



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 3784-3791

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Implementasi Program *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik

Imam Sucahyo<sup>1✉</sup>, Marno<sup>2</sup>

Universitas Panca Marga

Email: [imamsucahyo@upm.ac.id](mailto:imamsucahyo@upm.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kebutuhan untuk menilai sejauh mana efektivitas pelaksanaan Program *Online Single Submission* (OSS) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Program OSS bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan serta mendorong peningkatan mutu layanan publik. Dalam kajian ini, digunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS berkontribusi dalam mempercepat pelayanan perizinan dan meningkatkan keterbukaan informasi. Namun, sejumlah tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya pemahaman dari pengguna masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, meskipun OSS telah menunjukkan pengaruh positif, dibutuhkan langkah-langkah perbaikan lanjutan agar sistem ini dapat berjalan lebih maksimal.

Kata Kunci: *DPMDPTSP, Implementasi Pelayanan, OSS, Pelayanan Publik*

## Abstract

This study is motivated by the need to assess the effectiveness of the implementation of the Online Single Submission (OSS) Program within the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Gresik Regency. The OSS Program aims to simplify the licensing process and promote the improvement of public service quality. In this study, a qualitative approach was employed, utilizing data collection methods such as interviews and direct observation. The research findings indicate that the implementation of OSS contributes to accelerating licensing services and enhancing information transparency. However, several challenges, including infrastructure limitations and a lack of user understanding, remain obstacles. Therefore, although OSS has demonstrated a positive impact, further improvement measures are necessary to optimize the system's performance.

*Keywords: DPMDPTSP, Service Implementation, OSS, Public Service*

## PENDAHULUAN

Pemerintah, sebagai penyelenggara layanan publik, memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses penyediaan layanan ini melibatkan interaksi langsung antara lembaga pemerintah dan masyarakat, yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Layanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menunjukkan penanda penting atas berhasil atau tidaknya menjalankan otonomi daerah (Kurniawan, 2017).

Pada masa kini, yang dikenal sebagai era digital, pemerintah menghadapi tuntutan yang semakin besar untuk melakukan inovasi serta meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai alat utama untuk menjawab dan memenuhi ekspektasi masyarakat yang terus berkembang dan semakin tinggi. Dalam konteks layanan publik, salah satu aspek yang memiliki peranan sangat krusial adalah layanan perizinan. Proses perizinan yang berjalan secara efisien, cepat, dan transparan menjadi kebutuhan mendesak karena berpengaruh langsung terhadap terciptanya suasana investasi yang kondusif. Dengan adanya sistem perizinan yang baik, tidak hanya memudahkan pelaku usaha dalam mengurus izin, tetapi juga meningkatkan kepercayaan investor terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik (Rini, 2023).

Di Indonesia, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk dalam hal perizinan. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengatur tentang SPBE, yang mendorong lembaga pemerintah untuk mengadopsi teknologi dalam penyediaan layanan. Sebagai contoh, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP)

Kabupaten Gresik yang mana menurut Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mencatat bahwa sebelum Kabupaten Gresik menghadapi berbagai kendala dalam pelayanan perizinan, seperti waktu tunggu yang lama dan kurangnya aksesibilitas informasi bagi masyarakat, yang berdampak pada rendahnya minat investasi di daerah ini (BKPM, 2022). Sehingga DPMPTSP Kabupaten Gresik menerapkan *sistem Online Single Submission* (OSS) yang diharapkan untuk mempermudah proses perizinan.

Dari perspektif *state of the art*, beberapa penelitian telah menganalisis implementasi OSS dalam mempermudah proses perizinan, namun tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman teknologi di kalangan pengguna, tetap menjadi isu yang perlu diperhatikan (Sucahyo *et al.*, 2022). Penelitian tersebut cenderung berfokus pada konteks yang lebih luas, seperti *era new normal* atau pendekatan berbasis risiko, sehingga kurang memberikan sudut pandang yang mendalam mengenai implementasi OSS di tingkat lokal, khususnya di Kabupaten Gresik. Hal ini menciptakan celah penelitian yang perlu diisi, yaitu kurangnya kajian yang mendalam tentang bagaimana OSS diterapkan dan diadaptasi dalam konteks lokal yang spesifik.

Dalam situasi ini, sangat krusial untuk merancang sebuah kerangka teori yang terstruktur dengan baik dan sistematis. Proses pengembangan kerangka teori ini dimulai dengan melakukan analisis yang mendalam mengenai program OSS (*Online Single Submission*) dalam konteks layanan publik dan proses perizinan yang ada. Hal ini mencakup pemahaman tentang bagaimana OSS berfungsi dalam meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan perizinan bagi masyarakat. Selain itu, penting untuk mengeksplorasi berbagai faktor yang dapat berperan sebagai penghambat atau pendukung dalam implementasi program ini (Bahroni, *et al.*, 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan Program Online Single Submission (OSS) diharapkan mampu membawa perubahan signifikan dalam proses perizinan. Dengan adanya sistem ini, proses pengurusan izin dapat berjalan lebih cepat dibandingkan dengan metode konvensional yang seringkali memakan waktu lama. Selain itu, penggunaan OSS juga bertujuan untuk mengurangi durasi waktu tunggu yang biasanya dialami oleh masyarakat ketika mengajukan permohonan izin. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh instansi terkait, karena mereka dapat memperoleh layanan yang lebih efisien dan transparan (Wahab, 2012). Oleh karena itu, kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini berfungsi sebagai dasar konseptual yang kuat untuk memahami berbagai aspek dan dinamika yang terjadi selama proses implementasi OSS. Kerangka ini juga

membantu menjelaskan bagaimana penerapan teknologi informasi dalam sistem perizinan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik, khususnya di tingkat pemerintahan daerah. Dengan mempertimbangkan konteks tersebut, peneliti merasa termotivasi untuk melakukan studi yang berjudul "Implementasi Program OSS (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik." Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam memahami dinamika pelaksanaan OSS di tingkat daerah serta memberikan saran untuk peningkatan kualitas layanan publik di Kabupaten Gresik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi pelaksanaan Program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik. Sebanyak 11 informan dipilih secara selektif berdasarkan kriteria tertentu, termasuk pejabat dinas yang terlibat langsung dalam pelaksanaan OSS, pelaku usaha yang telah memanfaatkan layanan tersebut, serta anggota masyarakat yang memiliki pemahaman tentang mekanisme OSS. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang memungkinkan peneliti untuk memilih individu yang dianggap paling relevan (Sugiyono, 2019).

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur (Samsu, 2017). Instrumen ini dirancang untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai pemahaman informan tentang pelaksanaan OSS, tahapan yang dilalui, serta tantangan yang mereka hadapi selama program berlangsung. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi. Proses ini melibatkan perbandingan hasil wawancara dengan dokumen-dokumen pendukung yang relevan, serta melakukan *member checking*, yaitu meminta konfirmasi dari informan mengenai keakuratan data yang diperoleh dari wawancara (Moleong, 2017). Analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dari mentranskripsi hasil wawancara, melakukan pengkodean untuk mengidentifikasi tema-tema utama, mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, hingga menafsirkan hasil analisis dan menyajikannya dalam bentuk narasi yang mencerminkan keseluruhan temuan penelitian (Anto *et al.*, 2024).

Temuan dari penelitian ini akan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang memberikan gambaran mendalam mengenai dinamika pelaksanaan Program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Gresik. Uraian ini tidak hanya akan membahas proses pelaksanaan program secara rinci, tetapi juga akan mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi selama implementasi, serta peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas program tersebut (Braun & Clarke, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi pelaksanaan Program OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Analisis data dilaksanakan dengan merujuk pada teori implementasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Charles O. Jones (Abidin, 2002:199), yang mencakup tiga aspek utama: pengorganisasian, interpretasi, dan penerapan program. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi teori faktor pendukung dan penghambat implementasi menurut Warwick (2008:17), yang mencakup indikator seperti komitmen pelaksana, kapasitas organisasi, dukungan pimpinan politik, serta hambatan yang muncul akibat keterlibatan banyak pihak, perubahan kepemimpinan, kompleksitas proyek, dan loyalitas ganda.

Dengan menggunakan triangulasi data yang menggabungkan wawancara Pejabat di dinas yang berperan langsung dalam implementasi OSS, para pelaku usaha yang telah menggunakan layanan ini, serta anggota masyarakat yang memiliki pengetahuan mengenai cara kerja OSS. Temuan menunjukkan bahwa secara umum, implementasi program ini berjalan dengan baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik, meskipun terdapat sejumlah tantangan yang harus dihadapi. Dalam hal pengorganisasian, dinas menerapkan pendekatan koordinasi yang fleksibel dan adaptif. Staf melaporkan bahwa komunikasi dilakukan secara intensif melalui pertemuan tatap muka dan diskusi daring, serta didukung oleh sistem pelaporan online yang terpusat. Pendekatan ini memperkuat teori Jones yang menekankan pentingnya komunikasi efektif dan koordinasi yang solid antar unit kerja untuk mencapai tujuan bersama. Keterlibatan aktif semua pihak, termasuk masyarakat dan pemangku kepentingan, juga menjadi bagian penting dari proses pengorganisasian ini.

Dalam aspek interpretasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik menunjukkan komitmen kuat terkait meningkatkan kualitas petunjuk teknis dan kemampuan staf melalui pelatihan berkala. Petunjuk teknis yang disediakan dinilai cukup jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga membantu mengurangi hambatan dalam proses perizinan. Namun, kendala teknis seperti akses internet yang tidak stabil dan masalah pada sistem OSS masih menjadi hambatan signifikan. Selain itu,

kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi OSS juga menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius, sebagaimana ditemukan dalam penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa meskipun OSS mempermudah proses perizinan, tantangan terkait literasi teknologi di kalangan pengguna tetap menjadi masalah utama (Sucahyo *et al.*, 2022).

Dalam konteks faktor-faktor yang mendukung, komitmen dari pimpinan politik di dinas ini memiliki peranan yang krusial dalam keberhasilan implementasi OSS. Pimpinan tidak hanya berfungsi sebagai pemberi arahan strategis, tetapi juga secara aktif terlibat dalam proses sosialisasi dan pelatihan yang ditujukan kepada pelaku usaha, terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Selain itu, kemampuan organisasi untuk menyediakan layanan yang cepat dan responsif juga merupakan elemen penting yang mendukung pelaksanaan OSS. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas layanan ini. Dengan memahami peran pimpinan dan kapasitas organisasi, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk mengoptimalkan implementasi OSS dan meningkatkan kualitas layanan publik di daerah ini.

Namun demikian, Terdapat berbagai hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan OSS. Salah satu tantangan utama adalah kompleksitas proyek yang melibatkan banyak pihak, yang sering kali menciptakan kesulitan dalam hal koordinasi. Setiap pemangku kepentingan memiliki kepentingan dan prioritas yang berbeda, sehingga hal ini dapat menghambat kolaborasi yang efektif. Selain itu, proses pengambilan keputusan yang memakan waktu dan adanya perubahan dalam kepemimpinan dapat berdampak pada kelancaran implementasi OSS. Dampak dari perubahan ini sering kali bervariasi, tergantung pada visi dan prioritas yang dibawa oleh pimpinan baru. Selain itu, hambatan teknis serta kurangnya pemahaman dari pengguna mengenai sistem OSS juga merupakan faktor signifikan yang dapat menghambat keberhasilan program ini.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun Program OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik telah berjalan dengan baik, masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi berbagai tantangan yang ada. Implikasi praktis dari temuan ini menekankan pentingnya peningkatan sosialisasi dan pelatihan yang lebih intensif agar masyarakat dapat memanfaatkan OSS secara optimal. Selain itu, perbaikan infrastruktur teknologi, terutama stabilitas akses internet, menjadi prioritas utama agar layanan OSS dapat berjalan tanpa hambatan teknis. Dari sisi kebijakan, penguatan koordinasi antar lembaga dan dukungan sumber daya yang memadai sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas program ini secara menyeluruh.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program OSS menunjukkan perkembangan yang positif. Program ini berhasil dijalankan dengan pengorganisasian yang fleksibel dan responsif, didukung oleh komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan mutu layanan, serta adanya dukungan penuh dari pimpinan politik setempat. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi, seperti permasalahan teknis pada sistem, kurangnya pemahaman teknologi di kalangan pelaku usaha, serta kompleksitas dalam proses pengambilan keputusan yang melibatkan banyak pihak.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu cakupan yang hanya terbatas pada wilayah Kabupaten Gresik, sehingga hasil yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasi ke daerah lain dengan kondisi yang berbeda. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meningkatkan intensitas sosialisasi dan pelatihan khususnya bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), agar mereka lebih memahami manfaat serta mekanisme penggunaan layanan OSS secara optimal. Selain itu, pengembangan dan penguatan infrastruktur teknologi informasi memegang peranan yang sangat krusial dalam mendukung kelancaran pelaksanaan proses perizinan melalui sistem OSS. Dengan infrastruktur yang memadai, berbagai kendala teknis yang selama ini menjadi hambatan utama dapat diminimalisir, sehingga proses pengurusan izin dapat berlangsung lebih cepat dan efisien. Infrastruktur yang kuat tidak hanya mencakup perangkat keras dan perangkat lunak, tetapi juga jaringan komunikasi yang handal serta sistem keamanan data yang terjamin.

Di sisi lain, peran aktif masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam memaksimalkan pemanfaatan layanan OSS. Masyarakat diharapkan tidak hanya menjadi pengguna pasif, tetapi juga mampu memberikan umpan balik yang konstruktif dan membangun terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus diarahkan pada evaluasi dampak jangka panjang dari implementasi OSS terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas program serta menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2002). *Teori Implementasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Anto, R. P., Nur, N., Yusriani, Y., Ardah, F. K., Ayu, J. D., Nurmahdi, A., ... & Putra, M. F. P. (2024). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan penerapannya*. Penerbit Tahta Media.
- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2022). *Laporan Kegiatan Penanaman Modal*. Diakses dari <https://dpmpstps.slemankab.go.id/category/forum/>
- Bahroni, R., Rumbekwan, M., & Ginting, A. H. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis Online Single Submission Riska Based Approach ( Oss Rba ) Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur Institut Pemerintahan Dalam Negeri Implementation Of Policy For Licensing Of Small M. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 71–85.
- Braun, V., & Clarke, V. (2016). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, <https://doi.org/10.25041/flatjustisia.v10no3.794>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rini, R. W. (2023). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Jombang. *Justicia Journal*, 12(1), 131–150. <https://doi.org/10.32492/jj.v12i1.12110>
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian Metode Penelitian. Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Sucahyo, I., Adawiyah, R., & Mubaroq, H. (2022). Implementasi Program Online Single Submission (Oss) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo Di Era New Normal. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, <https://doi.org/10.51747/publicio.v4i2.1174>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wahab, Abdul, S. (2012). *Analisis Kebijakan (Formulasi Ke Penyusunan Model Model Implementasi Kebijakan Publik.)* Jakarta: Pt. Bumi Aksara
- Warwick, D. P. (2008). *Implementation of Public Policy: A Framework for Analysis*. In J. M. Shafritz & E. W. Russell (Eds.), *Introducing Public Administration* (pp. 17-35). New York: Westview Press.