

Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang

Ewi Suyani

Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang

Nafis Laelatullaena

Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang

Korespondensi penulis : Ewisuryani659@gmail.com

Abstract: *This study examines the meticulous and thorough execution of the Online Single Submission (OSS) in the Tanjung Pinang City Investment and One Stop Integrated Service Office. The main focus involved the complexity of the community's lack of deep understanding of the business licensing stages, while also exploring the technical barriers that accompanied the integration of the OSS system. The research objectives included an in-depth evaluation of the programme's operational success, an analysis of the level of stakeholder satisfaction involving business owners, as well as a detailed investigation into the level of efficiency of the OSS implementation. The research method, applied in a descriptive qualitative approach, involved in-depth interviews, rigorous documentation analysis, and a comprehensive literature review. The findings highlight positive progress, although obstacles remain, both in terms of public understanding and technical constraints in OSS operations. In conclusion, the research provides very specific recommendations, including a careful restructuring of the OSS system, a more focused socialisation strategy and breakthrough interventions to improve the effectiveness of the OSS in the future.*

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Online Single Submission (OSS)*

Abstrak. Penelitian ini menyelidiki implementasi yang cermat dan terperinci dari Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjung Pinang. Tumpuan utamanya melibatkan kompleksitas kurangnya pemahaman yang mendalam dari masyarakat terhadap tahapan perizinan usaha, sementara juga menggali hambatan teknis yang menyertai integrasi sistem OSS. Tujuan penelitian mencakup evaluasi mendalam terhadap keberhasilan operasional program, analisis tingkat kepuasan pemangku kepentingan yang melibatkan pemilik usaha, serta penyelidikan rinci terhadap tingkat efisiensi penerapan OSS. Metode penelitian, yang diterapkan dalam pendekatan kualitatif deskriptif, melibatkan wawancara mendalam, analisis dokumentasi yang teliti, dan pemeriksaan literatur yang komprehensif. Hasil temuan menonjolkan kemajuan positif, walaupun masih terdapat kendala, baik dalam aspek pemahaman masyarakat maupun kendala teknis dalam operasional OSS. Sebagai kesimpulan, penelitian ini memberikan rekomendasi yang sangat spesifik, termasuk restrukturisasi yang cermat dari sistem OSS, strategi sosialisasi yang lebih terfokus dan intervensi gebrakan untuk meningkatkan efektivitas OSS di masa depan.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan Publik, Online Single Submission (OSS)

PENDAHULUAN

Di era Globalisasi yang Modern saat ini, Teknologi berkembang sangat pesat terutama teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini tentunya menuntut semua orang harus mampu beradaptasi, terutama sekali bagi seluruh Organisasi pemerintah maupun Non pemerintah. Hal ini bertujuan agar mereka bisa bersaing untuk mempertahankan Keberlangsungan Eksistensi organisasi mereka. Pada organisasi Pemerintahan, Teknologi informasi dan komunikasi ini

sangat penting untuk memperoleh perkembangan dan kemajuan, terutama pada bagian pelayanan Publik. Pelayanan Publik ini cakupannya sangat luas, namun tuntutan untuk memberikan Pelayanan yang baik sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhinya. Suatu layanan dianggap berkualitas ketika mampu memberikan pelayanan yang optimal, seperti kecepatan, ketepatan, keadilan, konsistensi, dan keterbukaan dengan fokus memuaskan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk mencapai good governance atau pemerintahan yang baik, sebagaimana dijelaskan oleh Sedarmayanti (2010: 72). Dengan adanya perkembangan teknologi ini sangat membantu pemerintah untuk mewujudkannya. Salah satu pemanfaatan teknologi di instansi pemerintah yaitu munculnya konsep (E-government). Pemerintah memanfaatkan Teknologi E-Government sebagai instrumen progresif yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas informasi dan pelayanan publik. Dengan pendekatan inovatif ini, masyarakat dapat lebih mudah mengakses serta memproses perizinan, memberikan lapisan efisiensi pada sistem (Akni:2022). Pelayanan Publik cakupannya itu sangat luas, salah satunya adalah mengenai Pelayanan administrative yaitu Pelayanan Perizinan. Pelayanan perizinan selalu berkaitan kegiatan usaha serta digunakan sebagai alat untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan suatu kegiatan. Menurut Sutedi (2015: 167) menggambarkan perizinan sebagai bentuk pengendalian pemerintah terhadap aktivitas masyarakat. Dalam perspektif ini, pelayanan perizinan dilihat sebagai tindakan yang diorganisir atau diawasi oleh pemerintah untuk mengakui legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Dengan analogi, memberikan izin dapat diartikan sebagai pemerintah adalah pengelola permainan, di mana penerima izin memperoleh legitimasi seolah-olah mereka sedang bermain dalam aturan yang sah dan terkendali. Dalam suatu Penyelenggaraan Pelayanan tidak Terlepas dari efektivitas dan efisiensi. Efektivitas adalah bagian yang penting agar suatu program pelayanan tersebut bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik. Untuk mewujudkan hal itu sangat penting untuk memahami birokrasi, seperti dalam mendukung kelancaran sistem pemerintahan, pemerintah perlu menonjolkan perannya tidak hanya sebagai penanggapi efektif terhadap masalah, melainkan juga sebagai penyedia pelayanan yang berfokus pada kualitas maksimal. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan mereka, tetapi juga memberikan solusi yang terukur dan efisien terhadap tantangan yang dihadapi. Pada dasarnya Suatu Pelayanan dapat dikatakan Efektif apabila memberikan kemudahan dengan menggunakan Prosedur yang singkat, cepat dan tepat serta memuaskan masyarakat.

Salah satu wujud inovasi teknologi dan Informasi yang dilakukan pemerintah untuk Memujudkan efektifitas dan efisiensi untuk mengelola birokrasi,yaitu dengan melahirkan terobosan canggih “Online Single Submission(OSS)” Dengan perizinan berusaha yang diterbitkan melalui sistem elektronik terintegrasi, OSS menjadi tonggak kemajuan dan bisa membuka gerbang kemudahan untuk pelaku usaha yang disahkan sesuai Peraturan Pemerintah No 24 tahun 2018, oleh lembaga berwenang seperti Menteri, Pimpinan, Gubernur, atau Bupati/Walikota.Dengan ada nya Inovasi teknologi yang dilakukan pemerintah,Tentunya setiap daerah harus mengikuti perkembangan teknologi ini.Tanjung Pinang merupakan ibu kota Provinsi Kepulauan riau tentunya juga menerapkan Sistem Online Single Submission(OSS) yang telah tertuang dalam Peraturan Walikota Tanjung Pinang No 11 tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu. Sistem *Online Single Submission (OSS)* merupakan terobosan yang muncul sebagai pilar inovatif dalam ranah perizinan yang telah mendapat persetujuan dari beberapa Lembaga seperti Menteri, Lembaga Pimpinan, Gubernur, serta Bupati/Wali Kota. OSS mempermudah proses pengurusan berbagai perizinan, mulai dari izin lokasi, lingkungan, bangunan, hingga izin operasional di tingkat pusat dan daerah. Melalui komitmen persyaratan izin, OSS tidak hanya memastikan kepatuhan, tetapi juga memberikan kemudahan bagi pelaku bisnis. Tak hanya itu, OSS menjadi fasilitator utama bagi pebisnis, yang memberdayakan pelaku usaha berinteraksi dengan mitra secara efisien dan memperoleh izin dengan prediktabilitas waktu. Sistem ini tidak hanya memudahkan proses pengurusan, tetapi juga mendukung pelaku usaha dalam melibatkan diri dalam latihan perincian dan menangani masalah perizinan di satu lokasi. Selain itu, OSS memberikan kemudahan bagi pebisnis untuk menyimpan data perizinan secara terpusat melalui identitas berusaha (NIB), menciptakan efisiensi dan ketelitian dalam pengelolaan dokumen perizinan.

Dengan adanya Perizinan usaha berbasis onlinenya tentunya semakin bisa memudahkan para Pengusaha untuk Mengurus surat Perizinan secara Cepat dan Aman. Sistem OSS telah diimplementasikan di Tanjung Pinang sejak tahun 2018 dengan versi 1.0, namun saat itu website masih dalam tahap pengembangan dan rentan mengalami gangguan.Selain itu,permasalahan lain muncul kebingungan dalam proses penentuan klasifikasi buku lapangan usaha Indonesia, menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan dan penyesuaian lebih lanjut untuk memastikan keberhasilan optimal dari sistem OSS di daerah tersebut..pada tahun berikutnya 1 Januari 2020, pada akhir tahun 2019 sistem OSS ini kembali dilakukan penyempurnaan oleh pemerintah pusat yaitu dengan meluncurkan OSS Versi 1.1.Dalam pengembangan OSS versi 1.1, perbaikan pada struktur basis data menjadi poin

penting. Pengelolaan izin tak lagi terbatas pada daratan semata, melainkan melibatkan perairan dan laut, menciptakan kompleksitas regulasi yang lebih mendalam. Inovasi ini menandai perbedaan tajam dengan versi sebelumnya yang hanya berfokus pada izin daratan dan daftar komitmen. Kemudian pada 9 oktober 2021 Sistem OSS kembali di perbaharui dari system OSS versi 1.1 menjadi OSS RBA (Risk Based Approach atau Berbasis Resiko). Di dalam dunia perizinan OSS-RBA, proses perizinan usaha mirip dengan membagi-bagi bisnis ke dalam beberapa kelompok resiko (pasal 10 ayat (1) dan (2) PP 5/2021) : Mulai dari bisnis yang dianggap aman berada di zona hijau (tingkat risiko rendah), hingga yang agak berisiko ditempatkan di area kuning dan oranye (tingkat risiko menengah rendah dan tinggi), hingga yang dianggap paling tinggi tingkat risikonya tapi ditempatkan di zona merah (tingkat risiko tinggi). Untuk menggunakan system ini, Pemohon harus mengajukan izin secara online yg dapat diakses langsung melalui alamat website www.oss.go.id atau dapat ke website <https://www.dpmptsp.tanjungpinangkota.go.id> yang merupakan website resmi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tanjung Pinang. Sistem Online Single Submission (OSS) banyak memberikan berdampak positif bagi para pembisnis di kota Tanjung Pinang dengan pengajuan izin system OSS yang sangat sederhana dan cepat. Permohonan pengajuan seperti UMKM dapat dengan mudah dilakukan karena sudah terintegrasi secara digital dan tentunya sistem tersebut saling terhubung ke pemerintah daerah masing-masing dan tentunya Permohonann yang akan langsung diterima oleh pemerintah yang berkaitan.

Beberapa peneliti sebelumnya sudah melakukan penelitian mengenai “efektivitas Sistem Perizinan Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”. Untuk memahami kaitan serta perbedaan dengan penelitian sebelumnya, peneliti menganalisis penemuan sebelumnya. Kajian sebelumnya, yang menurut penulis relevan untuk memandu penelitian ini dan menjadi landasan untuk menghindari kesamaan dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yulista Akni, Augustin Rina Herawati, dan Dyah Hariani (2022) tentang "Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora." Mereka secara sistematis menerapkan metode evaluasi kinerja yang terinspirasi oleh teori Kettner, Moroney, dan Martin. Pendekatan ini mencakup analisis mendalam terhadap aspek-aspek kritis, termasuk tingkat usaha yang dikeluarkan, efisiensi biaya, hasil yang dicapai, efektivitas biaya, dan dampak yang dihasilkan. Dengan cara ini, mereka memastikan bahwa setiap elemen proses dinilai secara komprehensif untuk mencapai efektivitas maksimal." Hasilnya menunjukkan bahwa layanan perizinan melalui sistem OSS

belum sepenuhnya efektif, disebabkan oleh sejumlah kendala, dengan faktor pendukung dan penghambat yang teridentifikasi. Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi teori efektivitas secara umum dari Chambell J.P (2017), yang mencakup 5 indikator kunci, seperti Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan terhadap Program, Tingkat Output dan Input, dan Pencapaian Tujuan Menyeluruh.

Dengan sistem OSS ini, para pengusaha akan meraih keamanan berkas perizinan melalui identitas usaha tunggal, yang disebut Nomor Identitas Berusaha (NIB), sambil dapat mengajukan laporan dan memproses perizinan di satu titik pusat. Namun, disisi lain terdapat beberapa Kendala yang dinilai belum efektif dari penerapan OSS di kota Tanjung Pinang, diantaranya yaitu Ketidapkahaman yang meluas terkait sistem OSS menyoroti kebutuhan akan sosialisasi yang lebih intensif, mengingat meski tujuannya mempermudah perizinan, banyak masyarakat yang masih terkendala memahami kerangka kerja ini. Terutama bagi Masyarakat yang Kurang Memahami Teknologi (Gaptek) dan harus mengunjungi kembali Kantor DPMPTSP. kedua, Masih Terdapat masalah terkait Nomor Induk Kependudukan (NIK) Masyarakat yang belum terdaftar. kemudian Adanya gangguan Pada aplikasi OSS RBA yang hanya dapat di perbaiki oleh pemerintah pusat hal ini membuat pelayanan perizinan Berhenti sementara. Penyelenggaraan sistem *Online Single Submission (OSS)* yang diharapkan mampu memberikan percepatan perizinan usaha kepada masyarakat serta kemudahan dalam pelayanan birokrasi pemerintahan realitanya masih menemukan beberapa kendala yang terjadi. Berdasarkan penjelasan tersebut penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui secara lebih mendalam mengenai keefektivitasan Sistem Online Single Submission (OSS) yang menjadi platform proses perizinan dengan mudah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Singl (DPM PTSP) di kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau

METODE

Dalam proses penelitian ini, peneliti mengadopsi metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokusnya adalah menghasilkan analisis yang mendalam melalui kata-kata tertulis dan lisan secara sistematis. Metode pengumpulan data mencakup wawancara mendalam, analisis dokumen, dan telaah literatur yang teliti, semua diarahkan untuk menjelajahi aspek-aspek terkait sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang. Provinsi kepulauan Riau. Proses pengumpulan data ini melibatkan kombinasi data primer dan sekunder dengan pendekatan empiris, menawarkan wawasan yang holistik terhadap fenomena yang

diteliti. Adapun untuk pemilihan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, dengan merancang strategi yang sangat selektif dan memenuhi kriteria tertentu, menjadikan setiap informan memiliki kontribusi signifikan dalam konteks penelitian ini. sehingga mendapatkan informasi yang relevan dan representatif. Lokasi penelitian secara spesifik di DPMPTSP Kota Tanjung Pinang, dengan fokus menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas sistem OSS. Sebelum hasilnya disajikan secara kualitatif, data menjalani proses pengolahan dan analisis untuk memastikan keakuratan dan keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dengan pendekatan yang komprehensif, penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai sistem OSS di konteks DPMPTSP Kota Tanjung Pinang.

HASIL

1. Indikator Keberhasilan Program

Berhasil atau tidaknya suatu program bisa dilihat dari bagaimana proses dan mekanisme pelaksanaan kegiatan di lapangan berlangsung. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan unggul, DPMPTSP Kota Tanjung Pinang berkolaborasi dengan pemerintah pusat dalam menerapkan sistem perizinan berusaha berbasis online yaitu Online Single Submission (OSS). OSS merupakan sebuah platform elektronik yang digunakan untuk mengatur seluruh tahapan registrasi, pengajuan perizinan usaha, dan perizinan lainnya. Meskipun penerapan Online Single Submission (OSS) telah terbukti efektif dalam menangani berbagai kendala yang muncul dalam proses perizinan usaha, seperti proses pendaftaran usaha hingga penerbitan sesuai dengan peraturan yang berlaku, masih terdapat beberapa hambatan. Salah satunya yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terkait alur perizinan berbasis Online Single Submission (OSS), terutama Dalam aspek pengisian data bisnis dan istilah jenis usaha Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), sistem tersebut mencakup klasifikasi kegiatan ekonomi, termasuk produk dan jasa, di Indonesia.. Informasi lebih lanjut tentang KBLI dapat ditemukan di website oss.go.id. Meskipun sistem Online Single Submission (OSS) dapat diakses secara online, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami cara menggunakannya, sehingga mereka lebih cenderung memilih untuk berinteraksi langsung ke kantor Dinas terkait. Oleh karena itu, masyarakat memerlukan pendampingan dan layanan konsultasi online agar mereka dapat melakukan perizinan usaha dengan mudah tanpa harus datang ke kantor fisik. Dengan demikian, Sistem OSS (Online Single Submission) yang berbasis Digital ini belum mencapai puncak kesuksesannya secara maksimal dan masih dalam tahap evolusi.

2. Indikator Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan pencapaian target dalam implementasi kebijakan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjung Pinang menjadi refleksi dari kemampuan organisasi dalam memandu pelaku usaha, khususnya yang memiliki risiko menengah rendah, di dalam wilayah Kota Tanjung Pinang. Strategi yang diadopsi mencakup penyelenggaraan kampanye sosialisasi yang bersifat inklusif, melibatkan berbagai pemangku kepentingan, serta memanfaatkan media sosial, terutama platform Instagram, sebagai alat efektif untuk menyampaikan informasi terkait OSS. Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjung Pinang tidak hanya memfokuskan upayanya pada pemahaman teknis terkait sistem OSS, tetapi juga berusaha membangun keterlibatan aktif pelaku usaha melalui berbagai kegiatan sosialisasi secara langsung. Pendekatan ini mencakup penyelenggaraan seminar, lokakarya, dan pertemuan tatap muka dengan pelaku usaha setempat guna memastikan pemahaman mendalam terkait manfaat dan prosedur OSS. Seiring dengan itu, kebijakan sosialisasi melalui media sosial, khususnya Instagram, diimplementasikan dengan kreatifitas dan ketelitian. Konten yang menarik dan informatif disusun untuk mencapai audiens yang lebih luas, sementara interaksi aktif dengan pengguna Instagram dijaga agar mendorong keterlibatan dan partisipasi dalam proses OSS. Berdasarkan hasil wawancara, DPMPTSP sudah melakukan sosialisasi maupun Mendatangi secara langsung Tempat Pelaku Usaha yang belum memiliki perizinan usaha dengan cara melalui perangkat desa atau lainnya, seperti RT/RW atau kepala desa setempat. Namun pada kenyataannya masih ada permasalahan yang terjadi seperti masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya izin usaha. Selain itu, masyarakat kurang mengikuti perkembangan terbaru melalui media sosial, selain media sosial informasi terkait pelayanan publik dapat dilihat secara lengkap pada website oss.go.id hanya saja masyarakat belum mengetahui dan mencari tahu OSS walaupun masyarakat kini sudah mengikuti teknologi smartphone. Pada saat ini pelayanan publik mulai dibenahi dan berkembang mengikuti perkembangan teknologi sehingga masyarakat seharusnya tidak lagi berpikir bahwa pelayanan publik itu ribet dan lama diperlukan sosialisasi secara konsisten untuk membangun kepercayaan masyarakat kembali agar mereka mempunyai keinginan untuk melakukan perizinan usaha yang dapat mendukung Program Pemerintah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sasaran belum dapat dikatakan berjalan dengan optimal.

3. Indikator Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang menjadi tolak ukur keberhasilan program OSS Kota Tanjung Pinang dengan mengukur sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi. Pengguna itu bisa masyarakat maupun pemohon perizinan usaha, merasakan kepuasan terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dalam implementasi perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) oleh DPMPTSP Kota Tanjung Pinang. Jika dibandingkan sebelum adanya sistem OSS, sistem manual pelayanan perizinan memakan waktu yang lama dan persyaratan yang ribet. Transformasi sejak diberlakukannya sistem OSS telah memberikan manfaat positif bagi kepuasan masyarakat. Walaupun demikian, evaluasi LAKIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), mengungkapkan adanya hambatan, terutama terkait seringnya kesalahan teknis di dalam situs web OSS. yaitu website oss sering kali mengalami error, hal ini menghambat proses pelayanan dikarenakan menunggu perbaikan sistem tersebut yang hanya bisa diperbaiki oleh pusat dan jika terdapat kesalahan dalam menginput pengajuan Perizinan, dan harus melaporkannya ke pusat dengan memakan waktu 3 hari untuk perbaikan. Hal itu tentunya sedikit menyulitkan petugas DPMPTSP saat melayani masyarakat secara langsung dan menunggu hingga perbaikan aplikasi tersebut selesai dan berjalan normal. Jadi, dengan adanya kendala tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam keberhasilan program OSS ini belum sepenuhnya optimal.

4. Indikator Tingkat Input dan Output

Keefisienan suatu proses dapat dianalisis dengan mempertimbangkan perbandingan antara hasil yang diperoleh dan sumber daya yang digunakan. Jika hasilnya lebih besar, proses tersebut dianggap efisien; sebaliknya, jika sumber daya yang diperlukan lebih besar daripada hasilnya, proses dianggap kurang efisien. Data yang diperoleh dari LAKIP www.Dpmptsp.tanjungpinang.go.id menjadi dasar penilaian ini menunjukkan bahwa pada tahun 2022 berdasarkan LKPM ada jumlah penurunan realisasi jumlah investasi PMA dari tahun sebelumnya yang awalnya US\$ 6.233.044 turun menjadi US\$ 1.226.00. Ini mengalami penurunan sekitar 80,33%. dan kemudian ada sebuah peningkatan yang signifikan terjadi dalam jumlah investor Program Modal Dasar Nasional (PMDN) dari 115 menjadi 260, yang mencerminkan kesuksesan implementasi layanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) RBA. Suksesnya implementasi layanan perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) RBA terlihat jelas, menunjukkan bahwa sistem telah dioperasikan dengan efektif untuk menarik investor dan merangsang pertumbuhan bisnis. Sistem operasional yang

berjalan dengan lancar tidak hanya menarik perhatian, tetapi juga membuka pintu bagi pelayanan perizinan berusaha yang lebih inovatif dan terbuka.

5. Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Untuk mengukur indikator bisa dilihat dari Se jauh mana organisasi suatu pelayanan birokrasi itu sendiri melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan sudah ditargetkan. Melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi, suatu organisasi berhasil membentuk sejumlah kriteria khusus yang digunakan sebagai dasar penilaian efektivitasnya secara keseluruhan. Layanan yang responsif, terukur, dan transparan menjadi pijakan utama, sementara keberadaan partisipasi sesuai hukum menegaskan prinsip kesetaraan. Dengan pendekatan ini, organisasi tidak hanya menyediakan layanan yang efektif, tetapi juga mengoptimalkan efisiensi operasionalnya.”.berdasarkan survey kepuasan masyarakat(SKM) yang di peroleh dari Laman www.dpmpptsp.tanjungpinangkota.go.id. Setiap tahun mengalami peningkatan yang sangat baik dari tahun 2021,yaitu 87,25% dan naik menjadi 91,30%.meskipun terdapat beberapa kendala,mereka memilih untuk langsung mendatangi kantor DPMPTSP secara langsung untuk memperoleh informasi.dengan mendatangi secara langsung informasi akan lebih jelas dan mudah,kemudian adanya peningkatan jumlah PMA yang diperoleh dari website, Setelah melihat peningkatan jumlah Penanaman Modal Asing (PMA), dapat disimpulkan bahwa Proses implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP)Kota Tanjung Pinang berjalan lancar. Meski demikian, tantangan yang masih dihadapi adalah pemahaman masyarakat terhadap teknologi belum optimal yang disebabkan oleh kurangnya edukasi ataupun sosialisasi yang intensif.

KESIMPULAN

Setelah mengurai hasil penelitian dengan cermat dapat disimpulkan bahwa meskipun program Perizinan Berusaha berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di kota Tanjung Pinang,Kepulauan Riau telah menunjukkan kemajuan yang positif, namun terdapat nuansa ketidakefektifan. Beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih adalah kebingungan yang masih ada di kalangan masyarakat terkait perizinan berusaha dan kendala teknis berulang dalam sistem OSS yang menghambat kelancaran pelayanan.Selain itu, permasalahan lain yang tidak dapat diabaikan adalah minimnya kesadaran masyarakat mengenai urgensi perizinan berusaha, serta kendala dari pendataan yang belum optimal, khususnya terkait NIK Masyarakat yang tidak terdaftar dengan baik. Dari hasil temuan ini, muncul fenomena di mana masyarakat cenderung beralih langsung ke Kantor

DPMPTSP Kota Tanjung Pinang untuk menghindari kompleksitas.

Jadi, dalam hal ini peneliti merekomendasikan langkah-langkah konkret. Pertama, perlu adanya penataan ulang dalam sistem OSS untuk mengatasi kendala teknis yang terus muncul. Kedua, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat guna meningkatkan pemahaman akan pentingnya perizinan berusaha. Diharapkan, dengan tindakan ini, efektivitas OSS dapat meningkat secara signifikan dalam waktu yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

- Campbell, J. P. (1989). Teori Efektivitas, dalam Richard M: Efektivitas Organisasi 2005. Bandung: Erlangga.
- Peraturan Walikota Tanjung Pinang, No. 11 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu
- Purnamaningsih, P. E. (2022). Peranan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (LAPERON) Di DPMPTSP Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Cakrawati*.
- Peraturan Pemerintah (2018). Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Retrieved from [https://peraturan.bpk.go.id/Details/82994/pp-no-24-tahun-2018]
- Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Tanjung Pinang [https://disperdagrin.TanjungPinangkota.go.id]
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Kota Tanjung Pinang [www.Dpmpptsp.tanjungpinangkota.go.id]
- Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blera. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 138-153.
- Syafrial, S. (2021). Efektivitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. *Tanah Pilih*, 1(2), 108-124.
- Johanes, J. (2022). *Efektivitas Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bagi Pelaku Usaha dalam Pengefektifan Izin Berusaha Melalui OSS (Online Single Submission)* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).
- Muharram, A. R. (2020). *Efektivitas Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Untuk Pendaftaran Badan Hukum Oleh Notaris di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).