

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN PERIZINAN DI KOTA BIMA*****EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE ONLINE SINGLE SUBMISSION SYSTEM IN IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF LICENSING SERVICES IN BIMA CITY*****Megasuciati****Wardani<sup>1</sup>**Universitas Mbojo  
Bima<sup>1</sup>

Email:

[megasuciatiwardani@gmail.com](mailto:megasuciatiwardani@gmail.com)**Kamaluddin<sup>2</sup>**Universitas Mbojo  
Bima<sup>2</sup>

Email:

[hkamaluddin969@gmail.com](mailto:hkamaluddin969@gmail.com)**Arief Hidayatullah<sup>2</sup>**Universitas Mbojo  
Bima<sup>2</sup>

Email:

[Ariefhidayatullah@stisipbima.ac.id](mailto:Ariefhidayatullah@stisipbima.ac.id)**Haeril<sup>4</sup>**Universitas Mbojo  
Bima<sup>4</sup>

Email:

[Haeril.terminator@gmail.com](mailto:Haeril.terminator@gmail.com)

IJI Publication

p-ISSN: 2774-1907

e-ISSN: 2774-1915

Vol.4, No.3, pp. 96-104  
Juli 2024Unit Publikasi Ilmiah  
Intelektual Madani  
Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *Sistem Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima, serta dampaknya terhadap proses perizinan usaha. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kecepatan, akurasi, transparansi, dan keterjangkauan layanan perizinan setelah implementasi OSS. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan perizinan melalui OSS. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Data yang dikumpulkan dianalisis secara triangulasi untuk memastikan validitas dan kedalaman informasi. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data interaktif untuk memahami dinamika implementasi OSS dan dampaknya terhadap proses perizinan di Kota Bima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS di DPMPTSP Kota Bima telah memberikan dampak positif yang signifikan. Proses perizinan yang sebelumnya memerlukan waktu yang lama dengan banyak tahapan administrasi manual kini dapat diselesaikan secara online, mengurangi waktu pelayanan izin berusaha dari satu bulan menjadi paling lama satu minggu. Penggunaan OSS juga meningkatkan akurasi dan transparansi proses perizinan, dengan fitur pelacakan real-time yang memungkinkan pemohon memantau status permohonan mereka secara langsung. Selain itu, integrasi antarinstansi terkait yang difasilitasi oleh OSS meningkatkan koordinasi dan efisiensi dalam proses perizinan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan, seperti keterbatasan jumlah petugas, kurangnya anggaran, kesenjangan digital, resistensi terhadap perubahan, dan gangguan teknis. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan adanya program sosialisasi intensif, peningkatan jumlah dan kompetensi petugas, serta investasi dalam infrastruktur IT untuk mengoptimalkan layanan OSS. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengembangkan fitur tambahan dan meningkatkan otomatisasi sistem guna mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan menciptakan lingkungan usaha yang kondusif di Kota Bima.

**Kata Kunci:** OSS, Pelayanan Terpadu, Perizinan.

**Abstract:** This study aims to evaluate the implementation of the Online Single Submission (OSS) system at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) in Kota Bima and its impact on the business licensing process. The specific objectives of this research are to analyze the speed, accuracy, transparency, and accessibility of licensing services following the OSS implementation. The study also aims to identify the challenges faced and provide recommendations for improving licensing services through OSS. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and literature studies. The collected data were analyzed using triangulation to ensure the validity and depth of the information. This study also employs interactive data analysis techniques to understand the dynamics of OSS implementation and its impact on the licensing process in Kota Bima. The results show that the implementation of OSS at DPMPTSP Kota Bima has had a significant positive impact. The licensing process, which previously required a long time with many manual administrative steps, can now be completed online, reducing the business license processing time from one month to a maximum of one week. The use of OSS also improves the accuracy and transparency of the licensing process, with real-time tracking features allowing applicants to monitor the status of their applications directly. Additionally, the integration between related agencies facilitated by OSS enhances coordination and efficiency in the licensing process. However, the study also identifies several challenges, such as the limited number of staff, budget constraints, digital divide, resistance to change, and technical issues. Based on the research findings, it is recommended to have an intensive socialization program, increase the number and competence of staff, and invest in IT infrastructure to optimize OSS services. Further research is needed to develop additional features and improve system automation to support local economic growth and create a conducive business environment in Kota Bima.

**Keywords:** OSS, Integrated Services, Licensing.

## PENDAHULUAN

Revolusi industri telah membawa perubahan signifikan pada cara manusia hidup, terutama dalam bidang komunikasi dan pekerjaan (Fadhilah & Prabawati, 2019). Sebelumnya, banyak aspek kehidupan manusia dilakukan secara manual, namun kini hampir semuanya telah beralih ke digital (Masyhur, 2017). Salah satu dampak besar dari perubahan ini adalah terbukanya peluang bagi pemerintah untuk mengadopsi teknologi dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sosiawan, 2015). Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, implementasi e-government semakin dipercepat, khususnya dalam pelayanan publik yang berbasis teknologi (Utama, 2020). E-government memungkinkan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan lebih baik, menyederhanakan prosedur administrasi, serta mempercepat proses penyampaian layanan (Yunas, 2016). Hal ini menghasilkan peningkatan efisiensi dan transparansi, sehingga masyarakat dapat lebih percaya dan terlibat dalam pembangunan nasional (Aritonang, 2017).

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan yang mendesak dan strategis, terutama di tengah era globalisasi dan revolusi industri 4.0 (Robby & Tarwini, 2019). Penggunaan teknologi seperti aplikasi daring, big data, dan kecerdasan buatan memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk menyederhanakan prosedur, mengurangi birokrasi, serta mempercepat waktu respons terhadap permintaan layanan masyarakat (Kusumaningsih & Azzahra, 2021). Transformasi ini juga memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan melalui akses layanan publik yang lebih mudah dan cepat, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas (Tulungen et al., 2022). Namun, di balik peluang tersebut, transformasi digital menghadapi tantangan global dan nasional yang kompleks (Nurlaila et al., 2024). Tantangan ini mencakup

kesenjangan akses teknologi yang memperlebar kesenjangan digital, kebutuhan integrasi sistem lama dengan teknologi baru, dan resistensi budaya organisasi terhadap teknologi baru. Selain itu, isu keamanan siber dan privasi data semakin menantang, mengingat peningkatan serangan siber yang terus terjadi (Aysa, 2021).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengharuskan penyelenggara pelayanan publik untuk mengelola sistem informasi elektronik maupun non-elektronik (Subandriyo et al., 2020). Hal ini mencakup penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan, dan penilaian kinerja. Dengan demikian, pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan transparan. Pelayanan publik sendiri menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia saat ini karena setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan akan selalu relevan dalam kehidupan manusia (Holle, 2011).

Harapan setiap institusi pelayanan publik adalah mewujudkan pelayanan yang memuaskan masyarakat, yang cepat, tepat, adil, dan transparan (Wiranti & Frinaldi, 2023). Dalam perkembangan dunia informasi yang semakin maju, banyak instansi pemerintah meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi dalam tatanan pemerintahan (Bungdiana & Lukman, 2023). Mulai dari pemerintah daerah hingga pemerintah pusat, telah terintegrasi dengan sistem e-government untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan serta pemberian pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya (Khan, 2021). *E-government* menawarkan pelayanan publik yang dapat diakses 24 jam, kapanpun, dan dari manapun pengguna berada, termasuk di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima didirikan dan diatur melalui berbagai peraturan daerah. Pembentukan organisasi ini didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2004 yang merevisi Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2003 tentang struktur organisasi perangkat daerah. Peraturan Walikota Bima Nomor 201 Tahun 2004 kemudian menetapkan mekanisme pelayanan administrasi perizinan melalui pola satu pintu (Ternando & Irawan, 2021). Selanjutnya, Peraturan Walikota Bima Nomor 29 Tahun 2008 mendefinisikan rincian tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu. Dalam perjalanannya, peraturan ini mengalami revisi melalui Peraturan Walikota Bima Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang diperbarui lagi melalui Peraturan Walikota Bima Nomor 42 Tahun 2014 (Kadir, 2018). Pembentukan dan susunan perangkat daerah lebih lanjut diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2016 (Satriadin, 2018). Kemudian, Peraturan Walikota Bima Nomor 69 Tahun 2021 menetapkan penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko, yang disertai dengan Peraturan Walikota Bima Nomor 76 Tahun 2021 tentang pendelegasian kewenangan penyelenggaraan perizinan berusaha kepada Kepala DPMPTSP. Pada tahun yang sama, Peraturan Walikota Bima Nomor 81 Tahun 2021 mendefinisikan kedudukan, struktur organisasi, tugas, fungsi, serta tata kerja DPMPTSP Kota Bima.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima, yang berlokasi di Jalan Gajah Mada, Kelurahan Pane, adalah instansi pemerintah yang berupaya keras membangun sarana dan infrastruktur teknologi informasi. Khususnya dalam bidang pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Bima telah berhasil mengintegrasikan proses perizinan secara elektronik sehingga pengurusan izin kini dilakukan secara online (Kadir, 2018). Sistem

perizinan berusaha elektronik yang dikenal dengan nama *Online Single Submission* (OSS) diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama pejabat yang berwenang, seperti menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota. Melalui sistem elektronik ini, pelaku usaha dapat mengurus izin usahanya, baik mereka yang berbentuk badan usaha atau perseorangan, termasuk usaha mikro, kecil, menengah, hingga besar. OSS memungkinkan pengusaha dari berbagai kategori, baik baru maupun yang sudah berdiri sebelum OSS dioperasikan, mengajukan permohonan izin usaha secara online (Dawud et al., 2020).

Sistem *Online Single Submission* (OSS) hadir untuk mereformasi proses perizinan usaha yang semula rumit, panjang, dan memerlukan kehadiran fisik di kantor dinas terkait (Arrum, 2019). Dengan implementasi sistem OSS, pemerintah berharap dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus izin usaha secara praktis, cepat, dan tanpa perlu meninggalkan rumah atau kantor. Sistem OSS adalah program mandiri yang memungkinkan pengguna mengaksesnya kapan pun dan di mana pun (Farrizqy et al., 2023). Pada tahun 2018, sebelum penerapan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas DPMPTSP Kota Bima, jumlah layanan konsultasi, permohonan perizinan, dan pengaduan layanan perizinan dari Januari hingga Desember mengalami beberapa perubahan yang cukup signifikan. Sebelum OSS, proses perizinan dan konsultasi terbilang rumit, menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan. Jumlah pengaduan dari masyarakat sebanyak 14 dalam setahun, menunjukkan tingginya tingkat ketidakpuasan dan kesulitan yang dialami oleh masyarakat dalam proses tersebut. Layanan perizinan hanya mencapai 15 permohonan, sedangkan layanan konsultasi hanya mencapai 10, menunjukkan tingkat kebutuhan yang masih kurang terpenuhi.

Namun, pada tahun 2023 setelah penerapan OSS, terjadi perubahan yang cukup mencolok. Layanan konsultasi mengalami peningkatan menjadi 16, menandakan bahwa masyarakat lebih merasa terbantu dalam mendapatkan informasi dan bimbingan terkait proses perizinan. Sedangkan jumlah permohonan perizinan meningkat signifikan menjadi 300, menandakan bahwa dengan adanya OSS, proses perizinan menjadi lebih efisien dan memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengajukan permohonan. Namun demikian jumlah pengaduan dari masyarakat belum mengalami penurunan dimana masih terdapat 10 pengaduan sepanjang tahun 2023 ([pmpmsp.bimakota.go.id](http://pmpmsp.bimakota.go.id)).

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan OSS telah membawa perubahan positif dalam pelayanan perizinan. Peningkatan layanan konsultasi, dan peningkatan jumlah permohonan perizinan menjadi indikasi bahwa OSS telah meningkatkan efektivitas pelayanan namun masih terdapat kendala-kendala yang berarti sehingga dalam beberapa aspek masih dinilai belum optimal. Beberapa kendala seperti gangguan jaringan yang sering terjadi dan kesalahan sistem mengakibatkan penundaan proses pengurusan izin dengan ketidakpastian waktu, menurunkan efektivitas dan efisiensi yang diharapkan (Assegaf et al., 2019). Berdasarkan observasi dan wawancara dengan masyarakat yang mengurus perizinan usaha melalui OSS, banyak yang mengalami kesulitan karena gangguan jaringan dan kesalahan sistem yang menyebabkan mereka harus bolak-balik ke dinas. Hal ini mencerminkan bahwa proses digitalisasi dalam perizinan belum mencapai efisiensi yang diharapkan, mengindikasikan adanya masalah mendasar dalam penerapan teknologi. Kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan gangguan jaringan dan kesalahan sistem menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam

pengelolaan dan pengawasan sistem OSS (Andriyanto et al., 2023).

Penggunaan sistem OSS di DPMPTSP Kota Bima bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas proses perizinan. Seiring dengan perkembangan teknologi, DPMPTSP Kota Bima terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan publiknya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk melalui sistem OSS yang memungkinkan proses perizinan dilakukan secara online dan terpadu (Kadir, 2018). Meskipun sistem OSS diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bima, namun implementasinya menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai tujuan tersebut. Tantangan ini meliputi hambatan teknis, seperti gangguan jaringan dan kesalahan sistem, serta masalah non-teknis, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan sistem OSS dan resistensi terhadap perubahan (Herman et al., 2020).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan efektivitas pelayanan perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima. Penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan, serta untuk menguraikan, menggambarkan, dan menganalisis tanggapan informan terkait penelitian ini. Penelitian dilakukan di DPMPTSP Kota Bima selama dua bulan, dari Mei hingga Juni 2024. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja untuk mendapatkan hasil yang spesifik dan relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, istilah populasi digantikan oleh "situasi sosial," yang

mencakup tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis. Informan adalah individu yang memberikan informasi mengenai masalah yang diteliti, dan dalam penelitian ini, Kepala Dinas DPMPTSP Kota Bima dipilih sebagai informan kunci, sementara informasi tambahan diperoleh dari operator OSS dan masyarakat yang mengurus izin usaha melalui OSS. Data yang digunakan adalah data kualitatif, yang terdiri dari kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari publikasi dan dokumen terkait. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas di DPMPTSP Kota Bima, wawancara dengan informan kunci dan lainnya untuk mendapatkan informasi mendalam, serta pencatatan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi, pengecekan dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, penggunaan referensi yang akurat, pengecekan anggota, dan keikutsertaan di lapangan dalam waktu yang panjang. Prinsip-prinsip *credibility*, *dependability*, *conformability*, dan *transferability* digunakan untuk memastikan keabsahan data. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif, yang melibatkan pengumpulan, penyusunan, analisis, dan interpretasi data. Proses analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi, sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman. Reduksi data melibatkan pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar, sementara penyajian data membantu dalam penarikan kesimpulan dan tindakan lebih lanjut, dan penarikan kesimpulan/verifikasi dilakukan dengan mencari keteraturan, pola-pola, dan hubungan sebab-akibat.

## HASIL DAN DISKUSI

Penelitian ini mengeksplorasi penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima. Sistem OSS, diluncurkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Di Kota Bima, OSS mulai diimplementasikan pada tahun 2019, memungkinkan pelaku usaha untuk mengaksesnya melalui situs resmi OSS. Pengusaha harus melakukan registrasi dan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai identitas resmi untuk menjalankan kegiatan usaha. NIB ini memudahkan pengajuan izin usaha sesuai kebutuhan mereka, dengan proses yang sepenuhnya dilakukan secara online.

Keuntungan utama penggunaan OSS meliputi kemudahan akses dari mana saja, baik dari rumah maupun kantor, serta kemampuan untuk mengunggah dokumen persyaratan yang diperlukan secara elektronik. Setelah diverifikasi, dokumen yang dihasilkan, termasuk NIB dan surat izin usaha, berbentuk dokumen elektronik dengan tanda tangan elektronik yang memiliki keabsahan hukum yang sama dengan dokumen konvensional. Implementasi OSS juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perizinan, dengan pengurangan risiko kehilangan dokumen dan proses manual yang memakan waktu. Pengusaha dapat melacak status pengajuan izin mereka melalui *dashboard* OSS, memantau kemajuan permohonan izin dengan lebih efektif.

OSS memungkinkan integrasi antarinstansi terkait dalam proses perizinan, meningkatkan koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat, termasuk dinas terkait di tingkat lokal dan nasional. Dengan demikian, proses koordinasi lintas sektoral dan antarwilayah menjadi lebih efisien. Dalam konteks bisnis dan investasi, OSS membuka

peluang bagi Kota Bima untuk menarik lebih banyak investasi, baik dari dalam negeri maupun luar. Kemudahan mendapatkan izin usaha diharapkan dapat mempercepat proses investasi baru serta memperluas kesempatan kerja bagi masyarakat setempat, mendukung upaya pemerintah Kota Bima dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Struktur organisasi DPMPTSP Kota Bima mencakup kepala dinas yang memimpin seluruh aktivitas, didukung oleh Sekretariat dengan Subbagian Umum untuk administrasi umum dan Kelompok Jabatan yang mengelola berbagai fungsi terkait. DPMPTSP memiliki dua koordinator jabatan fungsional: Koordinator Jabatan Fungsional Penanaman Modal dan Koordinator Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Mereka bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyelenggaraan penanaman modal serta pelayanan terpadu satu pintu sesuai regulasi yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional Penanaman Modal fokus pada fasilitasi izin dan persyaratan bagi investor, sementara Kelompok Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertugas memastikan pelayanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pengusaha.

Data mengenai pegawai DPMPTSP Kota Bima berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari 37 pegawai, 51% laki-laki dan 49% perempuan. Berdasarkan pangkat atau golongan, pegawai tersebar di berbagai tingkatan, dengan mayoritas berada di golongan III/a (35%). Dari segi pendidikan, sebagian besar pegawai memiliki gelar S1 (78,4%), diikuti oleh SMA/SMK (13,5%) dan S2 (8,1%). Berdasarkan masa kerja, 46% pegawai memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun, 16,2% antara 6-15 tahun, dan 37,8% kurang dari 5 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS di DPMPTSP Kota Bima telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap berbagai aspek layanan

perizinan, meliputi kecepatan, akurasi, transparansi, dan keterjangkauan. Sebelum penerapan OSS, proses perizinan memerlukan waktu yang lama dengan banyak tahapan administrasi manual, mengharuskan pemohon datang langsung ke kantor DPMPTSP dan menyerahkan dokumen fisik, sering kali menyebabkan antrian panjang dan penundaan. Dengan adanya OSS, seluruh proses dapat dilakukan secara online, mengurangi waktu pelayanan izin berusaha dari satu bulan menjadi paling lama satu minggu, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan.

Dari aspek akurasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi intensif melalui media digital dan interaksi langsung dengan masyarakat berhasil meningkatkan pemahaman mengenai persyaratan perizinan, mengurangi potensi kesalahan administratif, dan mempercepat verifikasi informasi. Dalam hal transparansi, teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh DPMPTSP memungkinkan masyarakat mengakses informasi proses perizinan dengan mudah dan cepat melalui portal OSS, yang menyediakan fitur pelacakan real-time, status permohonan, persyaratan dokumen, dan estimasi waktu penyelesaian. Hal ini mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Keterjangkauan layanan juga meningkat signifikan dengan akses perizinan secara fisik dan digital, didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai dan jaringan internet yang stabil.

Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti keterbatasan jumlah petugas, kurangnya anggaran untuk monitoring, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Kesenjangan digital, resistensi terhadap perubahan, gangguan teknis, dan kebutuhan integrasi manual juga menjadi tantangan yang harus diatasi. Kolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) menjadi

penting untuk menjaga infrastruktur IT dan memastikan kelancaran operasional OSS.

Sebagai rekomendasi, diperlukan program sosialisasi yang lebih intensif dan menyeluruh untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem OSS. Pelatihan dan workshop mengenai teknologi OSS dapat membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan dan meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan perizinan secara online. Penting untuk menambah jumlah petugas yang kompeten serta meningkatkan anggaran untuk monitoring dan pemeliharaan sistem OSS. Investasi dalam infrastruktur IT, seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang lebih stabil, juga akan mendukung efektivitas layanan perizinan.

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengembangkan fitur-fitur tambahan pada sistem OSS yang dapat lebih memudahkan pengguna, seperti panduan interaktif, bantuan langsung melalui chat, dan integrasi dengan sistem lain yang relevan. Selain itu, upaya untuk mengurangi proses integrasi manual dan meningkatkan otomatisasi juga harus diprioritaskan. Dibutuhkan sistem evaluasi dan monitoring berkelanjutan untuk menilai kinerja OSS secara berkala. Penelitian lebih lanjut dapat difokuskan pada pengembangan indikator kinerja yang lebih komprehensif dan metode evaluasi yang lebih efektif untuk memastikan bahwa layanan perizinan melalui OSS tetap efisien, akurat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi adalah keharusan untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat, efisien, dan akuntabel. Meskipun otonomi daerah memberikan peluang untuk peningkatan, birokrasi pemerintahan daerah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti struktur organisasi yang tidak efektif, rendahnya partisipasi

masyarakat, dan transparansi yang belum optimal. Melalui penerapan prinsip-prinsip reformasi birokrasi seperti perubahan pola pikir, manajemen kinerja yang lebih baik, dan akuntabilitas, pemerintahan daerah Kabupaten Bima dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Studi ini juga menyoroti pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses reformasi dan penyusunan kebijakan pelayanan publik untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Implementasi standar pelayanan minimal dan peningkatan indeks kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan reformasi birokrasi di Kabupaten Bima. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Bima telah berhasil memberikan dampak positif yang signifikan dalam berbagai aspek layanan perizinan. Sistem OSS, yang diluncurkan pada tahun 2019, memungkinkan proses perizinan dilakukan secara online, sehingga mempercepat waktu pelayanan dari satu bulan menjadi paling lama satu minggu. Hal ini meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan keterjangkauan layanan perizinan.

Penggunaan OSS memudahkan pengusaha dalam mengurus izin usaha dari mana saja dan kapan saja, mengurangi potensi kesalahan administratif, serta memungkinkan pelacakan real-time terhadap status permohonan izin. Selain itu, integrasi antarinstansi terkait yang difasilitasi oleh OSS juga meningkatkan koordinasi dan efisiensi dalam proses perizinan. Namun, beberapa tantangan seperti keterbatasan jumlah petugas, kurangnya anggaran, kesenjangan digital, resistensi terhadap perubahan, dan gangguan teknis masih perlu diatasi.

Untuk mengoptimalkan OSS, disarankan adanya program sosialisasi intensif, peningkatan jumlah dan kompetensi

petugas, serta investasi dalam infrastruktur IT. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengembangkan fitur tambahan dan meningkatkan otomatisasi sistem. Dengan langkah-langkah ini, OSS dapat terus mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan menciptakan lingkungan usaha yang kondusif di Kota Bima.

## REFERENSI

- Aksenta, A., Irmawati, I., Ridwan, A., Hayati, N., Sepriano, S., Herlinah, H., ... & Ginting, T. W. (2023). *Literasi Digital: Pengetahuan & Transformasi Terkini Teknologi Digital Era Industri 4.0 dan Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Aritonang, D. M. (2017). The impact of e-government system on public service quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99-111.
- Arrum, D. A. (2019). *Kepastian hukum dalam perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Online Single Submission) di Indonesia* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328-1342.
- Aysa, I. R. (2021). Tantangan Transformasi Digital Bagi Kemajuan Perekonomian Indonesia. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 140-153.
- Barokah, D. J., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan: Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Pengendalian Intern dan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(3), 134-144.
- Beetham, D. (2018). *Max Weber and the theory of modern politics*. John Wiley & Sons.
- Berman, E. M., Bowman, J. S., West, J. P., & Van Wart, M. R. (2021). *Human resource management in public service: Paradoxes, processes, and problems*. Cq Press.
- Bungdiana, D., & Lukman, A. (2023). Efektivitas Penerapan Cyber Notary Dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Notaris Pada Era Digital. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 309-318.
- Cahyaningsih, D. T. (2020). Mengurai Teori Effectiveness of Law Anthony Allot. *Journal Rechts Vinding Online*, 2089-9009.
- Dawud, J., Abubakar, R. R. T., & Ramdani, D. F. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83-92.
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4).
- Farrizqy, R. H., Megawaty, D. A., & Suryono, R. R. (2023). Analisis Kinerja Website Pelayanan Publik Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(3), 340-348.
- Firdaus, R., Kel, S., Margiutomo, S. A. S., Kom, S., Dulame, I. M., SE, M., ... & Kom, M. (2023). *Tren Bisnis Digital (Optimasi & Optimalisasi Usaha Berbasis Digitalisasi)*. Efitra, S. Kom., M. Kom.



Guy, M. E., Mastracci, S. H., & Yang, S. B. (Eds.). (2019). *The Palgrave handbook of global perspectives on emotional labor in public service*. Springer Nature.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435-452.

Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21-30.

Kadir, A. (2018). Desain Reformasi Birokrasi Melalui Role Model Pelayanan Publik Berbasis Smart Pada Pemerintahan Kota Bima (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 15(2).