



Efektivitas Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Kolaka

INFO PENULIS	INFO ARTIKEL
Dewi Rani Sulistiani Universitas Sembilanbelas November Kolaka dewiranisulistiani@gmail.com	ISSN: 2963-8933 Vol. 6, No. 1, April 2026 http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp
La Ode Asrun Asiz R Universitas Sembilanbelas November Kolaka	
Maulid Universitas Sembilanbelas November Kolaka	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Sulistiani, D. R., Asiz R, L. O. A., & Maulid. (2026). Analisis Tata Kelola Bumdes di Desa Lamondape Kecamatan Polingona Kabupaten Kolaka. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 6 (1), 541-554.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko Melalui Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Kolaka. Informan dalam penelitian ini yakni, pegawai PTSP, dan Pengusaha pemilik NIB. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer yakni data yang diperoleh secara langsung dari informan penelitian melalui teknik pengumpulan data, dan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu dengan cara menginterventarisasi dan menganalisis literatur-literatur berupa buku-buku, Jurnal yang berkaitan permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penyelenggaraan sistem Online Single Submission (OSS) dilihat dari indikator penelitian Efektivitas menyeluruh pelayanan OSS dalam pembuatan di DPMPPTSP menunjukkan hasil yang positif dan efektif karena mempermudah perizinan, tetapi masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem, kendala teknis, dan infrastruktur. Kualitas pelayanan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui OSS di DPMPPTSP ditandai dengan efisiensi dan kemudahan karena prosesnya terintegrasi secara elektronik, mengurangi birokrasi, dan mempercepat waktu penerbitan dokumen. Peningkatan produktivitas terjadi dari tahun ke tahun melalui proses yang otomatis, terintegrasi secara elektronik dari kementerian/lembaga hingga pemerintah daerah, serta mengurangi interaksi tatap muka yang dapat menyebabkan penundaan. Stabilitas penyelenggaraan pelayanan OSS di DPMPPTSP merujuk pada konsistensi dan keandalan sistem dalam menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara elektronik, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti integrasi data yang akurat, infrastruktur teknologi yang stabil, proses bisnis yang terstandarisasi, dan dukungan regulasi yang jelas. Sistem ini berfungsi memangkas birokrasi dan mempercepat izin usaha bagi pelaku bisnis.

Kata Kunci: Efektivitas OSS, Kualitas, Produktivitas, Stabilitas

Abstract

The purpose of this study is to describe the Effectiveness of Risk-Based Licensing Implementation Through Online Single Submission (OSS) at the Kolaka Regency One-Stop Integrated Investment Service (PTSP) Office. The informants in this study were PTSP employees and entrepreneurs holding NIBs. The types and sources of data in this study used primary data, namely data obtained directly from research informants through data collection techniques, and secondary data, namely data obtained through literature review, namely by inventorying and analyzing literature in the form of books and journals related to the research problem. The results of this study indicate that the The overall effectiveness of OSS services in creating NIBs at the DPMPTSP (Directorate General of Business Entities) shows positive and effective results because it simplifies licensing, but still faces obstacles such as a lack of public understanding of the system, technical constraints, and infrastructure. The quality of the OSS service for creating a Business Identification Number (NIB) through the DPMPTSP is characterized by efficiency and convenience due to the electronic integration of the process, reducing bureaucracy, and accelerating document issuance times. Increased productivity occurs through an automated, electronically integrated process from ministries/agencies to local governments, and reducing face-to-face interactions that can cause delays. The stability of OSS service delivery at the DPMPTSP refers to the consistency and reliability of the system in issuing Business Identification Numbers (NIB) electronically, which is influenced by factors such as accurate data integration, stable technological infrastructure, standardized business processes, and clear regulatory support. This system serves to reduce bureaucracy and expedite business permits for business actors.

Keywords: OSS effectiveness, Quality, Productivity, Stability

A. Pendahuluan

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan warga negara menjadi suatu kebutuhan yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus bisa merubah pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak terdapatnya standar pelayanan yang jelas serta tidak mudah dipahami membuat warga negara Indonesia enggan berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik.

Tidak hanya itu masih tingginya korupsi kolusi dan nepotisme yang terjadi mengakibatkan biaya pelayanan menjadi lebih besar. Prosedur yang panjang serta waktu yang lama dalam proses pelayanan publik masih menjadi permasalahan yang sering terjadi. Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, karena merupakan implementasi serta kebijakan birokrasi di lapangan. (Lakip 2020 PTSP)

Semakin majunya perkembangan zaman dengan pemanfaatan teknologi seharusnya dapat menjadi pemecah permasalahan pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis online/ teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya deskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang kerap terjadi. (Assegaf, 2019)

Menurut Undang-undang Nomor. 09 Tahun 2015, Pasal 1,2,3 Tentang Pemerintah Daerah, bahwa tugas utama pemerintah adalah melindungi, melayani, memerdayakan, dan mensejahterakan masyarakat. Pemerintah berperan sebagai fasilitator serta regulator yaitu menjalankan fungsi pelayanan kepada Masyarakat berdasarkan pada azas pemerintahan yang demokratis. Peran pemerintah ini menuntut agar pemerintah memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan tatanan pemerintah yang baik (*Good Governance*). Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat saat ini adalah pelayanan publik dibidang administrasi pemerintah khususnya administrasi pelayanan perizinan usaha dan penanaman modal bidang ini memiliki arti penting dalam kegiatan perekonomian dan berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020, Pasal 6 tentang cipta kerja, menjelaskan bahwa dengan cipta kerja diharapkan mampu menyerap tenaga kerja Indonesia yang seluas-luasnya di tengah persaingan yang semakin kompetitif dan tuntutan globalisasi

ekonomi; bahwa untuk mendukung cipta kerja diperlukan penyesuaian berbagai aspek pengaturan yang berkaitan dengan kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan koperasi dan usaha mikro, kecil, dan menengah, peningkatan ekosistem investasi, dan percepatan proyek strategis nasional, termasuk peningkatan perlindungan dan kesejahteraan pekerja.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021, pasal 2 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat Risiko kegiatan usaha. Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk menunjang kegiatan usaha. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah lembaga pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021, pasal 2 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah, bahwa untuk memberikan kepastian hukum dalam berusaha, meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha serta menjaga kualitas perizinan yang dapat dipertanggungjawabkan, perlu didukung penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah yang cepat, mudah, terintegrasi, transparan, efisien, efektif, dan akuntabel; bahwa penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah dilaksanakan secara terintegrasi merarui elektronik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh Pemerintah pusat; Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan atau kegiatannya. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Kemudian Di Kabupaten Kolaka institusi yang mengurus tentang perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Teknologi informasi yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kabupaten Kolaka adalah Sistem Perizinan dan Non Perizinan Berbasis *Online* yang merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan berbentuk informasi elektronik, pemanfaatan website, pemanfaatan aplikasi dan bentuk lain yang termasuk teknologi informasi Sistem aplikasi ini telah dilaksanakan launching pada tanggal 29 November 2018 dengan jumlah perizinan yang telah di proses secara Elektronik aplikasi 71 jumlah perizinan, diantaranya 7 izin diproses dengan SPIPISE/LKPM ONLINE, 48 izin diproses melalui OSS dan 19 melalui non OSS.

Pengajuan permohonan perizinan secara online diakses melalui alamat website <http://dpmptspkolakakab.go.id>, pada Aplikasi Seri Bulian dengan mengunggah dokumen persyaratan yang lengkap dan sah, atau dilakukan keabsahan data permohonan dengan instansi terkait, sehingga lebih efektif dan efisien yang memperpendek birokrasi. Pemohon wajib memiliki email sebelum melakukan pendaftaran. Pemohon hanya perlu datang ke Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu untuk melakukan konfirmasi permohonan izin usaha agar lebih jelas dan tidak terjadi kesalahan data sehingga pelayanan pun mengetahui apa yang diinginkan pemohon. Tampilan OSS di Website PTSP Kab. Kolaka:

Gambar 1.1 Halaman Depan Pusat Informasi PTSP



Sumber Data : PTSP Kolaka 2025

Gambar 1.2 Halaman informasi OSS



Sumber Data : PTSP Kolaka 2025

Pada wawancara kepada penelitian Kepala Bidang pelayanan izin Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka : “menyatakan masih ada pernyataan kurang puasnya masyarakat terhadap waktu pelayanan disebabkan rekomendasi-rekomendasi yang dikeluarkan oleh OPD teknis masih relatif belum sesuai dengan standar yang ditentukan karena dilihat dari server dan jaringan di Kabupaten Kolaka belum stabil, dan Sistem Oss juga masih sangat lambat menyebabkan pelaku usaha menunggu lama bahkan sampai 6 bulan lamanya pemerintah daerah berharap system Oss kemudian disederhanakan dalam Aplikasi dan dijakankan oleh daerah masing-masing.

Penggunaan OSS dalam perizinan berusaha tidak dikenakan biaya dalam pendaftarannya karena system Online. Untuk rekapitulasi perizinan NIB Kabupaten Kolaka pertahun 2021 sebanyak 344 Lembar NIB melalui system OSS dengan rincian sebagai berikut: adapun jenisnya yakni NIB PT, NIB CV, NIB PO, NIB Koperasi, NIB BUL, adapun jumlah pegawai pada dinas Penanaman modal dan Perizinan Satu pintu sebanyak 29 orang ASN serta non ASN 12 Orang.

Table 1.1 Data perusahaan ber NIB di Kabupaten Kolaka

No	Jenis NIB	Jumlah
1	Perseroan Terbatas (PT)	23 Unit
2	Comanditer Vernoschap (CV)	46 Unit
3	Purchase Order (PO)	273 Unit
4	Koperasi	2 Unit
5	BUL untuk pelayaran	0

PTSP Kab. Kolaka 2025

Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan berusaha yang dibangun, dikembangkan dan dioperasikan oleh Pemerintah Pusat sistem OSS ini terintegrasi dan menjadi acuan utama dalam pelaksanaan perizinan berusaha. Perizinan berusaha pada sektor keuangan dan pertambangan dilakukan di luar OSS. Untuk sektor keuangan, dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau Bank Indonesia.

Pada undang- undang nomor 24 tahun 2018, pasal 2 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik menjelaskan bahwa nomor induk berusaha merupakan identitas pelaku usaha yang diterbitkan lembaga OSS setelah melakukan pendaftaran, kemudian perizinan dibagi atas 2 izin usaha yakni perseorangan dan non perseorangan, serta termasuk dalam Usaha Kecil Menengah dan Non Usaha Kecil Menengah tergantung dari jenis perusahaan atau lembaga yang didirikan dan perhitungan pendapatan pertahun yang diterima, serta dalam system *Online Single Submission* (OSS) juga diwajibkan untuk mengisi data lokasi penanaman modal, besaran rencana dan penggunaan tenaga kerja. Contoh Perusahaan bongkar Muat masuk dalam kategori

Non UKM karena berbentuk PT dengan income atau keuntungan lebih dari 50 Juta pertahunnya maka diberikan NIB Non UKM. (Sumber Data: PTSP Kab. Kolaka)

Observasi penulis menjelaskan masih kurang efektif karena 2 hal yaitu data yang ingin dimasukkan masih kurang lengkap seperti pajak yang belum dibayar dan kendala jaringan. Maka penjabaran diatas yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko Melalui *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Kolaka”

B. Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2012), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tertulis dan kata-kata yang diucapkan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dengan informan yaitu perwakilan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan perwakilan Masyarakat pengajuan NIB. Data yang digunakan yakni menggunakan data sekunder yang ada. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan akan muncul gambaran yang dapat mengungkap permasalahan penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi”. Hadirnya OSS berfungsi untuk mempermudah pengurusan perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional usaha baik di tingkat daerah atau pusat, mempermudah memperoleh izin secara aman, cepat dan *real time*.

Berikutnya dipaparkan oleh peneliti dalam hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:
Efektivitas Menyeluruh

Efektivitas menyeluruh yakni sejauh mana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai semua sasarannya. Penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian yang umum mengenai efektivitas organisasi dan selalu mencapai sasaran dan target yang ditentukan oleh PTSP. Dengan berkembangnya teknologi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan berinovasi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital sehingga layanan itu menjadi lebih cepat, tepat, mudah, dan lebih murah dengan adanya inovasi OSS terintegrasi .

Dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pemerintah meluncurkan sistem OSS (*Online Single Submission*) untuk melayani pelayanan perizinan baik di pusat maupun di daerah. OSS (*Online Single Submission*) juga merupakan aplikasi layanan mandiri yang bisa di akses secara pribadi dimanapun dan kapanpun. OSS (*Online Single Submission*) membawa terobosan automatic approval yang menyeragamkan persyaratan dan tidak perlu adanya proses review dokumen sepanjang memenuhi persyaratan administrasi dalam portal. maka akan langsung mendapatkan izin usaha. Perbedaan mendasar antara OSS dengan sistem perizinan sebelumnya ialah bahwa pada mulanya dalam sistem perizinan permohonan izin memenuhi syarat-syarat terlebih dahulu barulah mendapatkan izin usaha, kini melalui OSS permohonan izin mendapatkan izin terlebih dahulu barulah pemohon diharuskan untuk melengkapi syarat- syarat sehingga system baru ini dirasakan lebih efektif oleh masyarakat.

Wawancara mendalam yang dilakukan kepada Sekrtetaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Kolaka, Bapak (MS 52th) menyatakan pandangan tentang pelayanan perizinan NIB dengan system OSS sebagai berikut:

“sasaran dari program ini tentunya pelaku usaha yang membutuhkan NIB sedangkan jenis NIBnya biasanya tergantung KBLInya (kode baku lapangan Indonesia) dari KBLInya dia itu risikonya apa kalau rendah cukup dengan NIB kalau sampai menengah tinggi dia sudah ada layanan teknis didinas masing masing karena setiap dinas sudah ada punya akun oss masing masing kalau dia risiko tinggi dia harus kedinas teknis mengambil rekomendasi selanjutnya

sertifikat standar ada juga yang tidak bisa mengakses maka dibantu lagi oleh pengelola web PTSP, kendala juga system OSS ini setiap tahun hampir selalu berubah maka kami juga harus selalu kembali beradaptasi dengan system OSS baru, apalagi untuk tatacara pendaftaran NIB agak panjang syaratnya maka dari itu tugas kami mengarahkan pelaku usaha yang melakukan pengurusan NIB. (Wawancara, 27 agustus 2025)

Bapak Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTS Kabupaten Kolaka harus beradaptasi kembali dengan sistem OSS beliau dibantu oleh pengelola web, berdasarkan wawancara peneliti dengan Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, beliau (AM 52th) mengatakan bahwa:

"pelayanan perizinan dengan sistem OSS (*Online Single Submission*) di kantor tidak sulit hanya butuh KTP, NPWP perusahaan dan dirut, Email, Nomor HP serta kode web alamat email. Cuma kadang ada pemohon yang tidak mau kalau email perusahaannya di akses oleh kantor PTSP, sehingga terkadang ada yang harus datang lagi ke kantor untuk pertanyakan hal tersebut dan kami melakukan pendampingan untuk pemohon khususnya NIB, memang pengurusan NIB dengan system OSS harus dilakukan pemilik perusahaan sendiri, tapi karena ada juga yang tidak bisa mengakses maka dibantu lagi oleh pengelola web PTSP, kendala juga system OSS ini setiap tahun hampir selalu berubah maka kami juga harus selalu kembali beradaptasi dengan system OSS baru, apalagi untuk tatacara pendaftaran NIB agak panjang syaratnya."(Wawancara, 27 agustus 2025)

Dijelaskan lagi oleh Pengelola Web Kantor PTSP untuk sistem OSS dalam penerbitan NIB, Perupdatetan sistem OSS dari Versi Terbaru serta updetan sekarang yaitu Sistem OSS Berbasis Rasio dibuat untuk memudahkan proses perizinan di Indonesia lebih baik dari sebelumnya, karena banyak hal yang dalam sistem sebelumnya dianggap masih dapat kekurangan dalam praktiknya, beliau menjelaskan tentang kendala dari system OSS yang membuat pengurusan NIB menjadi tidak optimal, (SF 25th), menjelaskan bahwa:

"Perencanaan dari sistem OSS (*Online Single Submission*) sudah bagus hanya saja server jaringan Cuma 1 dan diakses oleh semua pemohon seluruh indonesia makanya kadang server jadi lambat kadang juga NIB yang muncul bukan atas nama pemohon atau tertukar dan untuk mengajukan kembali itu sangat lama bisa sampai satu bulan dan jaringan yang digunakan pusat lebih banyak tidak normalnya. pelaksanaannya sistem OSS ini mengalami keterlambatan karena beberapa hal seperti kurangnya kapasitas SDM yang tidak ahli dalam bidang sistem perizinan online serta masih beradaptasi dengan sistem OSS dan disini di PTSP hanya ada 2 pengelola WEB jadi kalau terjadi server tidak normal kami juga kewalahan back up data pemohon, (Wawancara 27 agustus 2025)

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada pengguna OSS untuk NIB jenis UKM, beliau (NP 26th) menjelaskan bahwa :

"Kalau pengurusan cepat sebenarnya tapi karena Online kami juga harus tunggu dari pusat balasan surat baru bisa isi formulir, karena NIB ini banyak persyaratan izin lain yang di gugurkan dengan hanya punya NIB, contoh SITU tidak usah lagi stor SITU kalau punya NIB dan tanda daftar usaha sudah masuk dalam NIB makanya lebih bangus urus NIB walaupun lama sampe sebulan atau bahkan lebih" (Wawancara 27 agustus 2025)

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada salah satu Masyarakat yang mengurus NIB untuk usaha dagang dengan sistem OSS (*Online Single Submission*), beliau (SF 38th) mengatakan bahwa:

"Kendalanya hanya menunggu lama, trus system OSS ini bagus karena sebelumnya urus izin lama sekali dan banyak izin ini dan itu lalu NIB menjadi legalitas untuk kegiatan usaha dengan menggugurkan banyak izin tanpa mengurus SIUP hanya saja itu dia jaringan yang sangat tidak stabil apa lagi dikolaka terus tidak bisa daftar sendiri karena banyak syarat yang tidak diketahui jadi harus kekantor PTSP lagi" (Wawancara 27 agustus 2025)

Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa sistem *Online Single Submission* (OSS) ini untuk menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat serta memberikan kepastian yang efektif dalam pengurusan izin sehingga Masyarakat merasa sangat terbantu dengan system oss ini maka system OSS ini dinyatakan efektif oleh pengguna atau pelaku usaha yang melakukan pengurusan NIB di Kabupaten Kolaka.

Melihat PTSP yang berusaha menyederhanakan proses perizinan melalui sistem terintegrasi OSS maka program ini dinyatakan efektif sesuai dengan sasaran dan tupoksi PTSP. Namun, efektivitas optimalnya sangat bergantung pada peningkatan kualitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan sosialisasi yang masif kepada masyarakat/pelaku usaha untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Peneliti menyimpulkan Secara umum, tugas dan fungsi

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) dapat dinilai efektif, tetapi dengan catatan adanya tantangan signifikan di lapangan. Keberhasilan ini terutama terlihat dalam penyederhanaan birokrasi dan peningkatan efisiensi proses perizinan berusaha, terutama sejak diimplementasikannya sistem Online Single Submission (OSS).

PTSP berfungsi sebagai pusat layanan terintegrasi yang menyatukan berbagai jenis perizinan di satu tempat, mengurangi kerumitan yang sebelumnya melibatkan banyak dinas teknis dengan adanya sistem OSS, proses penerbitan NIB menjadi lebih cepat dan efisien, sering kali dapat diselesaikan secara daring, yang berkontribusi pada pencapaian tujuan pemerintah dalam menciptakan iklim investasi yang lebih baik.

Pelaku usaha, termasuk UMKM, memiliki akses yang lebih mudah untuk mengurus NIB melalui PTSP, baik secara langsung maupun melalui platform digital sehingga dinyatakan efektif secara menyeluruh.

Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi ini mungkin mempunyai banyak bentuk operasional terutama oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan organisasi. Masalah publik dalam konteks ini adalah perizinan berusaha yang selama ini dinilai rumit. Proses perizinan terkendala oleh rumit dan panjangnya proses layanan yang belum diimbangi dengan analisis dampak lingkungan dan sosial, sehingga dampaknya terjadi konflik sosial di masyarakat maupun pada persaingan di setiap lini kegiatan usaha.

Fenomena masalah tersebut yang melatarbelakangi penerapan OSS pada layanan perizinan berusaha oleh pemerintah. OSS merupakan suatu kebijakan publik yang diterapkan oleh pemerintah sebagai langkah untuk mengatasi persoalan perizinan di Indonesia. Dalam penelitian ini akan dijabarkan secara spesifik mengenai bentuk, jenis, dan model kebijakan yang peneliti jadikan sebuah konsep untuk menggambarkan fenomena penelitian yaitu kebijakan *Online Single Submission* (OSS). Kali ini kabid perizinan dan non perizinan PTSP akan menjelaskan tentang Kualitas pelayanan, jasa produk NIB yang di keluarkan PTSP, beliau mengatakan bahwa OSS hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan NIB, namun karena sistemnya online terkadang kami ketahui nanti ada kendala dengan NIB yang terbit, beliau (MS 52th) menjelaskan sebagai berikut:

“Di Kabupaten Kolaka ada sekitar 294 NIB/2024 dengan dominasi perizinan perorangan atau PO, untuk proses rekomendasi teknis dari dinas PTSP baru kemudian pemohon bisa melakukan kelengkapan berkas untuk mendaftarkan diri memenuhi kelayakan perizinan NIB karena OSS NIB dapat dilakukan mandiri jadi kami hanya memberikan rekomendasi, dan jika ada masalah juga kami bisa memberikan dampingan, kendala yang sangat kami rasakan yakni sarana dan prasarana penunjang OSS yang masih minim, berupa pendukung jaringan serta SDM kami juga kurang, dan pemahaman masyarakat juga atau pemohon biasanya sangat kurang.” (Wawancara, Kolaka 27 agustus 2025)

Untuk itu pemerintah menerbitkan sistem pendaftaran perizinan berbasis elektronik yang disebut dengan OSS (*Online Single Submission*). Maka bapak Kabid Pelayanan menjelaskan lagi kepada peneliti melalui wawancara mendalam yang saya lakukan, beliau (AM 52th) menjelaskan sebagai berikut:

“Sudah ada aturan baru pp nomor 28 tahun 2025 perubahan dari pp nomor 5 tahun 2021, untuk jenis terbanyak Eceran sembako dengan kode kbbi 47112 perdagangan eceran sembako dibukan hypermart Serta jasa perdagangan lain sebagainya kemudian selanjutnya Kalau izin itu include dengan NIB kecuali dia resikonya menengah tinggi sampai tinggi kaya izin usaha pertambangan dia itu tinggi dan itu harus diurusdikemtrian sdm energy dan sumber daya mineral rekomendasinya terkait dari dinas masing masing kalau dia terkait dengan lingkungan hidup didinas lingkungan hidup tapi kita liat lagi dari kewenangannya siapa yang punya kewenangan dari kode kbbi itu ada dri provinsi kabupaten dan pusat.” (Wawancara Kolaka 27 agustus 2025)

Program OSS (*Online Single Submission*) didasari pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sedangkan SiCantik Cloud didasari oleh penerapan Perpres Nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Perpres ini mengamanatkan pelayanan perizinan berusaha yang efisien, mudah dan terintegrasi. Maka peneliti melakukan wawancara kepada pengguna OSS untuk NIB usaha, beliau (SF 38th) menjelaskan bahwa :

“,Untuk pelayanan PTSP Kolaka Bagus saya dikasi rekomendasi tanpa banyak persyaratan

yang membuat saya kesulitan, mungkin untuk syarat dan prosesnya masing –masing berkas seperti akta kepemilikan perusahaan, pendaftaran ke jamsostek krena saya skalanya 2 wilayah dalam satu perusahaan maka saya diwajibkan punya jamsostek lalu izin tempat usaha juga ada dan semuanya dikirimkan ke pusat di bantu pihak PTSP juga untuk konekkan servernya OSS, setelah itu saya disurati setelah 2 minggu lamanya pendaftaran, tiba itu ternyata salah kategori maka diajukan klaim lagi dan menunggu 1 bulan sampe NIB saya terbit, jadi kendalanya ada di jaringan dan system masuk server OSSnya yang lama, sebenarnya juga kalau offline lebih cepat dari online hanya saja kadang dari pemohon yang sulit faham maka di beri kesempatan untuk mendaftarkan sendiri”(Wawancara Kolaka, 27 Agustus 2025)

Kualitas akan Layanan perizinan berbasis online dapat dikatakan sudah sangat membantu proses perizinan maupun non perizinan dengan pengurusan yang tidak berbelit-belit serta tidak memakan biaya serta waktu yang banyak. Akan tetapi proses layanan perizinan dengan sistem online masih terdapat hambatan yang memicu kurang efektifnya sistem yang sudah dibuat. Seperti yang sering terjadi adalah jaringan yang tidak stabil serta gangguan server sistem baik itu sistem OSS (*Online Single Submission*) maupun SiCantik Cloud. Selanjutnya peneliti menanyakan kembali apakah kedua program layanan berbasis online tersebut sudah efektif dijalankan di DPMPTSP Kabupaten Kolaka. Beliau sekdis PTSP menjelaskan (MS 52th) kembali menjawab:

“Kedua program tersebut sudah efektif dilihat dari banyaknya peminat yang melakukan layanan perizinan berbasis online seperti data diatas masyarakat selaku pelaku usaha merasa sangat terbantu dengan adanya layanan berbasis online tersebut, akan tetapi layanan online tersebut masih terkendala dengan jaringan yang tidak stabil serta gangguan server sistem OSS ketika sedang digunakan. Ketika jaringan tidak stabil proses layanan perizinan diberhentikan karena sistem OSS maupun SiCantik Cloud merupakan sistem yang dibuat dari pusat jadi kami selaku pegawai DPMPTSP tidak bisa berbuat apa-apa kecuali menunggu hingga jaringan kembali stabil dan barulah proses perizinan dapat dilakukan kembali, bisa sampai berhari hari error tidak bisa diakses.”(Wawancara Kolaka, 27 Agustus 2025)

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada masyarakat selaku pelaku usaha yang hendak mendaftarkan perizinan berusaha terkait efektivitas layanan perizinan baik dengan sistem OSS (*Online Single Submission*), beliau (NP 26th)mengatakan bahwa:

“Saya mau mendaftarkan surat izin penjualan pakaian atau semacam butik, saya sudah pulang balik 3 hari ke sini untuk mendaftarkan surat izin tapi pegawai DPMPTSP bilang ke sana kalau sedang terjadi gangguan jaringan jadi proses pendaftaran izin tidak bisa dilakukan, dan saya di suruh datang 3 hari berikutnya jadi memang system ini tergantung sekali dengan jaringan jadi kualitas pelayanannya baik Cuma sistem yang kadang eror.”(Wawancara, Kolaka 27 Agustus 2025)

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa program yang dijalankan di DPMPTSP Kabupaten Kolaka sudah terlaksana dengan baik akan tetapi masih perlu peningkatan terutama program yang menyangkut dengan upaya efektivitas perizinan online yang ada di DPMPTSP. Program yang sudah dibuat masih sebagian yang yang terlaksana dengan cukup baik bahkan masih ada program yang masih belum terrealisasi dalam hal pelaksanaannya. Untuk mencapai efektivitasnya DPMPTSP harus lebih mencapai target programnya dengan maksimal.

Di Kabupaten Kolaka ada sekitar 294 NIB dengan dominasi perizinan perorangan atau PO, untuk proses rekomendasi teknis dari dinas PTSP baru kemudian pemohon bisa melakukan kelengkapan berkas untuk mendapatkan diri memenuhi kelayakan perizinan NIB karena OSS NIB dapat dilakukan mandiri jadi PTSP hanya memberikan rekomendasi, dan jika ada masalah bisa memberikan dampingan, kendala yang sangat dirasakan yakni sarana dan prasarana penunjang OSS yang masih minim, berupa pendukung jaringan serta SDM kami juga kurang, dan pemahaman masyarakat juga atau pemohon biasanya sangat kurang.

Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau OSS (*Online Single Submission*) dan Peraturan Pemerintah nomor 28 tahun 2025 perubahan dari pp nomor 5 tahun 2021, untuk jenis terbanyak Eceran sembako dengan kode kbli 47112 perdagangan eceran sembako maka sistem pelayanan seluruhnya berubah dari yang biasanya dilakukan secara offline berganti menjadi online. Perizinan berusaha dilakukan melalui oss.go.id dan perizinan non berusaha melalui sicantik.layanan.go.id, Sejauh ini program yang dibuat oleh DPMPTSP Kolaka dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan adalah sistem OSS (*Online Single Submission*) serta SiCantik Cloud. Yang dimana sistem OSS digunakan untuk pendaftaran berizinan berusaha sedangkan pendaftaran perizinan non berusaha dapat dilakukan di website, SiCantik Cloud,

dengan kurang lebih 71 jenis perizinan dan non perizinan yang dapat diakses dengan server diatas.

Pelayanan PTSP Kolaka Bagus masyarakat diberi rekomendasi tanpa banyak persyaratan yang membuat kesulitan, mungkin untuk syarat dan prosesnya masing-masing berkas seperti akta kepemilikan perusahaan, pendaftaran ke jamsostek karena saya skalanya 2 wilayah dalam satu perusahaan. semuanya dikirimkan ke pusat di bantu pihak PTSP juga untuk konekkan servernya OSS, setelah itu disurati setelah 2 minggu lamanya pendaftaran, dan menunggu 1 bulan sampe NIB saya terbit, jadi kendalanya ada di jaringan dan system masuk server OSSnya yang lama, sebenarnya juga kalau offline lebih cepat dari online hanya saja kadang dari pemohon yang sulit faham maka diberi kesempatan untuk mendaftar sendiri Kedua program tersebut sudah efektif dilihat dari banyaknya peminat yang melakukan layanan perizinan berbasis online seperti data diatas masyarakat selaku pelaku usaha merasa sangat terbantu dengan adanya layanan berbasis online tersebut, akan tetapi layanan online tersebut masih terkendala dengan jaringan yang tidak stabil serta gangguan server sistem OSS ketika sedang digunakan.

Ketika jaringan tidak stabil proses layanan perizinan diberhentikan karena sistem OSS maupun SiCantik Cludod merupakan sistem yang dibuat dari pusat jadi kami selaku pegawai DPMPTSP tidak bisa berbuat apa-apa kecuali menunggu hingga jaringan kembali stabil dan barulah proses perizinan dapat dilakukan kembali, bisa sampai berhari hari error tidak bisa diakses Saya mau mendaftarkan surat izin penjualan parfum, saya sudah pulang balik 3 hari ke sini untuk mendaftarkan surat izin tapi pegawai DPMPTS bilang ke sana kalau sedang terjadi gangguan jaringan jadi proses pendaftaran izin tidak bisa dilakukan, dan saya di suruh datang 3 hari berikutnya jadi memang system ini tergantung sekali dengan jaringan maka yang buat tidak efektif itu jaringan dan SDM pengelola jaringannya PTSP Kolaka yang sedikit.

Produktivitas

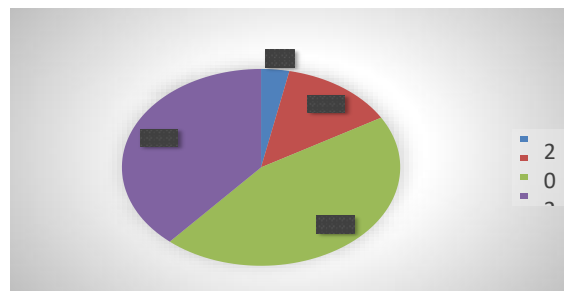
Produktivitas yakni kuantitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi dapat diukur menurut tiga tingkatan tingkat individual kelompok dan keseluruhan organisasi. Ini bukan ukuran dari efisiensi tidak ada perhitungan biaya dan keluaran.

Produktivitas diartikan sebagai perbandingan hasil dengan sumber daya yang digunakan, semakin besar sumber daya yang digunakan maka diharapkan hasil yang diberikan juga makin besar dan ini lah yang dikatakan sebagai produktivitas. Berlaku juga dalam penerapan sistem OSS ini, sistem OSS ini telah mengalami pembaharuan sedemikian rupa agar lebih praktis yang menggunakan sumber daya sedikit, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari pegawainya dan pegawai mampu untuk memenuhi beban kerja yang ada. Adapun indikator dari dimensi produktivitas yang peneliti pilih yaitu kinerja pegawai dan pemenuhan beban kerja pegawai. salah satunya dilihat dari kinerja pegawainya. Pada dasarnya kinerja merupakan hasil kerja menurut kualitas dan kuantitas pegawai dalam melakukan tugasnya berdasarkan tanggung jawab yang telah diberikan kepada pegawai tersebut. DPMPTSP adalah organisasi yang tujuan dan sasarannya adalah pelayanan yang prima, sehingga kinerja salah satu faktor yang sangat penting dan dengan sistem OSS ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari pegawai. Maka dilakukan wawancara kepada bapak Kabid (AM 52th) sebagai berikut:

“Kalau pelaku usaha menengah tinggi sebelum mengupload harus ada persyaratan terlebih dahulu dari izin lingkungan setelah sudah lolos izin lingkungannya setelah itu dikroscek oleh pusat kalau dia kewenangan pusat dan dikroscek oleh kab kalau kewangannya dari kab setelah diverifikasi didinasnya lanjut diptsp kalau dia mau minta nib dulu atau bisa dilakukan mandiri dirumah selepas itu dia urus lagi izin lingkungan hidup berdasarkan tingkat resiko dan kode KBLInya.” (Wawancara 27 Agustus 2025)

NIB merupakan bukti pendaftaran yang dijadikan sebagai identitas bagi Pelaku Usaha dalam pelaksanaan kegiatan usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS (*Online Single Submission*) yang wajib dimiliki pelaku usaha baik usaha baru maupun usaha yang telah berdiri sebelum operasioanal OSS. Sederhananya, NIB merupakan pengganti surat izin terdahulu yang diwajibkan pemerintah untuk dimiliki oleh para pengusaha. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 25 ayat (1) yang membahas tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) menyebutkan bahwa NIB merupakan identitas berusaha dan digunakan oleh para pelaku usaha untuk mendapatkan izin usaha dan izin komersial atau operasional. Peneliti kembali menanyakan kepada pelaku usaha tentang efektivitas pelaksanaan sistem OSS (*Online Single Submission*). Berdasarkan data dari PTSP berikut jumlah pelaku usaha yang melakukan pengurusan NIB 2021- 2024 disajikan dalam bentuk diagram :

Diagram 4.3 Data NIB Tahun 2021 - 2025



Sumber Data: Data olah peneliti 2025

Data diatas menunjukkan terjadi peningkatan produksi NIB dari tahun ketahun yakni :

Table 4.1 Data NIB Tahun 2021-2025

DATA NIB TAHUN 2021-2025	
TAHUN	JUMLAH NIB
2021	298
2022	1214
2023	4089
2024	3522

Sumber Data: PTSP 2025

Kemudian penelitian melakukan wawancara kepada ibu (SF 38th) mengatakan bahwa:

“Dari segi pelaksanaannya saya rasa sudah efektif, dalam pengurusan izin sudah tidak terlalu ribet dan berbelit-belit serta tidak memakan waktu terlalu lama, tapi pada saat terjadinya gangguan jaringan pada saat proses pendaftaran izin usaha berlangsung itu sangat mengganggu dan menghambat proses pendaftaran izin usaha saya disuruh menunggu sampai beberapa hari sampai jaringan sudah stabil untuk melakukan pendaftaran izin usaha, untuk pembayaran tidak ada lagi hanya jamsostek yang dibayar sebagai syarat dalam mengurus NIB dengan system OSS” (Wawancara, Kolaka 27 agustus 2025)

Berikut wawancara kepada sekdis PTSP Bapak (MS 52th), mengatakan tentang kepemilikan NIB melalui OSS sebagai berikut:

“Sebenarnya system OSS ini masih banyak masalah dalam pelaksanaannya system yang masih lemah terjadi juga diwaktu waktu tertentu laman OSS ini tidak bisa dibuka dan tidak bisa log-in terjadi error pada sistemnya pada saat proses penerbitan NIB sehigga akan kembali ke laman awal yang membuat hilang poin poin KBLI” (Wawancara, 27 agustus 2025)

Maka peneliti melakukan wawancara kepada pengguna OSS untuk NIB, beliau (NP 26th) menjelaskan bahwa:

“untuk beberapa pelaku usaha atau perwakilan usaha pelaksanaannya OSS ini pasti sudah bagus karena tidak susah lagi kesana kemari untuk kelengkapan berkas cukup PTSP saja, tetapi jarang sekali pengusaha atau pemilik perusahaan yang bisa mendaftarkan dirinya sendiri, jadi kembali lagi ke kantor PTSP untuk di pandu dalam mendaftar NIB system OSS, karena yang menjadi masalah jika KBLI salah maka NIB tidak terbit dan harus mengulang lagi dari awal” (Wawancara 27 agustus 2025)

Berdasarkan hasil penelitian peneliti mengenai efektivitas pelaksanaan dari sistem OSS (Online Single Submission) pada DPMPSTSP Kota kolaka masih terkendala beberapa hambatan. Hambatan yang paling menghambat sistem OSS sendiri ialah sering terjadinya gangguan jaringan serta server yang eror ketika diakses. Seperti yang kita tahu bahwa jaringan internet merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan perizinan yang berbasis online, apabila jaringan internet terganggu maka pelayanan tidak bisa berlangsung dengan efektif.

Dengan adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kolaka, masyarakat bisa mengurus segala jenis perizinan dalam satu tempat saja. Namun sejalan dengan adanya OSS yang diterapkan oleh DPMPSTSP Kabupaten Kolaka masyarakat bisa lebih mudah dalam mengurus perizinan. Masyarakat hanya perlu mengetahui mekanisme pengajuan atau Standar Operasional Prosdedur (SOP) tentang pengurusan izin secara online lalu mereka bisa langsung mengetahui status perizinan yang mereka urus tanpa sering datang ke kantor DPMPSTSP untuk mengetahui apakah izin yang mereka urus sudah selesai. Dan juga Dampak yang diinginkan tentu saja pelayanan perizinan menjadi lebih mudah, cepat dan memiliki kepastian hukum, pengajuan izin usaha secara online tidak perlu melakukan rangkian prosedur seperti itu lagi. Sistem OSS (*Online*

Single Submission) mempercepat proses pengurusan izin usaha karena hanya memerlukan waktu proses paling lama 1 (satu) jam, dan lebih praktis lagi sistem OSS merupakan sistem layanan perizinan mandiri yang bisa diakses secara mandiri dimanapun dan kapanpun Setelah user ID pelaku usaha sudah terdaftar di sistem OSS maka ID pelaku usaha sudah siap digunakan untuk mendapatkan NIB dengan login kembali pada user ID OSS yang sudah dibuat tadi kemudian lengkapi data pelaku usaha, data bidang usaha, data detail bidang usaha, data produk/jasa bidang usaha serta lengkapi dokumen persetujuan lingkungan (KBLI/Bidang Usaha Tertentu), kemudian sistem akan menampilkan draf NIB dan kemudian NIB siap dicetak jika jaringan normal baik tidak terganggu sangat cepat, tapi lebih banyak tidak normalnya selama system ada.

Stabilitas

Stabilitas yakni pemeliharaan struktur fungsi dan sumber daya sepanjang waktu dalam periode sulit serta melihat dampak yang dihasilkan. Pengawasan secara manual dianggap belum efektif karena masih ditemukan pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan perizinan sehingga dibutuhkan sistem yang dapat memperketat pengawasan pelayanan perizinan usaha yang mempermudah pegawai dalam pengawasan dan juga pelaku usaha untuk mendapatkan hak dalam pelayanan.

Melalui sistem OSS pemerintah dapat ikut serta dalam mengawasi perusahaan yang melakukan penanaman modal. Pengawasan itu sendiri merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang diterapkan, sehingga penting dilakukannya pengawasan dalam pelaksanaan seluruh rangkaian kegiatan agar memastikan setiap kegiatan dan hasil yang didapat sesuai dengan rencana awal yang telah dibuat sebelumnya. Berikut wawancara peneliti Sekdis PTSP Bapak (MS 52th), terkait Pengawasan terhadap Pelaku Usaha yang telah mendapatkan Perizinan Berusaha. Beliau mengatakan:

“Pengawasan pelaksanaan Penanaman Modal bagi Pelaku Usaha yang telah mendapatkan Perizinan Berusaha sudah terintegrasi dan terkoordinir antara Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, administrator dan badan pengusahaan KPBPB. Sedangkan pengawasan terhadap Pelaku Usaha Mikro dan Pelaku Usaha Kecil dilakukan melalui pembinaan, pendampingan serta penyeluruhan terkait kegiatan usaha oleh PTSP.” (Wawancara, 27 agustus 2025)

Jenis Pengawasan yang dilakukan adalah pengawasan rutin untuk menciptakan stabilitas dalam pelayanan adapun jenis pengawasan yang terjadwal dan terencana yang terdiri dari laporan berskala dan inspeksi lapangan. Selain dilakukannya pengawasan rutin juga dilakukannya pengawasan insidental yaitu jenis pengawasan yang dilakukan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Kabid perizinan dan non perizinan terkait pengawasan perizinan berusaha. Beliau (AM 52th) menyatakan bahwa:

“Dengan dilakukannya pengawasan rutin dan pengawasan insidental serta inspeksi lapangan yang dimana pengawasan perizinan berusaha berbasis resiko untuk memeriksa kesesuaian data data dan informasi dengan pelaksanaan kegiatan usaha. Untuk resiko rendah dan menengah rendah dilaksanakan sekali dalam setahun untuk setiap lokasi usaha. Dengan untuk resiko menengah tinggi dan tinggi dilaksanakan dua kali dalam satu tahun untuk setiap lokasi usaha” (Wawancara, Kolaka 27 agustus 2025)

Bentuk inspeksi lapangan yaitu dengan pembinaan yang berupa pendampingan dan penyuluhan yang meliputi kegiatan fasilitas penyelesaian permasalahan yang dihadapi pelaku usaha, pemberian penjelasan, konsultasi dan pemeriksaan administratif dan fisik yang meliputi kegiatan pengecekan lokasi usaha, realisasi nilai penanaman modal, tenaga kerja, mesin atau peralatan, bangunan atau gedung, kewajiban terkait fasilitas. Kemudian peneliti kembali bertanya apakah pengawasan perizinan tersebut sudah efektif diterapkan. Staf SF 25th menyebutkan bahwa:

“Tiap tahun PTSP ada bimtek tapi tergantung juga dari alokasi dana, dikab sendiri sudah semua kecemasan yang sudah disosialisasikan mengenai oss “biasanya itu kita jempurt bola kita turun langsung sambil kita ajari pelaku usaha dan kita buat izin, biasanya kita turun sosialisasi itu dibulan 2 sebelum HUT kab kolaka adapun Evaluasinya itu dalam bentuk pengawasan dalam beberapa hari pengawasan dalam PT atau lokasi ini apa dampaknya pengawasannya apakah sudah berhasil atau belum.” (Wawancara 227 agustus 2025)

Maka peneliti melakukan wawancara kepada pengguna OSS untuk NIB PT, beliau (NP 26th) menjelaskan bahwa :

“stabilitas dalam OSS NIB saya pikir masih tidak optimal karena sekalipun NIB dilaksanakan berbasis Online namun tidak begitu berefek karena, banyak pelaku usaha masih membutuhkan konsultan dari PTSP untuk mengisi Form dan juga OSS ini tidak terintegrasi dengan pajak maka pengusaha harus lagi membayar pajak secara terpisah, dan sebenarnya harus ada sosialisasi secara umum kepada beberapa calon pelaku Usaha yang akan melakukan atau sedang dalam pengajuan NIB yang diajarkan adalah pengisian Form karena jika salah mengisi KBLI maka akan mengulang dari awal dan semakin lama menunggu balasan kesalahan dan pemberian form baru dari pusat”(Wawancara, 27 agustus 2025)

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada informan yang mengurus NIB untuk usaha dagang dengan sistem OSS (*Online Single Submission*), beliau (SF 38th) mengatakan bahwa:

“Usahaku dagang sembako yang mau diurus NIB untuk bikin CV karena tidak terdaftar kalau tidak ada NIB untuk pembayaran tidak ada biaya untuk NIB Cuma yang biasa dibayar kelengkapan surat itupun bukan dikantor biasa dibayar, terus kalau kepuasan pelayanan bagus sejauh ini.”(Wawancara, Kolaka 27 agustus 2025)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pengawasan perizinan berusaha masih terdapat pelaku usaha yang masih melanggar pelanggaran-pelanggaran terkait pengurusan perizinan usaha yang dapat dikenakan sanksi berupa peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan usaha, pencabutan perizinan berusaha, serta pencabutan perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha. Dan juga apabila ditemukan ketidaksesuaian atau penyimpangan, kementerian, lembaga, dan/atau Pemerintah Daerah mengambil tindakan berupa peringatan, penghentian sementara kegiatan berusaha, pengenaan denda administratif dan/atau pencabutan perizinan berusaha. Salah satu faktor pendukung prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan perizinan pada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Untuk itu sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan itu sendiri, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai maka bisa menghambat prosedur pelayanan.

Pengawasan pelaksanaan Penanaman Modal bagi Pelaku Usaha yang telah mendapatkan Perizinan Berusaha sudah terintegrasi dan terkoordinir antara Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, dan badan usaha. Sedangkan pengawasan terhadap Pelaku Usaha Mikro dan Pelaku Usaha Kecil dilakukan melalui pembinaan, pendampingan serta penyeluruhan terkait kegiatan usaha oleh PTSP, Dengan dilakukannya pengawasan rutin dan pengawasan insidental serta inpeksi lapangan yang dimanan pengawasan perizinan berusaha berbasis resiko untuk memeriksa kesesuaian data data dan informasi dengan pelaksanaan kegiatan usaha. Untuk resiko rendah dan menengah rendah dilaksanakan sekali dalam setahun untuk setiap lokasi usaha. Dengan untuk resiko menengah tinggi dan tinggi dilaksanakan dua kali dalam satu tahun untuk setiap lokasi usaha, Dari segi pelaksanaan pengawasannya sudah efektif akan tetapi masih banyak pelaku usaha yang tidak melakukan kewajiban, tanggung jawab dan kriteria minimum realisasi penanaman modal. Pelaku usaha juga tidak menyampaikan NIB selama dua periode berturut turut. Pelaku usaha juga tidak merialisasikan kegiatan usaha sesuai jangka waktu perkiraan mulai berproduksi/beroperasi yang tercantum dalam sistem OSS. Pelaku usaha juga tidak menjalankan kewajiban kemitraan selama menjalankan kegiatan usaha dalam jangka waktu paling lama satu tahun sejak jangka waktu produksi komersial dimulai serta masih banyaknya pelaku usaha yang belum menyelesaikan pemenuhan komitmen sehingga banyak juga yang tidak tercatat di system PTSP.

D. Kesimpulan

Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pembuatan Nomor Induk Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Kolaka. Hasil dari wawancara yang telah dilakukan setelah melaksanakan penelitian, penulis juga melengkapi dalam hal penyajian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Efektivitas menyeluruh pelayanan OSS dalam pembuatan NIB di DPMPSTP menunjukkan hasil yang positif dan efektif karena mempermudah perizinan, tetapi masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem, kendala teknis, dan infrastruktur. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan sosialisasi yang lebih masif, perbaikan teknis pada sistem OSS, dan pendampingan bagi masyarakat yang kesulitan menggunakannya.
- b. Kualitas pelayanan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui OSS di DPMPSTP

ditandai dengan efektivitas dan kemudahan karena prosesnya terintegrasi secara elektronik, mengurangi birokrasi, dan mempercepat waktu penerbitan dokumen. Produk utamanya adalah NIB dan dokumen izin terkait yang diterbitkan secara otomatis setelah verifikasi, sementara kualitas jasa diukur dari kecepatan, kemudahan akses, dan transparansi proses, yang sejalan dengan tujuan untuk menciptakan iklim investasi yang lebih baik.

- c. Produktivitas pelayanan berbasis Online Single Submission (OSS) dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) meningkat karena sistem yang terintegrasi ini mampu memangkas waktu dan birokrasi. Peningkatan produktivitas terjadi melalui proses yang otomatis, terintegrasi secara elektronik dari kementerian/lembaga hingga pemerintah daerah, serta mengurangi interaksi tatap muka yang dapat menyebabkan penundaan.
- d. Stabilitas penyelenggaraan pelayanan OSS di DPMPTSP merujuk pada konsistensi dan keandalan sistem dalam menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara elektronik, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti integrasi data yang akurat, infrastruktur teknologi yang stabil, proses bisnis yang terstandarisasi, dan dukungan regulasi yang jelas. Sistem ini berfungsi memangkas birokrasi dan mempercepat izin usaha bagi pelaku bisnis.

E. Referensi

- Alwi Smith, (1999) 2016, *Implementasi Kebijakan Persampahan, pengaruh sosialisasi kordinasi dan kontrol, dalam penangan Sampah*. Jakarta . Rineka Cipta
- Arsyad, Lincolin. 1999. *Pengantar Perencanaan dan Pembangunan Ekonomi Daerah*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YKPN.
- Brigham and Houston ,2011. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan (II)*. Edisi ke 11. Jakarta. Salemba Empat.
- Indrawijaya, A. I. (2000). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sinar Baru Algens.
- Keban, 2014 Enam dimensi strategis administrasi publik, Jogjakarta, Gava media.
- Leo agustino .2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Levine Charles H., B. Guy Peters dan Frank J. Thomson (1990)., *Public Administration; Challenge, Choices, Consequences., Illinois: Scott, Foremansilittle, Brown Higher Education*
- Mulyati, Ely. Madina, La Ode. Baso, Sudirman. Harahap, Lutfi Henderlan. 2024. *Metode Penelitian*. PT Media Penerbit Indonesia. Meda.
- Peraturan Bupati Kolaka nomor 54 tahun 2016 pasal 2 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dengan nama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021, pasal 2 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Perzinan Berusaha.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021, pasal 2 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah.
- Scarborough and Zimmerer ,2008. *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*, Salemba empat, 2008.
- Siagian, sondang 2004. *administrasi pembangunan*. Rineka Ciptaka. Jakarta
- Soemarjan, Selo dan Solaeman. S. 1992. *Setangkai Bunga Sosiologi*. Jakarta: Lembaga FE-UI
- Soewarno. 1982 *pengantar ilmu administrasi & management*: Jakarta, PT.Inti Idayu Press.
- Steers (2019) *Efektivitas Organisasi*, Edisi Revisi. Jakarta. Erlangga.
- Sugiono, 2013 *Metode Penelitian Dan Pengembangan R&D*, Alfabeta. Bandung
- Tjokroamidjojo, 1978. *Bintoro. Pengantar Administrasi Pembangunan*. LP3ES. Jakarta..Alfabeta.
- Undang- Undang Nomor. 09 Tahun 1998 tentang Asas Penyelenggaraan Negara.
- Undang- Undang Nomor. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahu 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektornik.
- Undang-undang Nomor. 09 Tahun 2015, Tentang Pemerintah Daerah, bahwa tugas utama pemerintah adalah melindungi, melayani, memerdayakan, dan mensejahterakan masyarakat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020, Pasal 6 tentang cipta kerja.
- Widjaja. HAW. 2008, *Otonomi Desa: Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*, Rajawali Pers, Jakarta.

Widodo, 2003 *good governance* ,akuntabilitas dan kontrol birokrasi ,insan cendekia .surabaya
Zauhar. 1996, Pembangunan Ekonomi. Terjemahan Haris Munandar. Edisi Lima Bumi Aksara.
Jakarta.