

ANALISIS PENERAPAN APLIKASI OSS SEBAGAI UPAYA DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI DPMPSTP KABUPATEN SORONG

Ari Apriyansa¹, Diminaka Tebai², Joshua Faitri Ick³

^{1,2,3}Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan,
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ARTICLE INFO

Article history:

Received: May 2025

Revised: May 2025

Accepted: May 2025

Available online

Korespondensi: Email:

¹ari.apriyansa@ipdn.ac.id,

²33.1100@praja.ipdn.ac.id,

³33.1195@praja.ipdn.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

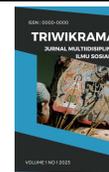
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan aplikasi Online Single Submission (OSS) sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sorong. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan modern yang mengedepankan prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas, pemanfaatan teknologi informasi menjadi suatu keharusan. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 telah menetapkan sistem OSS sebagai inovasi dalam percepatan penyelenggaraan perizinan usaha secara terintegrasi secara elektronik. Implementasi OSS bertujuan untuk memangkas jalur birokrasi yang panjang, meningkatkan kemudahan berusaha, serta mempercepat pertumbuhan ekonomi daerah

melalui sektor investasi dan usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam dengan pegawai pelaksana OSS, serta dokumentasi terhadap kebijakan dan sarana pendukung pelaksanaan OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS di DPMPSTP Kabupaten Sorong telah berjalan namun belum sepenuhnya optimal. Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan implementasi antara lain tersedianya sarana prasarana layanan yang cukup memadai dan komitmen dari pihak DPMPSTP. Namun di sisi lain, masih dijumpai berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi, pemahaman masyarakat (khususnya pelaku UMKM) yang masih rendah terhadap prosedur OSS, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan ketidaksesuaian data NIK dengan data Dukcapil. Meskipun demikian, kehadiran OSS memberikan manfaat signifikan berupa percepatan proses perizinan, penghematan waktu dan biaya, serta peningkatan transparansi layanan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan intensif bagi pegawai, peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan jaringan infrastruktur, serta sosialisasi berkelanjutan mengenai prosedur dan manfaat OSS sebagai langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kemudahan masyarakat.

Kata Kunci: Online Single Submission, OSS, Digitalisasi Pelayanan Publik, DPMPSTP, Implementasi Kebijakan, Kabupaten Sorong.



PENDAHULUAN

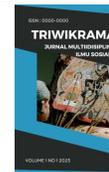
Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya dilihat dari seberapa cepat dan murah layanan diberikan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut dapat diakses secara merata, efisien, transparan, dan akuntabel. Di tengah perkembangan zaman dan tantangan globalisasi, pelayanan publik dituntut untuk bertransformasi ke arah yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Transformasi ini tidak hanya menyangkut perubahan prosedur, tetapi juga menyangkut perubahan sistem pelayanan secara keseluruhan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Seiring dengan berkembangnya konsep *good governance*, pemerintah Indonesia telah mendorong berbagai instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis elektronik atau yang dikenal dengan *Electronic Government (E-Government)*. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, menjadi kerangka kerja nasional dalam pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi, efisien, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital. Salah satu wujud nyata dari implementasi SPBE di sektor pelayanan perizinan adalah sistem Online Single Submission (OSS), yang dirancang untuk mempercepat, mempermudah, dan menyederhanakan proses perizinan berusaha bagi masyarakat.

Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang diluncurkan oleh pemerintah berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha dan diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Melalui sistem ini, seluruh proses perizinan usaha mulai dari pendaftaran hingga penerbitan izin dapat dilakukan secara daring, tanpa harus melalui banyak tahapan dan lembaga sebagaimana yang terjadi pada sistem manual sebelumnya. OSS digunakan oleh berbagai pihak, termasuk pelaku usaha perseorangan maupun badan usaha, dari skala mikro hingga besar, baik yang baru memulai usaha maupun yang telah berjalan. Sistem ini juga diintegrasikan dengan data dari berbagai instansi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Direktorat Jenderal Pajak, BPJS, dan instansi teknis lainnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sorong merupakan lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab dalam urusan pelayanan perizinan berusaha. Sebagai pintu utama pelayanan perizinan, DPMPTSP memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan murah, sekaligus mendorong peningkatan iklim investasi di daerah. Kabupaten Sorong sebagai salah satu wilayah berkembang di Provinsi Papua Barat Daya memiliki potensi ekonomi yang besar, terutama di sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), pertanian, perdagangan, serta industri pengolahan. Penerapan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Sorong merupakan langkah konkret pemerintah daerah dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik sesuai dengan kebijakan nasional.

Namun, dalam pelaksanaannya, penerapan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Sorong belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Beberapa kendala masih ditemukan, seperti belum maksimalnya pemanfaatan sarana dan prasarana teknologi, terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap alur dan istilah-istilah teknis dalam sistem OSS. Kendala lain yang sering terjadi adalah gangguan jaringan internet, ketidaksesuaian data Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan sistem pusat, serta minimnya sosialisasi kepada pelaku usaha kecil mengenai manfaat dan



prosedur penggunaan OSS. Kondisi ini tidak jauh berbeda dengan yang terjadi di Kota Bitung, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Erni Febriyanti, bahwa kendala teknis dan SDM menjadi tantangan utama dalam implementasi OSS di daerah.

Pelayanan publik melalui OSS sejatinya membawa banyak manfaat bagi masyarakat, seperti penyederhanaan alur, transparansi informasi, percepatan waktu, serta pengurangan biaya layanan. Dalam konteks Kabupaten Sorong, penerapan OSS dapat menjadi solusi atas kompleksitas birokrasi perizinan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat dan pelaku usaha. Dengan memanfaatkan OSS, masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu dan biaya untuk mendatangi berbagai instansi secara fisik karena semua proses dapat dilakukan secara daring. Namun demikian, manfaat tersebut hanya akan maksimal apabila sistem didukung oleh infrastruktur yang memadai, pegawai yang kompeten, serta masyarakat yang memiliki literasi digital yang cukup.

Oleh karena itu, penting untuk dilakukan kajian yang mendalam terhadap proses penerapan aplikasi OSS di DPMPTSP Kabupaten Sorong. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana sistem OSS telah diterapkan secara efektif dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi objektif di lapangan dan memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pelayanan publik yang lebih responsif, adaptif, dan berkelanjutan.

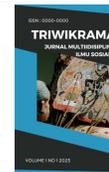
Dengan latar belakang tersebut, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Aplikasi OSS sebagai Upaya Digitalisasi Pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten Sorong” sebagai bentuk kontribusi dalam memperkuat sistem pelayanan berbasis teknologi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian hukum dalam proses perizinan berusaha di daerah.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penerapan sistem perizinan berbasis digital telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, yang menjadi landasan penting bagi penulis dalam mengembangkan kajian ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Erni Febriyanti, Arie J. Rorong, dan Rully Mambo (2023) dengan judul “*Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kota Bitung*” menjelaskan bahwa meskipun OSS telah diterapkan sejak tahun 2018 dan berjalan secara optimal, namun masih terdapat berbagai kendala seperti pemblokiran sistem, gangguan jaringan internet, serta keterbatasan SDM dalam mengoperasikan sistem teknologi informasi. Masyarakat, terutama pelaku UMKM, juga masih kesulitan memahami prosedur perizinan karena minimnya sosialisasi dan banyaknya istilah teknis pada sistem OSS. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa keberhasilan OSS bergantung pada kesiapan organisasi, interpretasi kebijakan yang tepat, dan penerapan sistem yang adaptif.
2. Penelitian oleh Elvis Ruru, Florence D. J. Lengkong, dan Rully Mambo (2020) yang berjudul “*Implementasi Program Digital Government Smart City Kota Manado*” menunjukkan bahwa implementasi digital government di Kota Manado belum berjalan optimal akibat kurangnya SDM yang memiliki latar belakang teknologi dan lemahnya strategi sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini relevan karena menyoroti



pentingnya kapasitas sumber daya manusia dan efektivitas komunikasi dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.

3. Selain itu, penelitian dari Deswina Dede Pratiwi dkk. (2017) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di DPMPTSP Kota Manado” menilai efektivitas pelayanan publik melalui lima indikator, yakni efisiensi waktu, prosedur pelayanan, responsivitas pegawai, koordinasi, dan dukungan infrastruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat keterlambatan waktu pelayanan dan belum maksimalnya dukungan infrastruktur, yang juga menjadi tantangan di berbagai daerah lainnya termasuk Kabupaten Sorong.

Penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa implementasi sistem pelayanan berbasis digital seperti OSS sangat dipengaruhi oleh kesiapan internal organisasi, kualitas SDM, infrastruktur teknologi, serta partisipasi masyarakat dalam memahami dan menggunakan sistem tersebut. Hal ini menjadi pijakan penting dalam menganalisis bagaimana OSS diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Sorong.

KONSEP TEORI

Dalam rangka memahami penerapan aplikasi OSS sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik, dibutuhkan landasan teori yang dapat menjelaskan berbagai aspek yang memengaruhi keberhasilan sistem tersebut. Penelitian ini mengacu pada beberapa konsep penting yang saling terkait, yakni konsep penerapan, sistem, implementasi kebijakan, e-governance, dan sistem Online Single Submission (OSS). Setiap konsep ini memberikan perspektif teoritis dalam menganalisis realitas yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Sorong.

1. Konsep Penerapan

Secara etimologis, istilah "penerapan" berasal dari kata dasar "terap" yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pelaksanaan atau pemanfaatan suatu metode, teknologi, atau kebijakan dalam praktik. Menurut Wahab (2016), penerapan merupakan proses pelaksanaan kebijakan publik yang mencakup praktik nyata dari teori atau kebijakan yang telah dirancang sebelumnya. Penerapan melibatkan tiga elemen utama:

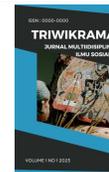
1. Adanya program atau sistem yang akan dijalankan;
2. Kelompok sasaran yang menjadi penerima manfaat;
3. Lembaga pelaksana yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan merujuk pada bagaimana DPMPTSP Kabupaten Sorong menjalankan sistem OSS sebagai bagian dari kebijakan nasional dalam pelayanan publik berbasis elektronik. Fokusnya adalah bagaimana sistem ini dirancang, diorganisasikan, dan dilaksanakan secara nyata untuk mencapai tujuan pelayanan perizinan yang cepat, efisien, dan transparan. Penerapan OSS tidak hanya membutuhkan prosedur teknis, tetapi juga pendekatan yang adaptif terhadap dinamika lokal seperti kesiapan SDM, budaya birokrasi, dan partisipasi masyarakat.

2. Konsep Sistem

Sistem menurut Gelinas dan Dull (dalam Faizal & Putri, 2017) adalah sekumpulan elemen yang saling berhubungan atau terintegrasi untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem memiliki komponen input (masukan), proses (pengolahan), dan output (keluaran). Sebuah sistem bekerja secara terstruktur dan membutuhkan dukungan dari berbagai aspek seperti infrastruktur, perangkat lunak, regulasi, dan sumber daya manusia.

Sistem OSS sebagai sebuah sistem informasi memiliki struktur teknis yang kompleks karena harus mengintegrasikan berbagai elemen dari pemerintah pusat hingga daerah. Dalam OSS, input mencakup data pelaku usaha, dokumen persyaratan, dan klasifikasi usaha



(KBLI). Proses mencakup verifikasi, validasi, dan pemetaan risiko usaha berdasarkan kategori (rendah, sedang, tinggi). Sedangkan output adalah penerbitan izin usaha atau Nomor Induk Berusaha (NIB).

Di DPMPTSP Kabupaten Sorong, sistem OSS membutuhkan sinergi antara teknologi, pegawai, dan regulasi. Sistem yang efektif harus mampu mengolah data secara cepat, memberikan umpan balik otomatis, dan menghasilkan izin yang sah sesuai ketentuan. Namun, sebagaimana yang ditemukan dalam jurnal Erni Febriyanti, sistem OSS sering menghadapi gangguan seperti pemblokiran server, koneksi internet yang tidak stabil, dan perangkat teknologi yang belum memadai. Hal ini juga menjadi tantangan serupa di Kabupaten Sorong.

3. Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan proses krusial dalam mewujudkan tujuan-tujuan dari suatu kebijakan publik. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2002), implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau kelompok lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Terdapat enam variabel penting dalam model Van Meter dan Van Horn yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

1. Standar dan tujuan kebijakan;
2. Sumber daya;
3. Karakteristik badan pelaksana;
4. Komunikasi antarorganisasi dan aktivitas;
5. Disposisi (sikap) pelaksana;
6. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.

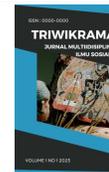
Penerapan sistem OSS sebagai bentuk kebijakan nasional harus diimplementasikan di tingkat daerah dengan memperhatikan variabel-variabel tersebut. Di DPMPTSP Kabupaten Sorong, keberhasilan implementasi sangat tergantung pada kejelasan prosedur, kecukupan anggaran, ketersediaan perangkat teknologi, serta kesiapan mental dan teknis para pelaksana. Sikap pelaksana yang proaktif, terbuka pada perubahan, dan mau belajar sangat menentukan efektivitas implementasi OSS.

Dalam jurnal referensi, ditemukan bahwa masih banyak pegawai yang enggan belajar menggunakan sistem OSS karena merasa itu bukan bagian dari tugas pokok dan fungsi mereka. Hal serupa juga dapat terjadi di Kabupaten Sorong, yang menjadi tantangan implementasi kebijakan digital di daerah dengan tingkat literasi teknologi yang belum merata.

4. Konsep E-Governance

E-Governance merupakan konsep yang menjelaskan pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan. Menurut Ilham (2021), e-governance adalah bentuk modern dari interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha melalui media digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan partisipasi. E-Governance bukan hanya soal menyediakan website, tetapi menyangkut transformasi pola pikir birokrasi dan budaya pelayanan publik.

Dalam konteks OSS, e-governance diimplementasikan dalam bentuk layanan daring untuk perizinan usaha. Pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya pelaksana, tetapi juga menjadi fasilitator dan pembimbing masyarakat dalam mengakses layanan. Penggunaan OSS memungkinkan pelaku usaha mengakses izin dari rumah tanpa harus datang ke kantor secara langsung.



Namun, keberhasilan e-governance sangat ditentukan oleh tiga faktor utama: ketersediaan infrastruktur (hardware dan jaringan), kesiapan birokrasi, dan literasi digital masyarakat. Kabupaten Sorong sebagai daerah berkembang masih menghadapi tantangan dalam ketiga aspek tersebut, terutama dalam menyediakan internet yang stabil dan mendistribusikan informasi secara merata kepada pelaku usaha kecil dan mikro.

5. Konsep Online Single Submission (OSS)

Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan berusaha yang diselenggarakan secara elektronik dan terintegrasi melalui satu pintu nasional. Sistem ini diluncurkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, yang diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017. Tujuan utama OSS adalah menyederhanakan prosedur perizinan dan mempercepat proses pelaksanaan usaha dengan berbasis digital.

Sejak 2021, OSS diperbarui menjadi versi OSS RBA (Risk Based Approach), yaitu pendekatan berbasis risiko yang mengklasifikasikan kegiatan usaha ke dalam kategori risiko rendah, menengah, dan tinggi. OSS RBA memungkinkan pelaku usaha untuk memulai operasional bisnis segera setelah memenuhi persyaratan sesuai tingkat risiko. Dengan sistem ini, izin usaha tidak lagi bergantung pada banyak tahapan birokrasi, tetapi pada data yang telah terverifikasi dalam sistem pusat.

Dalam praktiknya di daerah, termasuk Kabupaten Sorong, OSS menjadi sistem yang menantang sekaligus penting. Di satu sisi, OSS mempercepat layanan dan meningkatkan transparansi. Di sisi lain, sistem ini membutuhkan keterampilan khusus, jaringan yang stabil, dan sinkronisasi data dari berbagai lembaga (seperti Dukcapil, BPJS, DJP, dan lainnya). Ketiadaan dukungan teknis, kurangnya pelatihan pegawai, dan minimnya sosialisasi menjadi hambatan utama dalam penerapan OSS di daerah.

METODE PENELITIAN

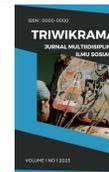
Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai bagaimana penerapan aplikasi Online Single Submission (OSS) sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di DPMPSTP Kabupaten Sorong. Pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena yang terjadi di lapangan secara kontekstual dan alami tanpa manipulasi terhadap variabel-variabel yang diteliti.

Penelitian kualitatif bersifat terbuka dan fleksibel, sehingga sangat sesuai untuk menggali berbagai faktor yang memengaruhi proses implementasi OSS, baik dari sisi kelembagaan, sumber daya manusia, infrastruktur, maupun pemahaman masyarakat. Sebagaimana dijelaskan oleh Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2021), metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Organisasi

Organisasi merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung keberhasilan implementasi suatu sistem kebijakan, termasuk sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik seperti Online Single Submission (OSS). Dalam konteks ini, organisasi merujuk pada kesiapan kelembagaan DPMPSTP Kabupaten Sorong dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis OSS.



Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, DPMPSTSP Kabupaten Sorong telah memiliki struktur kelembagaan yang secara formal bertugas mengelola pelayanan perizinan berusaha, termasuk pelayanan OSS. Struktur organisasi mencakup bidang perizinan, bidang pengaduan dan pelayanan informasi, serta sub bagian umum dan kepegawaian. Meskipun telah terbentuk secara struktural, namun pelaksanaan OSS masih menghadapi sejumlah tantangan dari sisi pengorganisasian dan operasionalisasi.

Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang benar-benar memahami secara teknis pengoperasian sistem OSS. Beberapa pegawai yang ditempatkan di bagian pelayanan front office masih belum sepenuhnya menguasai prosedur dan alur OSS, sehingga menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan bergantung pada petugas tertentu saja. Hal ini juga menyebabkan antrian panjang di meja pelayanan ketika petugas yang berkompeten tidak hadir.

Selain itu, dari sisi sarana dan prasarana, DPMPSTSP Kabupaten Sorong telah dilengkapi dengan perangkat komputer, jaringan internet, printer, dan ruang pelayanan yang cukup memadai. Namun, ketersediaan jaringan internet yang stabil masih menjadi persoalan utama, terutama karena infrastruktur jaringan di beberapa wilayah Papua Barat Daya, termasuk Sorong, belum sebaik di wilayah-wilayah lain di Indonesia. Gangguan koneksi menyebabkan proses penginputan data di sistem OSS menjadi lambat atau bahkan tertunda.

Hal lain yang menjadi hambatan adalah kurangnya anggaran khusus untuk peningkatan kapasitas SDM dan pembaruan sarana teknologi, padahal OSS sebagai sistem daring memerlukan dukungan perangkat dan koneksi yang selalu diperbarui. Dalam praktiknya, layanan OSS hanya dioperasikan oleh beberapa petugas teknis yang sudah terlatih, sementara sebagian besar staf lainnya belum mendapatkan pelatihan intensif.

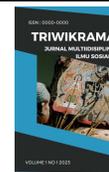
Namun demikian, pihak DPMPSTSP telah menunjukkan komitmen dalam menjalankan pelayanan berbasis OSS, salah satunya melalui penyediaan ruang khusus pendampingan OSS bagi pelaku usaha. Di ruangan ini, petugas memberikan bantuan teknis secara langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan sistem OSS, seperti pendaftaran akun, pengunggahan dokumen, hingga cetak Nomor Induk Berusaha (NIB).

2. Interpretasi

Interpretasi dalam konteks implementasi kebijakan adalah bagaimana para pelaksana maupun masyarakat sasaran memahami dan menafsirkan tujuan serta prosedur kebijakan. Dalam hal ini, interpretasi merujuk pada sejauh mana pegawai DPMPSTSP dan masyarakat memahami sistem OSS serta mampu menjalankannya dengan benar.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemahaman pegawai terhadap tujuan dari penerapan OSS secara umum sudah cukup baik. Mereka memahami bahwa OSS merupakan instrumen untuk mempercepat dan menyederhanakan perizinan usaha, serta sebagai bagian dari transformasi digital dalam pelayanan publik. Namun, pada tataran teknis, masih ditemukan ketimpangan pemahaman antarpegawai, terutama di bagian pelayanan langsung (front office) yang seharusnya menjadi ujung tombak pendampingan masyarakat.

Beberapa pegawai menyatakan bahwa penggunaan OSS bukan merupakan bagian dari tugas pokok dan fungsi (tupoksi) mereka, sehingga enggan mempelajari lebih dalam sistem tersebut. Sikap pasif ini menyebabkan ketergantungan yang tinggi terhadap petugas OSS tertentu dan memperlambat proses layanan.



Di sisi lain, pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak pelaku usaha mikro dan kecil di Kabupaten Sorong yang belum sepenuhnya memahami konsep dan alur pendaftaran izin melalui OSS. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- Rendahnya literasi digital masyarakat;
- Minimnya sosialisasi dari pemerintah daerah mengenai OSS;
- Banyaknya istilah teknis yang membingungkan dalam sistem OSS;
- Kurangnya akses ke internet, terutama bagi pelaku usaha di kampung atau distrik terpencil.

Untuk mengatasi permasalahan ini, DPMPSTP Kabupaten Sorong secara bertahap telah melakukan kegiatan sosialisasi dan pendampingan teknis, baik dalam bentuk seminar, pelatihan, maupun kunjungan langsung ke kelompok pelaku usaha. Namun kegiatan ini masih terbatas dari sisi jangkauan dan frekuensi karena kendala anggaran dan keterbatasan personel. Belum tersedia mobil pelayanan keliling seperti Ceria Mobile yang dimiliki oleh DPMPSTP Kota Bitung, yang bisa menjadi solusi pelayanan di wilayah terpencil.

3. Penerapan/Aplikasi

Penerapan atau aplikasi merupakan tahapan aktual dari kebijakan yang ditunjukkan melalui kegiatan operasional di lapangan. Dalam konteks OSS, penerapan berarti bagaimana sistem tersebut dijalankan, digunakan, dan dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pelaku usaha.

Berdasarkan observasi dan dokumentasi, penerapan OSS di DPMPSTP Kabupaten Sorong sudah berjalan sejak sistem ini diluncurkan secara nasional, dan saat ini telah beralih ke versi OSS-RBA (Risk Based Approach). Dalam sistem OSS-RBA, izin usaha dikelompokkan berdasarkan tingkat risiko usaha, yaitu: risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Untuk risiko rendah dan menengah rendah, izin usaha dapat terbit secara otomatis, sedangkan untuk usaha berisiko tinggi tetap memerlukan persetujuan teknis dari instansi terkait.

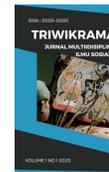
Beberapa manfaat OSS yang dirasakan masyarakat adalah:

- Proses perizinan menjadi lebih cepat dan transparan;
- Biaya layanan nol rupiah (gratis);
- Dapat diakses dari mana saja dengan jaringan internet;
- Dapat digunakan sebagai syarat pengajuan bantuan usaha dan akses kredit perbankan.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan OSS masih menemui berbagai hambatan, antara lain:

- Sistem yang sering mengalami gangguan atau “maintenance” saat masyarakat mengaksesnya;
- Ketidaksesuaian data NIK yang menyebabkan gagalnya validasi dengan Dukcapil;
- Kendala teknis seperti file dokumen yang tidak dapat diunggah karena ukuran atau format tidak sesuai;
- Penggunaan KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang membingungkan pelaku usaha karena banyaknya kode dan deskripsi.

Waktu pembuatan izin OSS sendiri relatif cepat (10-30 menit), namun jika sistem bermasalah, bisa tertunda berjam-jam bahkan berhari-hari. Hal ini membuat masyarakat kadang merasa kecewa, terlebih jika informasi mengenai status layanan tidak disampaikan dengan jelas.



Selain itu, hingga saat ini belum tersedia anggaran khusus dari pusat untuk mendukung operasional OSS di daerah, sehingga biaya pendampingan, pelatihan, dan kegiatan sosialisasi masih mengandalkan dana APBD DPMPTSP yang sangat terbatas. Akibatnya, potensi pengembangan pelayanan berbasis OSS belum tergarap secara optimal.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Sorong sebagai upaya digitalisasi pelayanan publik telah menunjukkan kemajuan, namun masih menghadapi berbagai tantangan struktural, teknis, dan kultural yang menghambat optimalisasi implementasinya.

Dari sisi organisasi, struktur kelembagaan DPMPTSP Kabupaten Sorong secara formal telah siap melaksanakan sistem OSS. Namun, keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai aspek teknis pengoperasian sistem serta minimnya pelatihan internal menyebabkan pelayanan belum berjalan secara maksimal. Sarana dan prasarana secara fisik cukup memadai, namun stabilitas jaringan internet yang fluktuatif dan ketiadaan unit teknis OSS yang berdedikasi penuh menjadi kendala yang signifikan.

Dari aspek interpretasi, baik pegawai maupun masyarakat masih menunjukkan tingkat pemahaman yang belum merata terkait tujuan dan prosedur OSS. Sebagian besar pelaku usaha mikro dan kecil di wilayah pedalaman maupun distrik terpencil masih kurang mendapatkan informasi yang memadai tentang sistem ini, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan OSS. Selain itu, beberapa pegawai di lini pelayanan belum sepenuhnya memahami peran mereka dalam mendampingi masyarakat, yang menyebabkan pelayanan menjadi tidak merata dan tergantung pada individu tertentu.

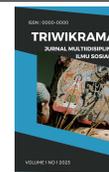
Sementara itu, dalam aspek penerapan/aplikasi, sistem OSS secara umum telah dimanfaatkan untuk pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Sorong. OSS terbukti mampu mempercepat proses perizinan dan memberikan kemudahan bagi pelaku usaha, terutama yang memiliki akses terhadap perangkat digital dan jaringan internet. Namun dalam praktiknya, sistem OSS masih kerap mengalami gangguan teknis seperti error sistem, ketidaksesuaian data dengan Dukcapil, serta kebingungan masyarakat dalam memilih klasifikasi KBLI dan menentukan tingkat risiko usaha.

Secara keseluruhan, penerapan OSS sebagai wujud digitalisasi pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Sorong merupakan langkah maju yang patut diapresiasi. Meski demikian, berbagai hambatan yang dihadapi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan berbasis teknologi memerlukan dukungan menyeluruh, baik dari aspek regulasi, teknis, sumber daya manusia, maupun dari sisi literasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Saran

1. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM):

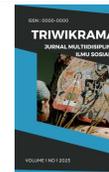
DPMPTSP Kabupaten Sorong perlu melakukan pelatihan teknis secara berkala kepada seluruh pegawai, khususnya mereka yang terlibat langsung dalam pelayanan perizinan. Pelatihan ini tidak hanya fokus pada penggunaan aplikasi OSS, tetapi juga mencakup penguatan pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik digital dan pendekatan komunikasi yang efektif kepada masyarakat.



2. Penguatan Infrastruktur Teknologi dan Jaringan Internet:
Pemerintah daerah perlu bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan stabilitas dan kecepatan jaringan, terutama di area pelayanan publik. Jaringan yang andal menjadi fondasi penting bagi keberhasilan layanan OSS yang sepenuhnya berbasis online.
3. Pembentukan Unit Khusus OSS dan Pendamping Desa:
Untuk menjawab tantangan pelayanan di wilayah distrik atau kampung yang sulit dijangkau, perlu dibentuk tim pendamping OSS di tingkat distrik atau mobil layanan keliling OSS. Strategi ini terbukti efektif di daerah lain seperti Bitung dan bisa menjadi solusi pelayanan inklusif di Sorong.
4. Pemanfaatan Media Sosial dan Teknologi Komunikasi untuk Sosialisasi:
DPMPSTP perlu memperluas media informasi, tidak hanya dalam bentuk cetak dan tatap muka, tetapi juga melalui media sosial, video tutorial, webinar, atau pesan singkat. Informasi yang komunikatif dan mudah dipahami akan sangat membantu pelaku UMKM memahami pentingnya legalitas usaha melalui OSS.
5. Evaluasi dan Sinkronisasi Antarinstansi Teknis:
Perlu dilakukan evaluasi rutin bersama dinas-dinas teknis terkait agar proses perizinan yang memerlukan rekomendasi teknis tidak menjadi hambatan dalam OSS. Sinkronisasi data antara OSS dengan DUKCAPIL, BPJS, dan instansi lain juga perlu diperkuat agar validasi berjalan lancar.
6. Dukungan Anggaran dari Pemerintah Pusat:
Pemerintah pusat melalui Kementerian Investasi/BKPM perlu memberikan dukungan anggaran operasional kepada daerah, khususnya untuk pengembangan OSS di wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal). Tanpa dukungan fiskal, daerah akan kesulitan menjalankan OSS secara mandiri dan berkelanjutan.
7. Pengembangan Dashboard Monitoring OSS Daerah:
Perlu dibuat sistem pelaporan dan pemantauan secara terbuka yang menampilkan data jumlah izin, jenis usaha terbanyak, wilayah pelayanan, serta kendala-kendala teknis. Dashboard ini akan sangat bermanfaat dalam evaluasi kinerja pelayanan dan perumusan kebijakan daerah berbasis data.

DAFTAR PUSTAKA

- Adudu, J. S., & Zain, S. (1994). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bogdan, R., & Taylor, S. (1975). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences*. New York: John Wiley & Sons.
- Dangin Tukadaya. (2022). Cara Mudah Daftar Perizinan Lewat OSS yang Perlu Anda Ketahui. Diakses dari: <http://dangintukadaya.desa.id>
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Erni Febriyanti, Rorong, A. J., & Mambo, R. (2023). Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPSTP Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(2), 1-16.
- Faizal, M., & Putri, S. L. (2017). Sistem Informasi Pengolahan Data Pegawai Berbasis Web (Studi Kasus di PT Perkebunan Nusantara VIII Tambaksari). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 12(1), 1-23.
- Ilham, S. (2021). *E-Governance: Konsep dan Implementasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.



- Jones, C. O. (1984). *An Introduction to the Study of Public Policy*. Monterey: Brooks/Cole Publishing Company.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nurhadryani, Y. (2019). E-Government dan E-Governance: Telaah Kritis Perkembangan Konsep. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 35-48.
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pontoh, G. M., Lengkong, F., & Palar, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPSTSP Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103), 55-66.
- Wahab, S. A. (2016). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sumber Lainnya**
- Bappeda Kabupaten Sorong. (2022). Laporan Monitoring dan Evaluasi SPBE Terintegrasi. Diakses dari: <https://bappeda.sorongkab.go.id/spbe2022>
- Diskominfo Papua Barat Daya. (2023). Evaluasi SPBE di Kabupaten Sorong: Fokus Digitalisasi Perizinan OSS. Diakses dari: <https://kominform.pbdprov.go.id>
- DPMPSTSP Kabupaten Sorong. (2024). Inovasi Layanan OSS Dukung UMKM Sorong. Diakses dari: <https://dpmptsp.sorongkab.go.id/berita/oss-umkm>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.