

---

## Implementasi Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman

Suwanto

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta

E-mail: [kresna1to@gmail.com](mailto:kresna1to@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 20 Juli 2023

Revised: 29 Juli 2023

Accepted: 31 Juli 2023

**Keywords:** *One-Stop, Integrated Services*

**Abstract:** *With the emergence of Law Number 11 of 2020 concerning Job Creation, the relationship between the central government and regional governments is regulated and reorganized, especially in terms of administering business licensing in the regions. Job creation is about efforts to create jobs through facilitation, protection and empowerment of micro, small and medium enterprises as well as increasing the investment cycle and ease of doing business so that investors and entrepreneurs can easily obtain the required permits easily. The Sleman Regency Government through the Investment Service and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) has implemented business licensing through the Online Single Submission system, which is an information technology-based licensing that integrates regional and central licensing in order to facilitate domestic business activities. By using it will make it easier for business actors in the stages of business requirements, business licenses and business operations. Licensing data is obtained in the identity of the Business Identification Number (NIB). NIB is one of the requirements for obtaining assistance for business actors in obtaining various assistance and licensing services issued by the OSS Institution.*

---

### PENDAHULUAN

Teknologi saat ini menghasilkan standar yang harus dipenuhi dalam setiap pergantian peristiwa. Inilah hal yang harus diikuti setiap individu untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan imajinatif yang tercipta sedikit demi sedikit. dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik, pemerintah menggunakan proses pertumbuhan dan perkembangan teknologi informasi dalam bentuk administrasi pemerintahan dengan tujuan agar pelayanan perizinan yang berkualitas dapat diakses oleh masyarakat.

Perkembangan Teknologi yang semakin besar secara bersamaan memengaruhi kehidupan individu. Kemampuan teknologi untuk menyediakan berbagai fasilitas, kemudahan penggunaan, dan kecepatan aksesibilitas terlepas dari ruang atau waktu mengharuskan kolaborasi antara masyarakat dan teknologi, mengakibatkan persaingan yang ketat di seluruh lapisan masyarakat, termasuk pemerintah. Sebagai organisasi yang memberikan pelayanan masyarakat, pemerintah

harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan masyarakat. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, salah satu aspek penting dari tanggung jawab pemerintah adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut (Prasetio, 2021).

Perizinan adalah cara untuk menerapkan pengaturan fungsional. Ini seperti memberi pemerintah kendali atas apa yang dilakukan masyarakat. Lisensi dapat berupa pendaftaran, proposal, sertifikat, kenaikan porsi, dan memungkinkan untuk menjalankan bisnis yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh dari asosiasi organisasi atau individu sebelum memiliki pilihan untuk menyelesaikan suatu tindakan atau kegiatan. Prosedur perizinan berperan penting dalam percepatan dan perluasan moda transportasi dan usaha masyarakat (Putra dan Jumiati, 2019).

Otoritas publik berusaha membuat kerangka bantuan yang ideal untuk mengatasi masalah daerah setempat dalam memperoleh izin. Berdasarkan dokumen tertanggal 21 Juni 2018, Undang-Undang Publik No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, pelayanan perizinan di Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah wajib menggunakan OSS untuk pelayanan perizinan sampai dengan penerbitan izin melalui sistem OSS. Ini adalah bentuk perizinan untuk melakukan usaha yang dikeluarkan oleh OSS Institute (Assegaf, 2019).

Kebijakan berasal dari kata bahasa Inggris "*policy*" dalam hal etimologi. Namun, mayoritas orang percaya bahwa istilah "kebijakan" dan "kebijaksanaan" selalu identik. Padahal, jika dilihat dari tata bahasa, kata "*wisdom*" adalah asal kata "*wisdom*". Menurut peneliti, kebijaksanaan dan kebijakan bukanlah hal yang sama. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa kebijakan merupakan suatu konsep yang memerlukan pemikiran lebih lanjut, tetapi kebijakan juga mencakup aturan-aturan yang dikandungnya dan konteks politiknya. Kebijakan Menurut Federick dalam (Wahab, 2004) bahwa "Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu secara mencari peluang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan".

Sebagian besar tujuan yang digariskan dalam strategi memerlukan pencapaian pertemuan atau pemerintahan, jadi ada komponen kegiatan untuk mencapainya. Strategi pasti memiliki masalah, tetapi perlu mencari peluang yang baik untuk mengetahui tujuan dan sasaran yang tepat. Artinya, pengaturan tidak boleh bergumul dengan kualitas dan praktik normal masyarakat. Jika kebijakan mengandung nilai-nilai yang bertentangan dengan nilai-nilai tersebut, maka harus dapat mengakomodir praktik dan nilai-nilai tersebut. Eksekusi strategi hanya dapat diuraikan sebagai cara paling umum untuk membuat interpretasi pedoman langsung ke dalamnya. Implementasi kebijakan merupakan proses yang dalam praktiknya begitu rumit sehingga keterlibatan berbagai kepentingan seringkali menghasilkan muatan politik.

Implementasi kebijakan mengacu pada berbagai tindakan yang dilakukan pejabat pemerintah sebagai tanggapan atas pernyataan niat mengenai tujuan program dan hasil yang diinginkan. Selain itu, berbagai jenis kegiatan terlibat dalam implementasi, yang paling penting adalah mewujudkan program. Kedua, organisasi pelaksana mendorong pasal-pasal hubungan menjadi mandat, pedoman, serta rencana dan rencana program yang substansial. Ketiga, untuk mengatasi beban kerja, lembaga pelaksana harus mengatur kegiatannya dengan mengembangkan tugas-tugas rutin dan birokrasi. Penting untuk dicatat bahwa beberapa layanan dapat diberikan tanpa secara signifikan mempengaruhi dugaan masalah yang terkait dengan kebijakan tersebut. Karena faktor lain atau karena formulasi kebijakan yang kurang baik, mungkin dapat berhasil dilaksanakan tetapi tidak berdampak signifikan. Oleh karena itu, pelaksanaan program yang efektif sangat penting jika tidak ada kondisi yang memadai untuk mencapai hasil yang positif. Ini

---

menyiratkan bahwa eksekusi strategi hanyalah satu variabel signifikan yang memengaruhi kemajuan suatu pengaturan dalam menangani isu-isu publik.

Inisiatif pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat, swasta, dan pemerintah diatur oleh kebijakan. Manusia dapat berperan sebagai pejabat pemerintah dan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pembangunan, sehingga memegang peranan penting dalam implementasi kebijakan. Federick, seperti yang disebutkan dalam (Agustino, 2008) menjelaskan: Kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh suatu kelompok atau pemerintah dalam pengaturan tertentu di mana ada peluang dan tantangan untuk mewujudkan kebijakan yang diusulkan untuk mencapai tujuan tertentu. objektif. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa konsep kebijakan yang melibatkan perilaku dengan tujuan dan sasaran merupakan komponen penting dari definisi kebijakan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kebijakan harus menunjukkan apa yang sebenarnya dilakukan daripada apa yang diusulkan dalam berbagai kegiatan untuk mengatasi suatu masalah. memiliki tujuan atau maksud tertentu yang diikuti oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku dalam kaitannya dengan suatu masalah atau keprihatinan. Konsep kebijakan ini lebih menekankan pada apa yang sebenarnya dilakukan daripada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu, keputusan berbeda dari kebijakan karena harus dibuat dari opsi yang tersedia

Dengan menerapkan teknologi informasi pada perizinan pelayanan, online single submission merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik. Mengingat sektor perizinan merupakan salah satu aspek yang sering dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan tindakan korupsi, maka layanan OSS dimaksudkan agar mekanisme perizinan pemerintah dapat berjalan secara efektif dan efisien serta mencegah terjadinya praktik korupsi di dalam pemerintah. Organisasi yang berbelit-belit dan lamanya waktu yang diperlukan untuk memulai suatu bisnis terkadang menyebabkan para pelaku bisnis merasa ragu untuk mendaftarkan bisnisnya, hal ini menyebabkan otoritas publik melakukan perubahan besar, termasuk mengubah kerangka perijinan dengan *Execution of Administrasi Terpadu Satu Pintu (PTSP)* dan Lajang Online. Pemerintah telah memanfaatkan sistem yang disebut OSS untuk mengintegrasikan seluruh layanan perizinan berusaha yang berbasis resiko secara elektronik yang diselenggarakan oleh Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota. Oleh karena itu, kehadiran OSS diharapkan dapat mempermudah daerah/pendukung keuangan daerah untuk membuat perizinan agar lebih mudah dan jelas berdaya guna serta produktif.

Salah satu instansi pemerintah yang menggunakan OSS untuk menerapkan sistem pelayanan satu pintu adalah DPMPTSP Pemerintah Kabupaten Sleman. Dinas ini secara khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan usaha berbasis resiko secara elektronik. Meskipun pelaku usaha dapat langsung mengakses perijinan pada secara online, namun tanggung jawab dan peran DPMPTSP Kabupaten Sleman tetap konsisten. Penulis ingin mengetahui bagaimana DPMPTSP Pemerintah Kabupaten Sleman menerapkan OSS. Berdasarkan fenomena yang telah dibahas sebelumnya, penulis ingin mengetahui bagaimana sistem tersebut bekerja dan kendala apa saja yang dihadapi masyarakat ketika menggunakannya untuk perizinan berusaha yang berbasis resiko. Selanjutnya, penulis melakukan penelitian dengan berfokus pada “Bagaimana Implementasi Pelayanan OSS pada Pemerintah Kabupaten Sleman.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki isi analisis dengan menggambarkan bentuk deskriptif dalam istilah yang sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan. Metode penelitian kualitatif seperti yang ditunjukkan oleh (Sugiyono, 2017) Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mempelajari kondisi obyek yang alamiah. Dalam metode ini

peneliti berperan sebagai instrumen utama, data dikumpulkan dengan menggunakan metode triangulasi (gabungan), dan metode induktif digunakan untuk menganalisis data. Temuan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Peneliti menegaskan bahwa subjek penelitian tidak hanya mencakup peneliti dan kajiannya, itu juga mencakup penentuan siapa yang sebenarnya akan menjadi subjek ujian, dengan penekanan pada lokasi dan waktu ujian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana DPMPTSP Kabupaten Sleman dapat menggunakan kebijakan OSS. Sumber informasi dalam penelitian ini bersumber dari DPMPTSP Pemerintah Kabupaten Sleman.

Teknik pengumpulan data yang kami gunakan adalah observasi atau pengamatan, melakukan wawancara kepada pegawai DPMPTSP yang terkait serta catatan tertulis dan mengambil data-data seperti profil dinas, data pegawai dalam mengumpulkan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. DPMPTSP Pemerintah Kabupaten Sleman**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 tahun 2020, dibentuklah DPMPTSP Kabupaten Sleman, yang mengubah Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. Sebelum PTSP, pengurusan perizinan di Pemda Sleman ditangani oleh suatu unit yang disebut Unit Pelaksana Terpadu (UPT). Perizinan yang dilayani oleh UPTSA Pemda Sleman bertambah menjadi 26 jenis perizinan (5 organisasi khusus). Pejabat di UPT PSA merupakan utusan dari berbagai SKPD/OPD khusus yang bertanggung jawab di bidang perizinan.

Setelah itu, dibentuklah Kantor Pelayanan Perizinan yang tanggung jawabnya dituangkan dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 44 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Kabupaten Sleman. Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten. Kantor Pelayanan Perizinan merupakan salah satu komponen pendukung pemerintah daerah. Kepalaanya melapor kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan bertugas menyelenggarakan pelayanan perizinan pemerintah daerah dan fungsinya sebagai:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan perizinan.
- b. Pelaksanaan tugas bidang pelayanan perizinan.
- c. Pengoordinasian pelaksanaan pelayanan perizinan.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dgn tugas dan fungsinya.

Lembaga penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu harus ditata ulang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2014, yang mengubah Perda Nomor 9 Tahun 2009, OPD Kabupaten Sleman, dan Peraturan Daerah Nomor 24.7 Tahun 2014 tentang uraian tugas, tugas, dan tata kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Pemerintah Kabupaten Sleman kemudian menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 Tanggal 13 September 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. Sebagai pedoman pelaksanaan peraturan daerah tersebut, diterbitkan Peraturan Bupati Sleman Nomor 90 Tahun 2016 Tanggal 2 Desember 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Kedua peraturan tersebut mengikuti terbitnya Peraturan Pemerintah. Sebagai pedoman pelaksanaan Perda tersebut, Peraturan Bupati Sleman Nomor 55.20 Tahun 2021 Tanggal 21 Desember 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Pelayanan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

---

## 2. Implementasi OSS di DPMPTSP Kabupaten Sleman

DPMPTSP di Kabupaten Sleman menerapkan sistem OSS sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2008 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Segala macam prosedur pendaftaran, permohonan legalitas usaha, dan perizinan lainnya dapat dilakukan dengan menggunakan sistem OSS.

### a. Pendaftaran OSS

Mengakses halaman OSS dan mengisi formulir pendaftaran dengan informasi yang dibutuhkan oleh pelaku usaha baik perseorangan maupun non perseorangan adalah cara pendaftaran dilakukan. Nama pelaku usaha, alamat tempat tinggal, NPWP, bidang usaha, lokasi penanaman modal, rencana jumlah penanaman modal, rencana kepegawaian, rencana permohonan fasilitas pembiayaan, nomor kontak usaha, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perseorangan adalah di antara informasi yang harus diisi oleh pelaku usaha. Sementara itu, data yang diminta untuk pelaku usaha di luar perorangan antara lain: NPWP pelaku usaha non perorangan, dan NIK penanggung jawab lembaga OSS usaha memberikan fasilitas untuk proses penerbitan NPWP kepada pelaku usaha melalui DPMPTSP untuk memudahkan proses pelaksanaan tahapan pendaftaran bagi pelaku usaha yang belum memiliki NPWP di waktu pendaftaran. Bidang Usaha, Jenis Penanaman Modal Asing, Lokasi, Jumlah Rencana Penanaman Modal, Rencana Penggunaan Tenaga Kerja, Nomor Kontak Badan Usaha, Rencana Pengajuan Fasilitas Perpajakan Pemberian NPWP kepada pelaku usaha merupakan hal yang tepat dilakukan untuk membantu mereka mendapatkan izin usahanya.

### b. Penerbitan Izin

Pemenuhan komitmen yang dibuat oleh pelaku usaha menjadi landasan bagi lembaga OSS untuk menerbitkan Izin Usaha, Komersial, dan Operasional. Izin usaha yang telah diberikan kuat dengan asumsi para pelaku usaha telah memenuhi tanggung jawabnya kepada Badan Usaha Rezim Sleman dan Administrasi Kewenangan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan ahli perizinannya masing-masing.

### c. Pelaku Usaha Mematuhi Kewajiban

Pelaku usaha mematuhi kewajiban sesuai dengan Peraturan Pemerintah 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi. Secara Elektronik, Pasal 39 secara garis besar mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi komitmen izin komersial dan operasional dalam rangka izin usaha dan/atau izin komersial dan operasional untuk menjadi efektif. pemenuhan tanggung jawab mengenai lokasi, izin mendirikan bangunan, lingkungan hidup, air, dan/atau Izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional mulai berlaku pada saat pelaku usaha memenuhi komitmennya dan membayar biaya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang merupakan non -pajak penerimaan negara berkewajiban impor dan tambahan kewajiban perdagangan; memotong; dan/atau pajak regional atau lokal.

### d. Fasilitas

Fasilitas perizinan usaha bagi usaha mikro, kecil, dan menengah harus disediakan oleh kementerian dan lembaga. DPMPTSP Kabupaten Sleman memberikan pelayanan berupa pelayanan informasi terkait perizinan berusaha, pedoman akses website OSS, dan pendampingan pendaftaran perizinan pada sistem OSS dalam rangka memperoleh usaha izin. Selain itu, terdapat fasilitas peralatan pelayanan fisik, seperti kantor dan komputer, atau gedung DPMPTSP dengan ruang tunggu yang ramah dan bersih

### e. Pengawasan

Dalam sistem OSS, kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dan bidang pengawasan dan pengendalian pada Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu saling bersinergi. Kabupaten Sleman untuk melaksanakan pengawasan perizinan. Selain itu, pimpinan lembaga dan gubernur wajib mengawasi aparatur sipil negara dalam hal perizinan usaha. Dengan asumsi konsekuensi dari pengawasan dipandang berlawanan atau tidak dapat diprediksi, dinas, organisasi, atau negara teritorial dapat bertindak sebagai peringatan, penangguhan sementara kegiatan bisnis, ketidaknyamanan denda manajerial, atau potensi penolakan izin untuk beroperasi.

### **3. Tantangan dan Masalah Implementasi OSS**

#### **a. Keterbatasan Infrastruktur dan Koneksi Internet**

Implementasi OSS sering kali menghadapi keterbatasan infrastruktur dan koneksi internet yang dapat mempengaruhi keberhasilan dan efisiensi sistem. Keterbatasan Infrastruktur Fisik merupakan Salah satu keterbatasan yang signifikan adalah infrastruktur fisik yang tidak memadai, terutama di daerah pedesaan atau terpencil. Infrastruktur jaringan yang kurang berkembang atau tidak tersedia dapat menghambat akses dan konektivitas ke sistem OSS. Jika jaringan kabel atau infrastruktur telekomunikasi tidak memadai, pengguna mungkin mengalami keterlambatan, gangguan, atau bahkan kegagalan akses ke sistem OSS. Kualitas Koneksi Internet yang Buruk atau Koneksi internet yang tidak stabil, lemah, atau lambat dapat menjadi hambatan serius dalam implementasi OSS. Koneksi yang buruk dapat mempengaruhi kecepatan transfer data, mengganggu akses pengguna, dan mengakibatkan kegagalan dalam proses pendaftaran atau perizinan. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi pengguna dan menghambat efisiensi proses OSS.

Tidak terjangkaunya daerah tertentu yang harus mendapatkan pelayanan juga. Ada daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh infrastruktur jaringan atau memiliki ketersediaan koneksi internet yang terbatas. Misalnya, daerah terpencil, pegunungan, atau pulau-pulau terpencil mungkin memiliki keterbatasan akses internet. Keterbatasan ini menyulitkan penduduk di daerah tersebut untuk mengakses dan menggunakan sistem OSS secara efektif. Pemerintah juga perlu memperhatikan Keamanan koneksi internet merupakan dalam implementasi OSS, terutama karena sistem ini melibatkan pertukaran data yang sensitif. Jika koneksi internet tidak aman, dapat terjadi risiko kebocoran data atau serangan siber yang dapat merugikan pengguna dan pihak terkait. Penting untuk memastikan adopsi langkah-langkah keamanan yang memadai dalam infrastruktur dan koneksi internet yang digunakan dalam implementasi OSS. Salah satu hal yang paling penting juga adalah Ketergantungan pada Infrastruktur Pihak Ketiga. Implementasi OSS sering kali melibatkan ketergantungan pada infrastruktur dan penyedia layanan internet pihak ketiga. Ketika infrastruktur tersebut mengalami masalah atau gangguan, dapat mempengaruhi aksesibilitas dan ketersediaan sistem OSS. Ketergantungan pada pihak ketiga juga dapat membatasi kontrol dan fleksibilitas dalam mengatasi masalah atau meningkatkan infrastruktur jika diperlukan.

#### **b. Pelatihan dan Kesadaran**

Pelatihan dan kesadaran sangat penting dalam implementasi OSS agar pengguna dan pihak terkait dapat memanfaatkannya dengan efektif. Berikut adalah beberapa poin penting terkait pelatihan dan kesadaran dalam implementasi OSS:

##### **1) Pelatihan Pengguna**

Pengguna yang akan menggunakan sistem OSS perlu diberikan pelatihan yang memadai. Pelatihan ini dapat meliputi pemahaman tentang fungsi dan fitur OSS, langkah-langkah penggunaan, navigasi dalam sistem, serta pemahaman tentang persyaratan dan

---

prosedur yang terkait dengan pendaftaran, izin, atau perizinan usaha. Pelatihan ini dapat dilakukan melalui pelatihan langsung, sesi demonstrasi, panduan tertulis, atau video tutorial.

2) Pelatihan Administrator System (Operator)

Selain pelatihan untuk pengguna, pelatihan juga perlu diberikan kepada administrator atau staf yang bertanggung jawab mengelola sistem OSS. Pelatihan ini dapat mencakup pengoperasian, pemeliharaan, dan pemecahan masalah dalam sistem OSS, serta pemahaman tentang kebijakan dan regulasi terkait yang perlu diterapkan.

3) Materi Pedoman Dan Panduan

Penting untuk menyediakan materi pedoman dan panduan yang jelas dan mudah dipahami bagi pengguna OSS. Dokumen ini dapat mencakup instruksi langkah-demi-langkah, penjelasan persyaratan dokumen, contoh pengisian formulir, dan informasi penting lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna dalam proses penggunaan OSS. Materi ini dapat disediakan dalam bentuk dokumen tertulis, panduan digital, atau dalam bentuk video tutorial.

4) Sosialisasi dan Kampanye Kesadaran

Memastikan adopsi yang luas dan penggunaan yang efektif, penting untuk melakukan sosialisasi dan kampanye kesadaran tentang OSS. Hal ini dapat melibatkan publikasi informasi tentang OSS melalui berbagai saluran komunikasi, seperti situs web resmi, media sosial, seminar, konferensi, atau pertemuan-pertemuan industri. Tujuan dari kampanye ini adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang manfaat, tujuan, dan cara penggunaan OSS kepada seluruh pemangku kepentingan yang terlibat.

5) Mekanisme dukungan dan bantuan

Penting untuk menyediakan mekanisme dukungan dan bantuan kepada pengguna dalam proses implementasi OSS. Hal ini dapat berupa pelayanan helpdesk atau layanan dukungan melalui telepon, email, atau chat online. Tim dukungan ini harus terlatih dan mampu memberikan solusi dan bantuan kepada pengguna yang mengalami kesulitan atau pertanyaan terkait penggunaan OSS. Dengan melibatkan pelatihan yang memadai dan kampanye kesadaran yang efektif, implementasi OSS dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat yang maksimal bagi pengguna dan pihak terkait.

**c. Integrasi Antar Lembaga**

Keterbatasan kerjasama merupakan salah satu kritik yang sering muncul adalah keterbatasan kerjasama antar lembaga. Implementasi OSS membutuhkan kolaborasi dan koordinasi yang erat antara lembaga-lembaga yang terlibat dalam proses perizinan dan pengawasan. Namun, terkadang terdapat kendala dalam membangun kerjasama yang efektif, seperti perbedaan kepentingan, perbedaan tata kelola, atau hambatan budaya. Keterbatasan kerjasama ini dapat menghambat keseluruhan efektivitas sistem OSS.

Integrasi antar lembaga dalam OSS sering melibatkan kompleksitas teknis yang signifikan. Setiap lembaga mungkin memiliki sistem dan platform yang berbeda, standar data yang berbeda, dan infrastruktur yang berbeda. Menyatukan semua elemen ini menjadi satu sistem yang terintegrasi bisa menjadi tugas yang rumit dan memakan waktu. Keterbatasan ini dapat menghambat kecepatan implementasi dan menyebabkan kesalahan atau ketidakcocokan data. Lembaga-lembaga yang terlibat dalam implementasi OSS biasanya memiliki regulasi dan kebijakan yang berbeda. Harmonisasi dan sinkronisasi regulasi ini menjadi tantangan yang signifikan dalam upaya integrasi antar lembaga. Jika regulasi dan kebijakan tidak diselaraskan dengan baik, bisa timbul ketidakjelasan atau konflik dalam

proses OSS, yang dapat menghambat efisiensi dan konsistensi sistem.

Keamanan dan privasi data antar lembaga dalam OSS melibatkan pertukaran data yang sensitif antara lembaga-lembaga yang terlibat. Masalah keamanan dan privasi data menjadi kritis dalam konteks ini. Jika tidak ada langkah-langkah yang memadai untuk melindungi data, bisa terjadi risiko kebocoran atau penyalahgunaan informasi yang dapat merugikan pihak terkait dan masyarakat. Ketergantungan pada sistem tertentu pada implementasi OSS mungkin melibatkan ketergantungan pada sistem atau platform teknologi tertentu yang digunakan oleh lembaga-lembaga terkait. Ketergantungan ini bisa menyebabkan tantangan jika sistem tersebut mengalami masalah, gangguan, atau perubahan yang signifikan. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi kelancaran operasional OSS dan menghambat adaptasi terhadap perkembangan teknologi yang lebih baru.

## **KESIMPULAN**

Hasil temuan dan pembahasan penelitian dapat digunakan untuk menarik kesimpulan bahwa kebijakan sistem OSS telah berhasil diterapkan di Pemerintah Kabupaten Sleman. Hal ini terlihat dari pelaksanaan kerangka kerja yang layak dan bantuan yang memadai serta memiliki tenaga kerja berkualitas yang sangat mumpuni dalam menjalankan kerangka kerja Single Accomodation berbasis Web. Di sisi lain, DPMPTSP Kabupaten Sleman masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan aplikasi OSS itu sendiri yang masih belum optimal dalam penggunaannya dan masih banyak kekurangan sehingga perlu dilakukan pengembangan dan penyempurnaan lebih lanjut. Serta terkait dengan upaya masyarakat umum dalam hal pemanfaatan framework Single Accomodation berbasis web, yang belum sepenuhnya memahami framework/cara kerjanya. Kebutuhan untuk meningkatkan kelengkapan aplikasi dan mengembangkannya ke depan agar OSS dapat digunakan lebih efektif.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Ansar, T. (2022). Pelaksanaan Disiplin Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Disparmudora Kabupaten Konawe Kepulauan. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(3), 119–132. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i3.18>
- Assegaf, Muhammad Iqbal Fitra, Henny Juliani, and Nabiatus Sa'adah. "Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah." *Jurnal Hukum Diponegoro* 8, no. 2 (2019): 1328–1342.
- Fadhilah, A N U R, and I Prabawati. "Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu." *Publika* 8, no. 3(2019):911–924. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>
- Jumiati, Diki Putra; "Pelaksanaan Pendampingan Online Single Sub- Mission ( Oss ) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu" (2019): 101–110.
- Kementerian Investasi/BKPM, <https://ui-login.oss.go.id/login?action=register> diakses pada 05 Maret 2022
- Kusnadi, Iwan Henri, and Muhammad Rifqi Baihaqi. "Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Subang." *The World of Public Administration Journal* 2, no. 2 (2020): 126–150.

- Nartin, N., & Musin, Y (2022). Peran Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Kantor Camat Tinanggea Kabupaten Konawe Selatan). *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(3), 163–172. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i3.23>
- Prasetio, Eko, Isnaini Isnaini, and Adam Adam. “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.” *Perspektif* 10, no. 2 (2021): 710–727.