

## ABSTRAK

### ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DALAM PENERBITAN NIB MELALUI SITEM OSS PADA DPMPTSP KABUPATEN SELUMA

Oleh:

Sari Afriani  
2263201036

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah sistem *Online Single Submission* (OSS) yang digunakan untuk mempermudah proses perizinan berusaha, termasuk penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seluma telah mengimplementasikan sistem OSS sebagai bentuk pelayanan perizinan berbasis digital. Namun, dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan jaringan internet, perubahan sistem OSS, serta kurang optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Seluma pada umumnya telah berjalan dengan baik. Berdasarkan indikator pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), aspek kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, kemudahan akses, dan kenyamanan telah terlaksana secara baik. Sementara itu, aspek kejelasan masih memerlukan peningkatan, terutama dalam penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat. Adapun kendala yang masih dihadapi meliputi gangguan server OSS nasional, ketidakstabilan jaringan internet, rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, serta kesalahan dalam pengisian data. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas informasi pelayanan, penguatan pendampingan kepada masyarakat, serta optimalisasi sarana pendukung agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Pelayanan Berbasis Digital, *Online Single Submission* (OSS), Nomor Induk Berusaha (NIB), DPMPTSP Kabupaten Seluma.

## **ABSTRACT**

### **DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICE ANALYSIS FOR NIB ISSUANCE THROUGH THE OSS SYSTEM AT THE DPMPTSP OF SELUMA REGENCY**

**By:**  
**Sari Afriani**  
**2263201036**

The implementation of digital-based public services is a government effort to improve service quality for the public through the utilization of information technology. One of these innovations is the Online Single Submission (OSS) system, which is designed to simplify the business licensing process, including the issuance of Business Identification Numbers (NIB). The Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Seluma Regency has implemented the OSS system as a form of digital-based licensing service. However, several challenges remain in its implementation, including low digital literacy among the public, internet connectivity problems, changes to the OSS system, and suboptimal dissemination of information to the public.

The results showed that the implementation of digital-based public services through the OSS system at the DPMPTSP of Seluma Regency has generally been running well. Based on the public service indicators proposed by Ratminto and Atik Septi Winarsih (2005), aspects such as simplicity, timeliness, accuracy of results, ease of access, and convenience have been implemented effectively. However, the aspect of clarity still requires improvement, particularly in terms of communicating information about service procedures to the public. The challenges encountered include disruptions to the national OSS server, unstable internet connectivity, limited public ability to use digital services, and errors in data entry. Therefore, improvements in the quality of service information, strengthened assistance for the public, and optimization of supporting infrastructure are needed to ensure that digital-based public services operate more effectively and enhance public satisfaction.

**Keywords:** Public Service, Digital-Based Services, OSS, Business Identification Number (NIB)

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggaraan negara memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya dilihat dari seberapa cepat dan mudahnya layanan diberikan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut dapat diakses secara merata, efisien, transparan, dan akuntabel. Di tengah perkembangan zaman dan tantangan globalisasi, pelayanan publik dituntut bertransformasi ke arah yang lebih *modern* dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Seiring dengan perkembangan konsep *good governance*, pemerintahan Indonesia telah mendorong berbagai instansi pemerintahan, baik ditingkat daerah maupun pusat, untuk mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis elektronik atau yang dikenal dengan *electronic government (E-Government)* (Indrajit, 2016). Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, menjadi kerangka kerja nasional dalam pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien. Salah satu wujud nyata dari implementasi SPBE di sektor pelayanan publik perizinan adalah sistem *online single submission (OSS)*, yang dirancang untuk mempercepat, mempermudah dan menyederhanakan proses perizinan usaha.

Website DPMPTSP Kabupaten Seluma merupakan salah satu media pelayanan publik berbasis digital yang digunakan untuk memberikan informasi dan memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan perizinan secara elektronik. Melalui website tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi terkait prosedur perizinan, persyaratan layanan, serta mengakses sistem *Online Single Submission* (OSS) yang terintegrasi secara nasional. Kehadiran website ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.



**Gambar 1.1**

**Tampilan Website OSS**

**Sumber :** <https://dpmpstsp.selumakab.go.id/>

*Online single submission* (OSS) adalah sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang diluncurkan oleh pemerintah berdasarkan peraturan presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha dan diperkuat melalui peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Melalui sistem ini, seluruh proses perizinan usaha mulai dari pendaftaran

hingga penerbitan izin dapat dilakukan secara *online*. OSS digunakan oleh berbagai pihak dari usaha perorangan maupun badan usaha, dari skala mikro hingga besar, baik yang baru mulai usaha maupun yang telah berjalan. Sistem ini juga diintegrasikan dengan data dari berbagai instansi seperti Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil, Direktorat jendral pajak, BPJS, dan instansi teknis lainnya.(apriyansa,2025).

Nomor Induk Berusaha (NIB) merupakan identitas resmi pelaku usaha yang diterbitkan melalui sistem OSS dan menjadi legalitas dasar dalam menjalankan kegiatan usaha. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, NIB berfungsi sebagai identitas pelaku usaha yang digunakan dalam berbagai aktivitas perizinan dan administrasi usaha. Kepemilikan NIB menjadi sangat penting karena merupakan syarat awal bagi pelaku usaha untuk memperoleh izin usaha dan berbagai fasilitas lainnya. Oleh karena itu, pelayanan penerbitan NIB menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang paling banyak diakses oleh masyarakat melalui sistem OSS.

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu(DPMPTSP) di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Seluma, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan perizinan berbasis OSS kepada masyarakat. Digitalisasi melalui OSS diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses perizinan, serta meminimalisir birokrasi yang berbelit. Bahkan, penerapan OSS berbasis risiko terbukti dapat membuat pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. (sulfira &alwi, 2025).

Namun, perubahan regulasi dan pembaruan sistem OSS menuntut adanya penyesuaian baik dari penyelenggara layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Perubahan tersebut dapat memengaruhi proses pelayanan perizinan, terutama dalam hal pemahaman prosedur, penyesuaian persyaratan, serta proses pendampingan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP menjadi faktor penting dalam memastikan masyarakat tetap dapat memperoleh layanan perizinan secara mudah, cepat, dan tepat melalui sistem OSS.

Perkembangan pelayanan perizinan berbasis digital di Kabupaten Seluma melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat dilihat dari tingginya jumlah layanan perizinan yang diproses melalui sistem tersebut. Berdasarkan data DPMPTSP Kabupaten Seluma melalui Portal Satu Data Kabupaten Seluma, pada tahun 2024 tercatat sebanyak 3.120 izin diterbitkan, dimana 2.276 di antaranya merupakan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA. Data tersebut menunjukkan bahwa OSS telah menjadi instrumen utama dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Seluma. Tingginya jumlah pelayanan yang diproses melalui OSS menunjukkan bahwa sistem ini memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelayanan publik di bidang perizinan dan legalitas usaha masyarakat.

Tingginya penggunaan OSS dalam pelayanan perizinan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan NIB menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan. Sebagai produk layanan yang paling sering diakses oleh pelaku usaha, proses penerbitan NIB harus didukung oleh pelayanan yang sederhana,

jelas, tepat waktu, akurat, mudah diakses, dan mampu memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan tersebut belum berjalan secara optimal, maka tujuan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan efisien akan sulit tercapai.

Meskipun sistem OSS telah digunakan secara luas dalam pelayanan perizinan, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari banyaknya izin yang diterbitkan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam praktiknya, apakah masih ditemukan masyarakat yang datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Seluma untuk meminta pendampingan dalam proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital belum sepenuhnya dapat dilakukan secara mandiri oleh seluruh masyarakat. Selain itu, kendala seperti keterbatasan literasi digital, kesalahan pengisian data usaha, perubahan regulasi dalam sistem OSS, serta kualitas jaringan internet masih menjadi hambatan dalam proses pelayanan.

Kondisi tersebut menjadi menarik untuk diteliti karena meskipun OSS telah diterapkan sejak tahun 2021 sebagai sistem perizinan berusaha berbasis risiko yang terintegrasi secara nasional, masih diperlukan kajian mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat melalui sistem tersebut, khususnya pada pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Dengan demikian, penelitian ini tidak berfokus pada jumlah izin yang diterbitkan, melainkan pada bagaimana pelayanan publik berbasis digital melalui sistem OSS dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Seluma

serta berbagai kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan OSS memberikan kemudahan dalam proses perizinan, tetapi masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital. Salah satu penelitian terkait implementasi OSS di Kabupaten Seluma juga menemukan bahwa meskipun sistem ini telah membantu proses pelayanan, masih terdapat kendala seperti akses *internet* yang tidak stabil dan kurangnya literasi digital masyarakat (devi herlina, 2023).

Dapat dilihat bahwa sistem OSS memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang perizinan berusaha, khususnya dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Namun demikian, keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem elektronik, melainkan juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui sistem OSS dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada DPMPTSP Kabupaten Seluma serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada DPMPTSP Kabupaten Seluma?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada DPMPTSP Kabupaten Seluma?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada DPMPTSP Kabupaten Seluma. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS, baik yang berasal dari penyelenggara layanan maupun dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik berbasis digital yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Seluma.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digital melalui sistem Online Single Submission (OSS). Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji pelayanan publik digital di bidang perizinan berusaha.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi DPMPTSP Kabupaten Seluma dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya pada pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan OSS sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan dalam penyusunan kebijakan maupun perbaikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS

