

Implementasi PP No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission di DPMPTSP Kota Medan

Implementasi PP No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission di DPMPTSP Kota Medan

**Ryan Juan Hansel Alfonsius Tinambunan, Beby Masitho Batubara*
& Marlina Deliana**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 17 Maret 2025; Direview: 26 Maret 2025; Disetujui: 03 April 2025

*Corresponding Email: beby@staff.uma.ac.id

Abstrak

Penerapan Online Single Submission (OSS) melalui Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam perizinan usaha guna mendorong investasi. Namun, implementasi OSS di Kota Medan masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Online Single Submission (OSS) serta mengidentifikasi faktor penghambatnya di DPMPTSP Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengevaluasi efektivitas OSS di Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun OSS telah meningkatkan kemudahan perizinan, masih terdapat hambatan teknis dan regulasi yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan harmonisasi regulasi, penguatan infrastruktur digital, peningkatan sosialisasi, serta peningkatan kapasitas SDM di instansi terkait. Dengan perbaikan yang tepat, OSS dapat berfungsi lebih optimal dalam meningkatkan Ease of Doing Business dan menarik lebih banyak investasi ke Kota Medan.

Keywords: Implementasi; PP No. 24 Tahun 2018; Elektronik Online Single Submission; Penanaman Modal.

Abstract

The implementation of Online Single Submission (OSS) through Government Regulation No. 24 of 2018 aims to increase efficiency and transparency in business licensing to encourage investment. However, the implementation of OSS in Medan City still faces various obstacles. This study aims to analyze the implementation of Government Regulation No. 24 of 2018 concerning Online Single Submission (OSS) and identify its inhibiting factors in the Medan City DPMPTSP. This study uses a descriptive qualitative approach with interview, observation, and documentation methods to evaluate the effectiveness of OSS in Medan City. The results show that although OSS has improved the ease of licensing, there are still technical and regulatory barriers that require further attention. To overcome this obstacle, it is necessary to harmonize regulations, strengthen digital infrastructure, increase socialization, and increase human resource capacity in related agencies. With the right improvements, OSS can function more optimally in increasing the Ease of Doing Business and attracting more investment to the city of Medan.

Keywords: Implementation; Government Regulation No. 24 of 2018; Electronic Online Single Submission; Investment.

How to Cite: Tinambunan, R. J. H. A., Batubara, B. M., & Deliana, M. (2025). Implementasi PP No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission di DPMPTSP Kota Medan. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences (JEHSS)*. 7(4); 1367-1375



PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terus mengalami pertumbuhan ekonomi yang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Pertumbuhan ekonomi suatu negara mencerminkan sejauh mana aktivitas perekonomian dapat menghasilkan kesejahteraan dan bagaimana masyarakat meningkatkan pendapatan mereka. Salah satu faktor utama yang berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi adalah efisiensi dalam sistem birokrasi dan perizinan usaha (Efendi et al., 2022; Siregar et al., 2022). Pemerintah menyadari bahwa untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang optimal, dibutuhkan mekanisme yang mampu mempermudah investasi dan mendorong sektor usaha agar lebih berkembang. Oleh karena itu, salah satu langkah strategis yang diambil pemerintah adalah penerapan Online Single Submission (OSS) sebagai sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik (Syarif et al., 2023; Tobing et al., 2023).

Penerapan OSS diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 yang disahkan pada 21 Juni 2018 oleh Presiden Joko Widodo. Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan usaha yang selama ini dikenal berbelit-belit dan menjadi hambatan bagi investasi di Indonesia. Dengan adanya OSS, seluruh proses perizinan usaha, baik di tingkat pusat maupun daerah, dapat dilakukan melalui satu sistem elektronik yang terintegrasi (Rahayu et al., 2021; Suwarni et al., 2022). Secara khusus, sistem ini dirancang untuk mempercepat pelayanan perizinan dengan mengurangi interaksi tatap muka antara pengusaha dan birokrat guna meminimalisir praktik korupsi dan pungutan liar. Pemerintah berharap bahwa sistem ini akan meningkatkan kemudahan berusaha (Ease of Doing Business) dan menarik lebih banyak investasi, baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

Namun, meskipun OSS telah diimplementasikan selama lebih dari lima tahun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan laporan dari Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) pada tahun 2022, 42% pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem OSS. Beberapa kendala utama yang ditemukan meliputi kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta ketidaksesuaian antara kebijakan pusat dan daerah dalam pelaksanaan perizinan usaha. Dalam beberapa kasus, pelaku usaha masih diharuskan untuk mengurus izin tambahan di tingkat daerah meskipun mereka telah mengurus perizinan melalui OSS di tingkat pusat. Hal ini menunjukkan bahwa sinkronisasi antara pemerintah pusat dan daerah masih menjadi tantangan dalam implementasi kebijakan ini (Rokhman et al., 2024).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Medan merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam implementasi OSS di tingkat daerah. Sebagai lembaga yang berperan sebagai penghubung utama antara dunia usaha dan pemerintah, DPMPSTP memiliki mandat untuk memastikan bahwa layanan perizinan usaha dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Namun, data dari Pemerintah Kota Medan (2021) menunjukkan bahwa sekitar 55% pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kota Medan masih belum terdaftar dalam sistem OSS. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem ini telah diterapkan, masih terdapat hambatan dalam aksesibilitas dan pemanfaatannya di tingkat daerah.

Selain itu, sebuah studi yang dilakukan oleh Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik harus didukung dengan peningkatan literasi digital masyarakat. Dalam konteks OSS, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital menjadi salah satu faktor utama yang menghambat efektivitas sistem ini. Pelaku usaha, khususnya yang berasal dari sektor UMKM, masih menghadapi berbagai kendala teknis dalam penggunaan sistem OSS, seperti sulitnya mengakses platform, kurangnya pemahaman terhadap prosedur yang harus diikuti, serta minimnya pendampingan dari pemerintah daerah dalam membantu mereka mengurus perizinan usaha secara daring.

Implementasi OSS masih menghadapi berbagai kendala teknis, seperti server yang lambat, kesalahan verifikasi dokumen, dan keterlambatan pemrosesan perizinan, yang menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengusaha. Selain itu, kurangnya koordinasi antara instansi pusat dan



daerah sering menyebabkan ketidaksesuaian data, sehingga pengusaha tetap harus mengurus izin secara manual. Keberhasilan OSS sangat bergantung pada efektivitas implementasi di tingkat daerah, termasuk bagaimana pemerintah daerah menerapkan kebijakan ini sesuai regulasi pusat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap efektivitas OSS di daerah seperti Kota Medan serta langkah strategis seperti peningkatan sosialisasi, pendampingan bagi pelaku usaha, penguatan infrastruktur teknologi, dan koordinasi yang lebih baik antara pemerintah pusat dan daerah guna mengoptimalkan sistem perizinan ini.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (OSS) di DPMPTSP Kota Medan. Penelitian ini akan mengkaji efektivitas kebijakan ini dalam meningkatkan aksesibilitas layanan perizinan usaha, mengidentifikasi kendala-kendala utama yang dihadapi oleh pelaku usaha dan pemerintah daerah dalam penerapan OSS, serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi subjek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan implementasi Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan dengan lebih komprehensif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau memotret suatu fenomena secara sistematis dan faktual. Oleh karena itu, metode ini dipilih agar peneliti dapat memahami kendala, efektivitas, serta persepsi berbagai pihak terkait terhadap sistem OSS. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, dengan teknik triangulasi untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, yaitu data primer dari wawancara dengan informan serta data sekunder dari dokumen resmi dan kebijakan pemerintah terkait OSS.

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap sistem OSS di Kota Medan. Informan terdiri dari tiga kategori: (1) Informan kunci, yakni pejabat pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas implementasi OSS; (2) Informan utama, yaitu pegawai DPMPTSP yang terlibat langsung dalam operasional dan pengembangan OSS; dan (3) Informan tambahan, yaitu masyarakat pengguna dan non-pengguna OSS untuk memahami tingkat aksesibilitas dan efektivitas sistem. Jumlah informan sebanyak tujuh orang, terdiri dari satu informan kunci, dua informan utama, dan empat informan tambahan. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari berbagai informan dan dokumen resmi guna memastikan akurasi temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) di Kota Medan

1. Pelayanan Perizinan Secara Online Single Submission (OSS)

Penerapan OSS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam perizinan usaha. Sebelum OSS diberlakukan, proses perizinan di Kota Medan masih tergolong kompleks, dengan prosedur yang panjang, biaya tidak transparan, serta waktu pemrosesan yang sulit diprediksi. Hal ini menyebabkan rendahnya daya tarik investasi di kota tersebut. Dengan OSS, perizinan diharapkan lebih cepat, murah, dan efisien sesuai standar yang ditetapkan pemerintah pusat.



Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS di Kota Medan masih menghadapi berbagai kendala, seperti kesalahan sistem, lambatnya verifikasi dokumen, serta keterbatasan infrastruktur digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Priatna (2018), yang menekankan bahwa efektivitas OSS bergantung pada kesiapan pemerintah daerah dalam mengadopsi teknologi dan memberikan pendampingan kepada masyarakat. Oleh karena itu, selain mengembangkan OSS, perlu ada peningkatan literasi digital bagi pelaku usaha serta optimalisasi pelayanan berbasis digital oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan.

2. Mekanisme Pelayanan Perizinan Setelah Terbitnya PP No. 24 Tahun 2018 di Kota Medan

Sejak diterapkannya PP No. 24 Tahun 2018, Kota Medan telah mengadopsi OSS sebagai sistem utama dalam pengurusan izin usaha. Selain itu, pemerintah daerah juga mengembangkan SIPSAKATO (Sistem Informasi Perizinan SAKATO) untuk mendukung OSS dengan mengintegrasikan perizinan di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota. SIPSAKATO memberikan fleksibilitas bagi pelaku usaha yang masih membutuhkan layanan manual sebagai alternatif.

Namun, penelitian ini menemukan bahwa beberapa izin masih harus diurus secara manual, meskipun OSS telah diimplementasikan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara kebijakan pusat dan implementasi di daerah. Menurut Peraturan BKPM No. 6 Tahun 2018, OSS seharusnya menyederhanakan proses perizinan dengan mengganti sistem izin usaha berbasis registrasi. Sebelum OSS, pelaku usaha harus mendirikan badan usaha terlebih dahulu sebelum mendapatkan izin. Dengan OSS, izin usaha dapat diperoleh langsung melalui sistem, sehingga mempercepat pendirian usaha.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Arrum (2009), yang menyatakan bahwa OSS memiliki dampak signifikan terhadap Ease of Doing Business (EODB) di Indonesia. Namun, agar OSS benar-benar efektif di daerah, diperlukan penguatan aspek pengawasan, pemenuhan komitmen, serta kepastian hukum bagi pelaku usaha. Selain itu, koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah harus diperbaiki agar tidak terjadi tumpang tindih regulasi yang menghambat efektivitas OSS.

3. Pengaruh Penerapan OSS terhadap Investasi di Kota Medan

OSS diharapkan dapat mendorong investasi dengan menyederhanakan prosedur perizinan. Menurut Salim dan Sutrisno (2008), investasi adalah penanaman modal oleh investor, baik domestik maupun asing, dalam berbagai sektor usaha untuk memperoleh keuntungan. Kejelasan mekanisme dan prosedur izin usaha sangat menentukan tingkat investasi di suatu daerah. Dengan adanya OSS, perizinan menjadi lebih transparan dan efisien, yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan investor.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan OSS berdampak positif terhadap peningkatan investasi, khususnya pada Usaha Mikro Kecil (UMK). Sistem OSS mengklasifikasikan usaha ke dalam kategori risiko rendah, menengah, dan tinggi, di mana UMK dengan risiko rendah dan menengah dapat memperoleh izin lebih mudah tanpa persyaratan tambahan dari instansi terkait. Sebaliknya, usaha dengan risiko tinggi masih membutuhkan pemenuhan komitmen tambahan, seperti izin lingkungan, izin mendirikan bangunan (IMB), dan izin lokasi, yang menjadi tantangan tersendiri bagi pelaku usaha.

Pasca-implementasi OSS, jumlah pendaftaran usaha di Kota Medan meningkat secara signifikan. Data BKPM (2021) menunjukkan bahwa jumlah izin usaha yang diterbitkan meningkat sebesar 30% sejak OSS diberlakukan. Namun, meskipun OSS berhasil meningkatkan jumlah investasi, kualitas layanan masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan infrastruktur digital, serta ketidaksesuaian kebijakan pusat dan daerah.

Dalam konteks teori Ease of Doing Business (EODB) dari World Bank, OSS memiliki potensi besar untuk meningkatkan daya saing ekonomi daerah dengan mengurangi hambatan birokrasi. Namun, seperti yang diungkapkan oleh Juliantara (2008), keberhasilan suatu sistem perizinan sangat bergantung pada kapasitas pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang profesional dan transparan. Oleh karena itu, pemerintah Kota Medan perlu memperkuat sistem



pendampingan bagi pelaku usaha, meningkatkan infrastruktur digital OSS, serta memperbaiki koordinasi antara instansi pusat dan daerah untuk mengoptimalkan manfaat sistem ini.

Kendala dalam Pengimplementasian PP No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kota Medan

Implementasi Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 di Kota Medan menghadapi tiga kendala utama: (1) transisi dari sistem manual ke digital, (2) koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, serta (3) pengawasan perizinan oleh DPMPTSP. Kendala ini mempengaruhi efektivitas Online Single Submission (OSS) dalam mempercepat perizinan usaha. Sejalan dengan penelitian (Juliantara, 2008; Priatna, 2018), tantangan utama dalam transformasi perizinan digital adalah kesiapan infrastruktur, koordinasi antarinstansi, serta penguatan pengawasan agar sistem dapat berjalan optimal.

1. Perubahan Sistem Perizinan dari Manual ke Digital

OSS memberikan kemudahan dalam perizinan dengan mengurangi kendala administratif, tetapi pelaku usaha masih menghadapi kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem ini akibat kurangnya sosialisasi dan pendampingan teknis dari pemerintah daerah. Seperti yang disampaikan oleh Daim (2019), rendahnya literasi digital menjadi hambatan utama dalam penerapan layanan berbasis teknologi.

Selain itu, proses migrasi data dan updating sistem OSS masih mengalami kendala teknis seperti kesalahan verifikasi dokumen, lambatnya respons sistem, serta ketidaksesuaian data antara OSS dengan instansi daerah. Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989), penerimaan sistem digital dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Dalam kasus OSS di Kota Medan, *perceived ease of use* belum optimal karena sistem yang masih sulit diakses dan dipahami oleh masyarakat.

Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan penyediaan pelatihan dan sosialisasi yang lebih luas bagi pelaku usaha, khususnya bagi UMKM, serta penguatan infrastruktur digital agar sistem OSS berjalan lebih stabil. DPMPTSP juga perlu meningkatkan kapasitas teknis pegawainya untuk mendukung pendampingan terhadap pelaku usaha yang mengalami kendala dalam penggunaan OSS.

2. Koordinasi antara Pemerintah Pusat dan Daerah

OSS dirancang untuk menghapus overlapping kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah, tetapi dalam praktiknya, ketidaksinkronan kebijakan masih menjadi kendala. Salah satu masalah yang sering muncul adalah perbedaan standar dalam pemberian rekomendasi teknis, terutama pada sektor usaha dengan risiko menengah hingga tinggi.

Menurut Peraturan BKPM No. 6 Tahun 2018, OSS mengklasifikasikan izin usaha berdasarkan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) berbasis risiko (No, 2018). Namun, penelitian ini menemukan bahwa tidak semua instansi daerah memiliki pemahaman yang seragam dalam menerapkan sistem ini, sehingga terjadi perbedaan interpretasi dalam menentukan izin usaha. Hal ini sejalan dengan temuan Arrum (2009), yang menyatakan bahwa kebijakan OSS sering berbenturan dengan regulasi lokal yang masih mengharuskan pelaku usaha memenuhi persyaratan tambahan yang tidak diatur dalam OSS pusat.

Dari perspektif Good Governance, koordinasi antarinstansi dalam implementasi OSS seharusnya mengedepankan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi pemangku kepentingan. Namun, di Kota Medan, kurangnya komunikasi yang efektif antara pusat dan daerah menyebabkan tumpang tindih regulasi, yang justru menghambat efektivitas OSS.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan peningkatan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, termasuk dalam standarisasi prosedur perizinan berbasis OSS. Pemerintah pusat harus memperkuat regulasi yang lebih tegas mengenai sinkronisasi kebijakan perizinan daerah, sementara pemerintah daerah perlu memastikan bahwa semua instansi memiliki pemahaman yang sama dalam menerapkan sistem ini.

3. Pengawasan Perizinan OSS oleh DPMPTSP



Perubahan sistem perizinan melalui OSS juga berdampak pada peran DPMPTSP Kota Medan sebagai lembaga pengawas. Jika sebelumnya DPMPTSP memiliki kewenangan penuh dalam penerbitan izin usaha, kini peran mereka lebih banyak berfokus pada pengawasan dan verifikasi izin usaha yang diterbitkan melalui OSS pusat. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan peran ini belum dipahami oleh pelaku usaha, sehingga banyak yang masih mengurus izin secara manual ke kantor DPMPTSP meskipun prosesnya dapat dilakukan secara online.

Selain itu, kurangnya kapasitas SDM di DPMPTSP menjadi tantangan dalam pengawasan terhadap pelaku usaha yang telah memperoleh izin melalui OSS. Ayres & Braithwaite (1993) dalam teori Regulatory Compliance menyatakan bahwa efektivitas regulasi sangat bergantung pada pemantauan kepatuhan dan tindakan terhadap pelanggaran. Namun, di Kota Medan, DPMPTSP masih menghadapi kendala dalam pengawasan yang efektif, terutama dalam memastikan bahwa pelaku usaha benar-benar memenuhi komitmen izin yang diajukan melalui OSS.

Untuk meningkatkan pengawasan, DPMPTSP Kota Medan perlu memperkuat mekanisme monitoring berbasis digital, yang memungkinkan pemantauan kepatuhan pelaku usaha secara real-time. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM di instansi terkait sangat diperlukan agar pengawasan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup aspek pemenuhan komitmen dan kepatuhan teknis sesuai ketentuan OSS.

Upaya Mengatasi Kendala dalam Implementasi PP No. 24 Tahun 2018 di Kota Medan

Peningkatan investasi di Kota Medan sangat bergantung pada efektivitas sistem perizinan usaha, terutama dengan diterapkannya Online Single Submission (OSS) melalui PP No. 24 Tahun 2018. Meskipun OSS bertujuan untuk menyederhanakan perizinan guna menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif, penelitian ini menemukan berbagai kendala dalam implementasinya. Beberapa hambatan utama meliputi kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap sistem digital, ketidaksinkronan kebijakan antara pusat dan daerah, serta belum optimalnya pengawasan perizinan oleh DPMPTSP. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan strategi yang mencakup penyelarasan regulasi, penguatan infrastruktur digital, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di instansi terkait.

1. Peningkatan Kejelasan Regulasi dan Kesenambungan Kebijakan Pusat-Daerah

Salah satu kendala utama dalam implementasi OSS di Kota Medan adalah ketidaksinkronan regulasi antara pusat dan daerah, yang menyebabkan beberapa prosedur tambahan masih harus diurus secara manual meskipun OSS telah diterapkan. Hal ini menghambat efektivitas sistem, yang seharusnya mampu mempercepat perizinan. Menurut World Bank (2020) dalam konsep Good Governance, kebijakan perizinan harus mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum agar mampu menciptakan lingkungan bisnis yang stabil.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OSS belum sepenuhnya menghilangkan tumpang tindih regulasi, terutama pada sektor usaha dengan risiko tinggi yang masih membutuhkan rekomendasi teknis dari instansi daerah. Sejalan dengan Julianara (2008), perizinan berbasis digital hanya akan efektif jika didukung oleh regulasi yang seragam dan mudah dipahami oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi kebijakan antara pusat dan daerah dalam bentuk standarisasi prosedur OSS. Pemerintah pusat juga perlu memperkuat regulasi turunan yang mengikat pemerintah daerah agar tidak membuat persyaratan tambahan yang bertentangan dengan prinsip kemudahan berusaha.

Selain itu, edukasi hukum bagi pelaku usaha dan instansi terkait menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa semua pihak memahami hak dan kewajibannya dalam perizinan berbasis OSS. Yunita (2021) menekankan bahwa penerangan hukum dapat mencegah kebingungan dalam implementasi kebijakan, sehingga regulasi dapat diterapkan dengan lebih efektif.

2. Penguatan Infrastruktur Digital dan Pendampingan Teknis bagi Pelaku Usaha

Rendahnya literasi digital, terutama di kalangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), menjadi salah satu kendala utama dalam implementasi OSS. Menurut Daim (2019), keberhasilan sistem layanan digital sangat bergantung pada kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi.



Penelitian ini menemukan bahwa kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas OSS di Kota Medan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan program pelatihan dan bimbingan teknis yang berkelanjutan, terutama bagi pelaku usaha yang baru pertama kali menggunakan OSS. DPMPTSP Kota Medan perlu menyediakan layanan konsultasi yang lebih aktif, baik secara digital maupun tatap muka, guna membantu pelaku usaha memahami prosedur perizinan. Selain itu, penguatan infrastruktur digital juga menjadi prioritas, termasuk peningkatan kapasitas server OSS agar sistem berjalan lebih stabil dan tidak mengalami gangguan teknis.

Dalam perspektif Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989), penerimaan suatu sistem digital dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*). Jika OSS tidak didukung dengan infrastruktur yang baik dan edukasi yang memadai, tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem ini akan tetap rendah. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus memastikan OSS berjalan stabil serta menyediakan pendampingan teknis yang mudah diakses agar pelaku usaha dapat mengoptimalkan sistem ini.

3. Peningkatan Kapasitas SDM dan Efektivitas Pengawasan Perizinan

Efektivitas implementasi OSS juga bergantung pada kualitas SDM di instansi yang bertanggung jawab atas perizinan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa banyak pegawai di DPMPTSP Kota Medan masih belum sepenuhnya memahami prosedur teknis OSS, terutama dalam hal pemantauan kepatuhan pelaku usaha yang telah memperoleh izin usaha melalui sistem ini.

Menurut Ayres & Braithwaite (1993) dalam teori Regulatory Compliance, efektivitas sistem regulasi sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kepatuhan pelaku usaha. Namun, di Kota Medan, pengawasan terhadap izin usaha yang telah diterbitkan melalui OSS masih terbatas, sehingga tidak ada jaminan bahwa pelaku usaha benar-benar memenuhi komitmen izin yang telah mereka ajukan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, DPMPTSP perlu memperkuat pengawasan berbasis digital, misalnya dengan menerapkan real-time monitoring yang memungkinkan instansi terkait memantau kepatuhan pelaku usaha terhadap izin yang mereka peroleh. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM dalam bidang teknologi dan regulasi perizinan juga menjadi langkah krusial. Pemerintah daerah perlu mengadakan pelatihan berkala bagi pegawai DPMPTSP agar mereka lebih siap menangani kendala teknis yang dihadapi pelaku usaha. Dalam jangka panjang, langkah ini akan meningkatkan profesionalisme dan efektivitas layanan OSS, sehingga perizinan usaha dapat berjalan lebih transparan dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang OSS di Kota Medan telah memberikan dampak positif dalam menyederhanakan prosedur perizinan usaha, tetapi masih menghadapi sejumlah kendala yang perlu diatasi. Kendala utama meliputi kurangnya sosialisasi kepada pelaku usaha, keterbatasan infrastruktur digital, serta ketidaksinkronan kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa transformasi perizinan berbasis digital hanya akan efektif jika didukung oleh kesiapan teknologi, regulasi yang jelas, serta pendampingan yang memadai bagi masyarakat. Selain itu, perbedaan standar dalam penerapan OSS antara pusat dan daerah masih menghambat kelancaran proses perizinan, yang menyebabkan beberapa pelaku usaha tetap harus mengurus izin tambahan secara manual.

Untuk mengoptimalkan efektivitas OSS di Kota Medan, dibutuhkan harmonisasi kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah, terutama dalam standarisasi prosedur perizinan agar tidak ada tumpang tindih regulasi. Selain itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan infrastruktur digital serta menyediakan layanan pendampingan yang lebih aktif bagi pelaku usaha, khususnya UMKM yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem OSS. Peningkatan kapasitas SDM di DPMPTSP juga menjadi langkah strategis, karena pegawai yang memahami secara mendalam teknis OSS dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap



kebutuhan masyarakat. Dengan penguatan infrastruktur dan peningkatan literasi digital, OSS dapat lebih diterima oleh masyarakat dan berfungsi sebagaimana mestinya.

Dengan adanya perbaikan dalam regulasi, infrastruktur, dan pengawasan, OSS diharapkan dapat benar-benar menjadi sistem perizinan yang transparan, efisien, dan bebas dari praktik birokrasi yang berbelit-belit. Jika kendala-kendala utama dalam implementasi OSS dapat diselesaikan dengan baik, maka sistem ini akan semakin efektif dalam meningkatkan kemudahan berusaha (Ease of Doing Business) dan menarik lebih banyak investasi ke Kota Medan. Dalam jangka panjang, perbaikan sistem perizinan ini dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan, dengan memberikan akses yang lebih mudah bagi para pelaku usaha untuk menjalankan dan mengembangkan bisnis mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arrum, R. (2009). Analisis Implementasi Kebijakan Perizinan Usaha di Indonesia: Studi Kasus Hambatan Regulasi di Tingkat Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(2), 78–92.
- Daim, T. U. (2019). *Technology Adoption and Innovation in Public Services: Improving Digital Governance and Public Sector Performance*. Springer.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Efendi, I., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. *Perspektif*, 11(2), 493–503. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5858>
- Investasi/BKPM, K. (2021). *Laporan Kinerja Online Single Submission (OSS) 2022*. Kementerian Investasi/BKPM.
- Juliantara, D. (2008). *Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia: Reformasi dan Dinamika Implementasi Kebijakan*. Pustaka Mandiri.
- No, P. B. K. P. M. (2018). *6 Tahun 2018 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Fasilitas Penanaman Modal*.
- Prasetio, H. (2021). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tantangan dan Strategi Implementasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 75–88.
- Priatna, A. (2018). Implementasi Online Single Submission dalam Peningkatan Investasi di Indonesia: Studi Kasus pada BKPM. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 10(1), 45–62.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.
- Rogers, J., Ayres, I., & Braithwaite, J. (1993). Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate. In *Contemporary Sociology* (Vol. 22, Issue 3). Oxford University Press. <https://doi.org/10.2307/2074486>
- Rokhman, B., Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS). *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1562–1580.
- Salim, H., & Sutrisno. (2008). *Ekonomi Investasi: Konsep dan Aplikasi dalam Dunia Bisnis*. Mitra Wacana Media.
- Siregar, A. F., Siregar, N. S. S., & Lubis, M. S. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. *Perspektif*, 11(2), 476–492. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5853>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suwarni, S. M., Rinayuhani, T. R., & Afandi, A. H. (2022). IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) TERHADAP PERKEMBANGAN LAYANAN PERIZINAN UMKM DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MOJOKERTO.
- Syarif, M., Hartono, B., & Isnaini, I. (2023). Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3102–3111. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1768>



- Tobing, R. M. L., Bengkel, B., & Irmayani, T. (2023). The Impact from the Implementation of Online Single Submission (OSS) towards the Ease of Business Licensing for Business Actors in North Sumatera Province. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 3(6), 627–638.
- World, B. G. (2020). Ease of Doing Business Report. In *Doing business*. World Bank Group.
- Yunita, R. (2021). Penerangan Hukum dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat terhadap Regulasi Pemerintah. *Jurnal Hukum Dan Kebijakan Publik*, 15(1), 55–68.

