

Penerapan *Online Sigle Submission* (OSS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara

Juwita Dewi Br Pohan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Muhammad Yafiz

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate

Korespondensi penulis : jdewipohan@gmail.com

Abstract. *Online Single Submission is an electronically integrated business permit issued by the OSS institution in order to accelerate the business permit process. In Indonesia, licensing is actually the main obstacle for business actors. Too much bureaucracy, a lot of time, costs and the addition of many unofficial fees, make business people think about registering their business. These problems make the licensing system unhealthy and continue to recur from year to year. The implementation of licensing services through the Online Single Submission (OSS) system at the DPMPTSP of North Sumatra Province can be considered less than satisfactory, as it still encounters issues. Specifically, business operators may not fully comprehend or utilize internet-based services. This research aims to assess the quality of public services provided through the Online Single Submission (OSS) system at DPMPTSP North Sumatra Province. The research employs a descriptive method with a qualitative approach. The findings indicate that the quality of public services through the Online Single Submission (OSS) system at the DPMPTSP of North Sumatra Province is generally good but not yet optimal. It is recommended that the DPMPTSP of North Sumatra Province should actively engage in outreach efforts to educate the public about the utilization of the Online Single Submission (OSS) system, allowing individuals to register their permits independently, without reliance on intermediaries or third parties.*

Keywords: *Online Sigle Submission (OSS), Public Service*

Abstrak. *Online Single Submission merupakan permohonan izin usaha yang terintegrasi secara elektronik dan disediakan oleh lembaga OSS guna memperlancar prosedur perizinan usaha. Di Indonesia, hambatan terbesar bagi pelaku usaha adalah perizinan. Terlalu banyak birokrasi, banyak waktu, uang, dan masuknya biaya tambahan tidak resmi membuat pemilik usaha mempertimbangkan untuk mendaftarkan perusahaannya. Masalah-masalah ini mendatangkan malapetaka pada sistem perizinan dan terulang kembali dari tahun ke tahun. Pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Sumatera masih di rasa kurang memadai, terutama bagi pelaku usaha yang belum terbiasa dengan penggunaan internet. Tujuan dan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) secara umum dinilai sangat baik, namun belum mencapai tingkat ideal. Oleh karena itu, DPMPTSP Provinsi Sumut perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS), sehingga masyarakat dapat mengurus izin mereka sendiri tanpa perlu melalui perantara atau pihak ketiga.*

Kata kunci: *Online Sigle Submission (OSS), Pelayanan Publik.*

LATAR BELAKANG

Peradaban teknologi telah dianggap sebagai elemen yang wajib diikuti oleh setiap individu untuk dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang terus berlangsung dalam kegiatan sehari-hari. Pemerintah berkomitmen untuk menggerakkan dan mengembangkan teknologi informasi melalui penyelenggaraan pemerintah yang menyediakan pelayanan perizinan yang berkualitas bagi masyarakat dalam bentuk sistem yang terintegrasi secara elektronik. OSS (*Online Single Submission*) adalah sistem perizinan untuk usaha di Indonesia yang terhubung secara elektronik dengan seluruh kementerian, lembaga negara, serta pemerintah daerah (Pemda). Keputusan pemerintah untuk menerapkan kebijakan ini bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional dengan mempermudah pendirian perusahaan yang sebelumnya sering mengalami keluhan, terkait lambatnya proses pemberian layanan dan kompleksitas birokrasi. Oleh karena itu, OSS dianggap sebagai sistem yang berpotensi menjadi pintu utama pada pelayanan pemerintah di masa depan dan juga sebagai akses ke sistem pelayanan di kementerian, lembaga dan pemerintah daerah.

Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sejalan dengan visi Indonesia sebagai negara kesejahteraan, sebagaimana seperti yang telah diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ini merupakan ekspresi nyata dari komitmen pemerintah dalam melayani rakyat. Pemerintah daerah sebagai bagian dari sektor publik, diamanahkan untuk berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan responsif terhadap dinamika lingkungannya. Upaya ini pun bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, transparan dan bermutu. Meskipun dengan begitu, dalam sejarahnya birokrasi pemerintahan sering kali mendapat penilaian yang kurang memuaskan dari masyarakat. Proses pelayanan dianggap lambat, prosedur kompleks, dan regulasi cenderung kaku. Hal ini menciptakan persepsi bahwa negara tidak selalu mampu memberikan pelayanan yang memadai. Posisi masyarakat sering kali terbatas dalam hal bernegosiasi, mereka lebih banyak mendapatkan layanan dari pemerintahan tanpa banyak memberikan sumbangsih langsung terhadap kualitas dan hasil pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, birokrasi harus diarahkan bukan hanya untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap warga untuk sejahtera dan berekreasi melalui layanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu elemen kunci dalam memastikan bahwasannya dalam pelayanan publik yang optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah memprioritaskan pengembangan sistem pelayanan yang memenuhi

harapan dan kebutuhan masyarakat, terutama dalam pengurusan izin. Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, pemerintah menegaskan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai sarana utama dalam pelayanan perizinan, baik itu di tingkat pusat maupun daerah, mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan izin yang akan dilakukan mulai lembaga OSS. Inovasi ini menandakan komitmen pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mekanisme perizinan serta mencegah praktik korupsi yang umum terjadi di sektor ini. Munculnya birokrasi yang kompleks dan lamanya proses memulai usaha sering kali menjadi suatu hambatan bagi para pemilik usaha untuk mendaftarkan perusahaannya. Karena itulah, pemerintah telah melaksanakan berbagai reformasi struktural, termasuk di dalamnya reformasi sistem perizinan melalui diterapkannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online Single Submission* (OSS).

Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Provinsi Sumatera Utara, ialah sebagai salah satu instansi dari pemerintahan yang mengoperasikan pada sistem pelayanan terpadu satu pintu, memiliki tugas resmi untuk menyelenggarakan layanan Perizinan Berusaha secara elektronik melalui platform OSS di wilayah Provinsi Sumatera Utara. Meskipun pelaksanaannya dapat diakses secara online oleh pelaku usaha, DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara tetap memiliki tanggung jawab dan peran yang penting. Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji bagaimana penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara berjalan, apakah sudah berfungsi dengan baik, serta mengetahui tantangan atau hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan perizinan berusaha. Karena alasan ini, peneliti pun terdorong untuk melakukan studi dengan judul “Pengimplementasian *Online Single Submission* (OSS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.”

KAJIAN TEORITIS

Online Single Submission

Online Single Submission (OSS) adalah izin usaha yang dikelola oleh lembaga OSS atas nama pejabat pemerintah, baik itu menteri, kepala lembaga, gubernur atau bupati/wali kota. Izin ini diberikan kepada para pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Sistem ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (PP No. 24/2018). Dengan diterbitkannya

PP No. 24/2018, diharapkan semua regulasi yang ada di bawahnya seperti Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Lembaga, Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah dapat menyesuaikan diri dengan sistem OSS. *Online Single Submission (OSS)* sebagai sistem pengurusan izin berusaha yang memungkinkan pelaku usaha untuk mendaftarkan dan mengelola usaha baru atau yang sudah ada. OSS memungkinkan pelaku usaha untuk mendaftarkan semua jenis usaha yang dimilikinya, tidak terbatas pada jumlah atau skala tertentu. Penggunaan OSS umumnya terkait dengan pengurusan izin berusaha oleh para pelaku usaha. Jadi, jika seseorang berencana untuk memulai atau memiliki usaha, mereka dapat melakukan pengurusan OSS. Sistem OSS merupakan inisiatif yang memungkinkan berbagai jenis usaha, termasuk usaha mikro, kecil, menengah, hingga besar untuk memperoleh izin diperlukan untuk berdiri dan beroperasi. Baik itu usaha perorangan maupun usaha yang berbentuk badan usaha atau lembaga, semuanya memerlukan izin resmi untuk dapat memulai dan menjalankan operasionalnya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7 2023 dan UU No. 25 Tahun 2009, mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan kepatuhan terhadap hukum. Menurut Keputusan Menteri Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan memastikan kepatuhan terhadap hukum. Sedangkan menurut UU No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik melibatkan berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah, seperti pengaturan, pembimbingan, penyediaan fasilitas dan layanan serta aktivitas lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dan rekan (2011:5) Pelayanan Publik diartikan sebagai sebuah tindakan dalam pemberian pelayanan yang dapat melakukan pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi, hal ini tentunya telah dilakukan dengan sesuai sebagai mana mestinya dengan peraturan dan prodiser dasar yang sudah ditetapkan. Penegasan terkait hal ini pun di dukung oleh Herdiansyah (2011:12) menyimpulkan kalau pelayanan publik ini itu meliputi pemberian terhadap pelayanan atau pemenuhan untuk kebutuhan individu, komunitas atau organisasi menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dianggap memiliki tujuan untuk memuaskan penerima manfaat layanan. Oleh maka dari itu, pelayanan publik

mencakup ke dalam berbagai jenis barang dan juga jasa yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam studi ini, peneliti menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk mengumpulkan data terkait isu yang diteliti, dengan tujuan untuk menjelaskan secara deskriptif, kualitatif, dan komprehensif. Penelitian ini berfokus pada deskripsi dan analisis kualitas layanan perizinan yang disediakan oleh *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (DPMPPTSP) Provinsi Sumatera Utara.

Pada penelitian ini pun menggunakan data primer yang merupakan informasi yang diambil langsung dari sumber di lapangan tanpa adanya perantara. Data ini penting untuk menjawab pertanyaan penelitian secara spesifik. Sementara itu, data sekunder adalah serangkaian informasi yang dihasilkan dari data dan dokumen yang diperoleh dari DPMPPTSP Provinsi Sumatera Utara yang relevan dengan topik utama dalam penelitian ini. Data Sekunder memberikan konteks dan informasi tambahan untuk mendukung analisis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kualitas Layanan Izin melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (DPMPPTSP) Provinsi Sumatera Utara.

Melalui Online Single Submission (OSS), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan perizinan perusahaan. Tujuan utama Departemen, yang merupakan badan yang menyediakan pelayanan publik di sektor perizinan, adalah untuk memberikan pelayanan yang baik dan idealnya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penilaian DPMPPTSP Provinsi Sumatera Utara terhadap kualitas pelayanan publik meliputi pelayanan pendukung bangunan dan prasarana, serta daya tanggap aparat dalam mengenali dan menyikapi kebutuhan masyarakat.

Pihak dinas telah menghadirkan fasilitas yang memadai guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Fasilitas ini termasuk area tunggu yang nyaman, sistem pendingin udara (AC), perangkat komputer, akses WiFi, dan televisi semuanya dirancang dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan OSS. Dengan kehadiran polisi juga dinilai sangat bermanfaat karena bisa untuk memberikan pada pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini pun menunjukkan bahwa komitmen dari Dinas tersebut untuk menyediakan lingkungan yang mendukung bagi para pemohon perizinan.

Staf di Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Pendidikan Penanaman Modal Provinsi Sumatera Utara telah menerima pelatihan dan persiapan yang memadai untuk mendukung inisiatif Pemerintah Pusat, termasuk sistem *Online Single Submission* (OSS). DPMMPPTSP Provinsi Sumatera Utara juga berkomitmen untuk melatih petugas agar dapat merespon dengan cepat terhadap kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan dalam pengurusan perizinan. Petugas yang memberikan pelayanan pun harus memiliki kemampuan untuk merespon dengan cepat dan memahami kebutuhan masyarakat. Hasil dari upaya ini adalah bahwa personel Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara menjadi sangat perhatian dan memahami tuntutan yang diajukan oleh masyarakat.

Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara memfasilitasi komunikasi antara pejabat dan masyarakat, yang sangat penting untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan masyarakat. Ikatan komunikasi diperlukan untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang unggul. Masyarakat akan lebih mudah memperoleh pelayanan jika memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Bentuk kelancaran pada komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat disebut sebagai sebuah organisasi pada pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara yang berupaya mengedepankan komunikasi efektif antara pelaku pelayanan dengan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan menyediakan bahan informasi dalam bentuk website yang dapat diakses di dpmptsp.sumutprov.go.id. selain itu, DPMPTSP juga menyediakan saluran pengaduan langsung agar dapat memastikan respons yang tepat waktu.

Layanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas ini telah beroperasi dengan efektivitas yang cukup tinggi. Dinas ini telah berkomitmen untuk secara konsisten meningkatkan kualitas layanan perizinan dengan tujuan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Layanan ini biasanya dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan lancar. Implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) juga sejalan dengan strategi nasional, yang mencakup integrasi layanan perizinan usaha antara tingkat pusat dan daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara telah berhasil dalam mendukung inisiatif Pemerintah Pusat melalui penggunaan teknologi *Online Single Submission* (OSS). Tugas-tugas pemerintah yang dilaksanakan oleh Dinas tersebut terkait dengan kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan.

Optimalisasi Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Masyarakat dalam Mengoperasikan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Belum Tercapai.

Dengan hadirnya Perppem No.24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik, seluruh proses pelayanan perizinan berusaha kini untuk dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik apalagi berkat OSS yang dapat mempermudah dalam pengurusan izin usaha dengan lebih efektif, cepat dan tentunya akurat.

Sistem dapat diartikan sebagai suatu bentuk jaringan yang memiliki hubungan dengan pola ataupun skema yang dapat digunakan sebagai penggerak terhadap suatu fungsi utama dalam sebuah topik. Pada hal ini pun hal yang penting sekali untuk kita perhatikan dalam sistem pelayanan ialah mengenai apakah dalam sistem pelayanan itu sudah terdapat pedoman pelayanan di dalamnya, apakah persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan, bagaimana batasan waktunya, biaya atau tarif, bagaimana prosesnya, buku panduan, saluran informasi yang terintegrasi, dan saling memiliki rasa hormat terhadap organisasi dan juga komunitas yang saling memiliki hubungan antara satu dan yang lainnya.

Kendala yang terjadi pada teknis pada sistem OSS ialah menjadi permasalahan yang sering sekali muncul dalam Pelayanan Perizinan dalam Berusaha Terintegrasi secara elektronik. Salah satu diantaranya ialah pada penggunaan email yang mana emailnya ini berisi username dan juga passwordnya itu tidak sampai ke alamat email si pelaku usaha, deteksi data AHU *online* pada email pelaku usaha, serta data konformasi wajib pajak (KSWP) yang tidak selaras dengan sistem OSS. Karena pengelolaan sistem OSS berada di bawah Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) di Jakarta, masalah yang terjadi pada sistem OSS ini tidak dapat untuk diatasi dengan cepat dan instan di tingkat daerah. Pihak petugas daerah harus melakukan beberapa urutan penting dalam pelaporan, yang membuat proses ini pun menjadi lama. Petugas diwajibkan untuk melapor terlebih dahulu kepada petugas pusat, dan penyelesaian masalah itu pun harus dilakukan di pusat tidak di daerah yang sedang mengalami kendala. Pemerintah pusat bertanggungjawab atas penyelesaian masalah ini, sementara pejabat daerah hanya menunggu arahan dari pusat mengenai memperbaiki situasi tersebut. Akibatnya, pelaku usaha yang mendaftar izin dari OSS mengalami hambatan dan harus menunggu tanpa jelasnya waktu, karena meskipun pendaftaran izin dilakukan di daerah, penyelesaian masalah tersebut terkait dengan administrasi OSS di tingkat pusat.

Masih banyak masyarakat yang mengandalkan pihak ketiga untuk melakukan pendaftaran izin usaha melalui OSS, sehingga sadar kalau ternyata mereka itu mempunyai username dan juga password untuk melakukan pendaftaran atas izin mereka sendiri. Dengan hadirnya masalah itu pun, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya pada pelaksanaan

penggunaan OSS untuk perizinan usaha telah dimulai pada tahun 2018. Sebagian besar masyarakat masih belum terbiasa, dan mereka mengetahui tentang OSS masih kurang mampu untuk memahami bagaimana cara melaksanakan perizinan usaha dan proses pengisian formulir OSS. Para pelaku usaha masih sering bingung untuk saat ini dalam hal mendaftarkan diri mereka di OSS, begitu pula dengan masyarakat umum. Masyarakat umum masih belum paham dan tidak tahu kalau ternyata username dan password yang telah mereka daftarkan di OSS itu hanya berlaku dan tidak dapat diubah untuk setiap dari Nomor Induk Kependudukan (NIK) dalam arti kata bahwa hanya satu orang saja yang dapat menggunakan username pada OSS selama satu tahun penuh. Para pelaku usaha dapat melaksanakan berbagai macam kegiatan berupa pendaftaran izin usaha, mengajukan perubahan kegiatan atau alamat usaha, menambahkan kegiatan usaha baru, dan mencabut izin yang sudah tidak digunakan. Semuanya dilakukan melalui akun pelaku usaha di OSS. Selain itu, pelaku usaha yang ingin mempelajari lebih lanjut tentang OSS belum mengetahui sumber daya belajar OSS yang tersedia.

Dalam konteks sosialisasi yang diperlukan oleh pelaku usaha untuk memperoleh informasi tentang layanan perizinan melalui OSS, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumut telah menyampaikan informasi secara komprehensif tentang layanan perizinan melalui OSS kepada semua pelaku usaha. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumut Secara Eksklusif menggunakan sistem OSS sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Selanjutnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara melakukan sosialisasi tentang sistem OSS kepada masyarakat. Bagi mereka yang belum memahami OSS, dinas menyediakan bantuan untuk mendaftarkan izin mereka sendiri. Pihak petugas akan memberikan panduan tentang pengisian data yang benar.

Standar pelayanan publik adalah panduan untuk mengevaluasi kualitas dan prosedur penyelenggaraan pelayanan berizin. Ini adalah bentuk dedikasi dan tanggung jawab penyelenggara kepada masyarakat untuk menyediakan layanan yang berkualitas, efisien, mudah diakses, terjangkau dan dapat diukur. Pemerintah kini berupaya meningkatkan kualitas layanan perizinan. Setiap layanan perizinan harus membuat dan melaksanakan standar layanan berdasarkan kebutuhan masyarakat dan keadaan lingkungan saat ini. Melalui Online Single Submission (OSS), Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Penanaman Modal Provinsi Sumut terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan perdebatan kajian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan *Single Submission Online (OSS)* dalam meningkatkan pelayanan publik di DPMPPTSP Provinsi Sumatera Utara secara umum telah berhasil. Ini dapat dilihat dari implementasi yang teliti dan layanan yang memadai, serta ketersediaan peralatan berkualitas untuk menjalankan sistem *Online Single Submission (OSS)*. Namun, masih ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh DPMPPTSP Provinsi Sumatera Utara, terutama terkait dengan kinerja aplikasi OSS yang belum optimal dan memiliki beberapa kekurangan. Oleh karena itu, perbaikan dan pengembangan sistem diperlukan untuk masa depan yang lebih baik. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan Metode *Online Single Submission (OSS)* juga penting, terutama bagi mereka yang belum sepenuhnya memahami teknologi dan cara kerjanya.

DAFTAR REFERENSI

- Assegaf, Muhammad Iqbal Fitra, Henny Juliani, and Nabitatus Sa'adah. 2019. "Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Jawa Tengah." *Diponegoro Law Journal* 8 (2): 1328–42. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>.
- Chintiya. 2022. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Usaha Pembudidayaan Ikan Di Dinas Kelautan Dan Perikanan Mandailing Natal." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik* 2 (1): 1–13. http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16396%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/16396/1/skripsi_chintiya.pdf.
- Dayantri, Dayantri. 2022. "Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara." *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1 (5): 617–26. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>.
- Enggarani, Nuria Siswi (Fakultas Hukum, and Universitas Muhammadiyah Surakarta). 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali." *Law and Justice* 1(1) (1): 16–29. <https://journals.ums.ac.id/index.php/laj/article/view/2702>.
- Fadhila, 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 Tertpadu Satu Pintu". *Publika* 8,no. 3 (2019):911-924. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/articel/view/27533>
- Farah, Sintya, and Retno Sunu Astuti. 2020. "Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 10 (1): 69–79.

- Fazil, Muhammad. 2022. "Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Medan" 9 (2): 305–12.
- Harsini, Harsini. 2018. "Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru." *Jurnal Niara* 10 (2): 65–71. <https://doi.org/10.31849/nia.v10i2.1903Febliany>, Imelda, Nur Fitriyah, and Enos Paselle. 2014. "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)." *Jurnal Administrative Reform* 2 (3): 410–20.
- Kesuma, H. 2021. "Pemanfaatan Sistem Online Single Submission Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [JIMSIPOL]* 1 (4): 1–9.
- Prasetio, Eko, Isnaini Isnaini, and Adam Adam. 2021. "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai." *Perspektif* 10 (2): 710–27. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>.
- Subandi, Azwar, Muhammad Risman, and Rifaid. 2022. "Realisasi Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpad Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Nusa TenggaraBarat." *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer* Vol. 2.
- Tresya, D, I Mayasari, and A A Suhendra. 2020. "Penataan Perizinan Dalam Gerakan Nasional Penyelamatan Sumber Daya Alam Di Indonesia." *Integritas: Jurnal Antikorupsi* 5 (iii): 15–31. <https://jurnal.kpk.go.id/index.php/integritas/article/view/480>