

**KEBERLANJUTAN INOVASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) YANG  
DIKELOLA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (DPMPTSP) KOTA MEDAN**

Elias Martin Silalahi ([eliasmartinsilalahi@students.undip.ac.id](mailto:eliasmartinsilalahi@students.undip.ac.id))

Dzunuwanus Ghulam Manar ([dgmanar@gmail.com](mailto:dgmanar@gmail.com))

Puji Astuti ([pujiundip@gmail.com](mailto:pujiundip@gmail.com))

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Jawa

Tengah

Website : <http://fisip.undip.ac.id/> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Dalam implementasi inovasi Online Single Submission (OSS) yang dikelola DPMPTSP Kota Medan terdapat banyak penyesuaian serta kendala yang harus diselesaikan. Penelitian ini melihat bagaimana upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Medan dalam mengatasi permasalahan selama penerapan *Online Single Submission* (OSS) di kota Medan? Serta Apa strategi yang dilakukan DPMPTSP Kota Medan yang mempengaruhi Inovasi Perizinan lewat OSS dapat bertahan dan berlanjut hingga saat ini?

Tujuan penelitian ini Menjelaskan upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Medan mengatasi permasalahan diterapkannya OSS terkait deregulasi, birokratisasi dan digitalisasi serta menjelaskan strategi DPMPTSP Kota Medan yang mempengaruhi Inovasi Perizinan lewat OSS dapat bertahan hingga saat ini menggunakan parameter *Sustainability* atau keberlanjutan pelayanan publik?

Penelitian ini menggunakan teori *Good governance* dengan melihat tiga aspek utama yaitu, deregulasi, birokratisasi dan digitalisasi. Selain itu Teori selanjutnya adalah *Sustainability Innovation Territory Map* oleh Bowfield, Visser, dan Livesey yang membagi 3 Territory Map yaitu *enablers*, *agents*, dan *process*. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan mewawancarai narasumber utama yaitu bapak Rizal Pahlawan selaku Kepala Bagian Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan DPMPTS Kota Medan.

Hasil penelitian menunjukkan DPMPTS Kota Medan cukup berhasil dalam menyelesaikan kendala OSS pada awal diimplementasikan adalah dengan beberapa penyesuaian di bidang deregulasi, debirokratisasi, serta dalam aspek digitalisasi, sehingga dapat diterapkan di Kota Medan. Selain itu peran DPMPTSP Kota Medan sebagai *Enablers*, *Agent*, dan *Process* sudah maksimal dan cukup berhasil dalam menghubungkan inovasi OSS kepada masyarakat di kota Medan, dilihat dengan adanya pertumbuhan nilai investasi di Kota Medan pada tahun 2019. DPMPTSP Kota Medan berhasil merangkul berbagai kalangan dengan sosialisasi serta edukasi serta proses layanan bantuan pembuatan izin melalui OSS.

**Kata Kunci:** *Online Single Submission (OSS)*, *good governance*, keberlanjutan

## PENDAHULUAN

### LATAR BELAKANG

Kemudahan aksesibilitas dalam pelayanan publik menjadi aspek utama suatu pelayanan publik dapat dikatakan berhasil. Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengharuskan kita untuk efektif dan efisien dalam segala aspek kehidupan, hal tersebut juga berdampak pada pelayanan publik. Pemanfaatan perkembangan teknologi tersebut menciptakan suatu studi e-government untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih sempurna lagi kedepannya. Di Indonesia konsep e-government telah dicetuskan pada tahun 2003 melalui Inpres Nomor 3 Tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government. Mobilisasi yang cepat dan kebutuhan akan informasi oleh masyarakat di zaman modern ini, menuntut adanya suatu Reformasi di bidang pelayanan publik agar semakin terjangkau oleh publik. Oleh karenanya muncul berbagai macam inovasi yang diterapkan oleh pemerintah guna memperbaiki kelemahan pelayanan publik yang selama ini menjadi bumerang terkait citra birokrasi yang lambat dan rumit.

Buah dari Inovasi yaitu Efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk melakukan gebrakan reformasi birokrasi. Reformasi Birokrasi tersebut dilakukan dalam rangka

“perubahan birokrasi yang meliputi : Organisasi, Tatalaksana, Peraturan, Perundang-undangan, Sumber Daya Manusia Aparatur, Pengawasan, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Pola Pikir, dan Budaya Kerja Aparatur. Perlu adanya ide-ide baru atau *invention* yang lahir dari masalah yang ada di pelayanan publik di Indonesia. Ide-ide tersebut kemudian dikembangkan dan diwujudkan menjadi suatu inovasi. Dalam perkembangan untuk wujudkan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik, sudah banyak tercipta invensi-invensi untuk menjawab dari permasalahan pelayanan publik.

Penciptaan suatu inovasi dalam pelayanan publik merupakan langkah cermat yang dilakukan dalam realisasi dari reformasi birokrasi. Inovasi dan pelayanan publik sangat berhubungan erat dengan teknologi baru yang kreatif, seperti yang disampaikan (Kurniasari & Sulandari, 2017), bahawasannya inovasi di bidang pelayanan publik adalah pemikiran kreatif berupa cara baru melalui teknologi pelayanan dalam penciptaan trobosan baru, penyederhanaan aturan, metode, pendekatan, dan struktur organisasi yang memiliki penambahan nilai dalam hal kualitas dan kuantitas.

Inovasi yang berkelanjutan menurut Miles, B Matthew, Huberman, 1992, harus mempunyai atribut yang melekat yakni pada kesesuaian atau “*compability*” dengan

melihat seberapa jauh tingkat kesesuaian suatu inovasi terhadap nilai, kebutuhan masa lalu, dan kebutuhan dari penerima inovasi. Kesesuaian inovasi merupakan konsep yang dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang dan ditinggalkan begitu saja. Untuk mewujudkan inovasi yang berkelanjutan, terdapat hambatan-hambatan yang harus dilalui. Hambatan tersebut seperti yang dijelaskan melalui penelitian yang dilakukan oleh Hutagalung & Hermawan (2018), suatu inovasi yang berkelanjutan mampu dicapai dengan adanya perancangan optimal pada suatu program inovasi, sehingga suatu model inovasi harus diperkuat dalam hal perancangan terlebih dahulu dalam desain program yang inovatif yang akan menjadi sebuah kebijakan baru dari pemerintah daerah, serta tidak hanya replikasi daerah lain atau meniru program pemerintah pusat. Selain itu terdapat juga hambatan dalam terbatasnya sumber daya pemerintah daerah, resistensi dari penerima inovasi dalam hal ini masyarakat terhadap perubahan yang di tawarkan oleh inovasi, kecepatan dan skala perubahan, ukuran dan kompleksitas dari inovasi, kurangnya akuntabilitas, hambatan teknis yang sering sekali terjadi diakibatkan tidak adanya pembelajaran dari organisasi. Sari, 2014 ( dalam Ramdani,2019).

Di Indonesia sendiri telah banyak tercipta inovasi-inovasi baru yang

dikeluarkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Inovasi-inovasi tersebut sudah banyak merubah tatakelola pemerintahan menjadi lebih baik. Di kota-kota besar di Indonesia pelayanan publik sangatlah dibutuhkan, karena masyarakat kota memiliki mobilisasi yang sangat tinggi, sehingga tidak boleh ada waktu yang terbuang sia-sia.

Medan merupakan kota metropolitan yang memiliki geliat tinggi di dalam kegiatan perekonomian. Kegiatan perekonomian di kota-kota metropolitan membutuhkan perizinan dari pemerintah kota. Kita mengetahui bahwa perizinan di Indonesia memiliki citra yang buruk yaitu lambat, rumit, dan sering terjadi pungli didalam proses pengurusan. Melihat hal tersebut, kota metropolitan yang akan saya bahas di penelitian ini yaitu Kota Medan menerapkan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis teknologi online dalam hal perizinan. Inovasi tersebut dikembangkan oleh Pemerintah Pusat melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal atau BKPM dan kemudian dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Medan yang dapat diakses informasinya melalui websit resmi [www.dpmpstp.pemkomedan.go.id](http://www.dpmpstp.pemkomedan.go.id) .Dalam website tersebut DPMPSTP Kota Medan menyajikan informasi-informasi penting dalam bidang perizinan seperti informasi

terkait potensi serta peluang investasi di kota medan, data terkait realisasi investasi di kota Medan, Informasi tentang Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), terdapat juga Informasi berupa laporan dan dokumen.

Kemudahan dalam pengurusan perizinan berusaha merupakan manfaat utama dari inovasi OSS itu sendiri, seperti dalam hal prasyarat yang diperlukan dalam pembuatan izin berusaha baik di tingkat daerah maupun pada tingkat pusat dengan adanya mekanisme baru yaitu melalui fasilitas yang diberikan kepada pelaku usaha agar terhubung dengan beberapa stakeholder. Keamanan dalam memperoleh izin serta kecepatan yang dapat diakses secara real time, dan juga mekanisme pelaporan serta pemecahan masalah dalam perizinan dirangkum menjadi satu dalam inovasi OSS.

*Online Single Submission* merupakan pelayanan publik yang diciptakan untuk mereformasi birokrasi di bidang pelayanan perizinan. Reformasi birokrasi di bidang perizinan dilakukan untuk memutus rantai panjang layanan publik dengan beberapa indikator yaitu, kualitas pelayanan, aksesibilitas dalam hal keterjangkauan jarak dan harga, equity yakni perlakuan adil kepada semua masyarakat dalam mendapatkan layanan publik, transparansi dan akuntabilitas. Untuk itu reformasi birokrasi harus di ikuti dengan deregulasi,

debirokratisasi, dan juga digitalisasi, dengan tujuan pembaharuan proses penyelenggaraan layanan perizinan yang selama ini menghambat dan juga tersendat diubah melalui pengurangan pengambilan kebijakan, mengurangi aturan prosedur, serta rasionalisasi kelembagaan pemerintahan.

Deregulasi merupakan proses penyederhanaan peraturan yang bersifat menghambat atau disebut juga dengan peraturan yang bottlenecking. Deregulasi tentang perizinan bisa dilihat dalam Peraturan Presiden (PP) Nomor 91 Tahun 2017 mengenai Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Sedangkan Debirokratisasi secara sederhana merupakan proses penyederhanaan dan pemangkasan tata kerja yang panjang dan rumit. Debirokratisasi dalam Pelayanan perizinan OSS sendiri dapat dilihat melalui terintegrasinya sistem perizinan dengan berbagai stakeholder. Digitalisasi juga menjadi hal yang penting dalam pembentukan OSS guna menjangkau masyarakat lebih luas karena dapat diakses di mana saja dengan device elektronik seperti smartphone, laptop, komputer dan device lain yang dapat mengakses pelayanan perizinan OSS.

Dengan banyaknya manfaat yang dihasilkan oleh inovasi OSS yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan terdapat kendala yang harus dihadapi pada awal-awal diberlakukannya inovasi tersebut. Terdapat 3

kendala utama yang dihadapi oleh DPMPTS Kota Medan pada awal diberlangsungkannya OSS yakni:

1. Terjadi perubahan peraturan perundangan pada tingkat pemerintah pusat secara cepat. Sehingga diperlukan penyesuaian Kembali secara cepat dan tepat terhadap perizinan dan non perizinan.
2. Masih rendahnya minat dan pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan media pelayanan perizinan berbasis digital. Oleh karena hal tersebut,
3. Terjadi penurunan jumlah perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan, akibat diluncurkannya *Online Single Submission* (OSS), sehingga 135 izin yang sebelumnya dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan hanya tersisa sebanyak 6 izin saja. Akibatnya terjadi penurunan Pendapatan Asli Daerah serta berkurangnya realisasi penerbitan izin yang ditargetkan oleh DPMPTSP Kota Medan.

Dengan adanya hambatan tersebut tidak semata-mata mengubah dan memberhentikan inovasi perizinan melalui OSS yang dikelola PDMPTSP Kota Medan. Nyatanya sampai saat ini OSS kota Medan masih eksis dan dapat diakses oleh para investor dan para pengusaha dalam pembuatan perizinan usaha. Bahkan terjadi pembaharuan dalam sistem OSS menjadi versi terbaru yakni versi 1.1 yang mempermudah pemohon perizinan dengan

bertambahnya fitur-fitur seperti penjelasan yang menerangkan definisi jenis usaha yang akan pemohon dapatkan setelah mengakses OSS. Hal tersebut tentu menjadi sesuatu yang baru serta berbeda dengan aplikasi OSS sebelumnya, di mana pemohon perizinan harus menentukan sendiri jenis usahanya baik dalam bentuk Non-Perseorangan, Perseorangan, dan Perwakilan tanpa dijelaskan definisi dari jenis usaha yang akan dibuat. Terdapat juga perubahan pada data legalitas, dimana sebelumnya hanya terdapat legalitas badan usaha berbentuk Perseroan Terbatas, sehingga pada OSS versi terbaru terdapat penambahan jenis badan usaha pada data legalitas seperti firma, CV atau badan hukum seperti Yayasan. Aplikasi OSS versi 1.1 juga bertambah peruntukkan perizinannya seperti penerbitan izin lokasi daratan, perairan serta kawasan hutan. Jauh berbeda dengan aplikasi lama yang hanya untuk melayani penerbitan izin daratan. Karena hadirnya OSS yang dikelola DPMPTS Kota Medan masih berlanjut sampai saat penelitian ini dilakukan (2020), maka peneliti ingin melihat Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PDMPTSP Kota Medan dalam mengatasi hambatan-hambatan pada awal diberlakukannya OSS di Kota Medan terkait deregulasi, debirokratisasi dan digitalisasi, dan Apa saja strategi yang dilakukan DPMPTSP Kota Medan yang mempengaruhi Inovasi Perizinan lewat OSS dapat bertahan hingga saat ini menggunakan

parameter *Sustainability* atau keberlanjutan pelayanan publik.

Bedasarkan latar belakang tersebut yang telah dipaparkan, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “**Keberlanjutan Inovasi Perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang Dikelolah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan**” .

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang dirumuskan di atas maka permasalahan utama yang dapat dikaji lebih mendalam pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Medan dalam mengatasi hambatan-hambatan pada awal diberlakukannya OSS di Kota Medan terkait aspek-aspek regulasi, birokratisasi dan digitalisasi ?
2. Apa saja strategi yang dilakukan DPMPTSP Kota Medan yang mempengaruhi Inovasi Perizinan lewat OSS dapat bertahan hingga saat ini?

## **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi data yaitu berupa observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan. Dalam menentukan sample Informan yang akan dimintai informasi, penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling kepada beberapa individu narasumber dalam bentuk rantai yang terus berlanjut sesuai dari rujukan dari narasumber yang paham atas satu subjek. narasumber utama yang akan diwawancara adalah Rizal Pahlawan selaku Kepala Bagian Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan dan Aparatur Sipil Negara (ASN) Birokrasi Pemerintahan di D Kota Medan. Selain itu ASN yang terlibat dalam penyelenggaraan OSS di DPMPTSP Kota Medan .

## **KERANGKA TEORI**

### **1. *Good Governance***

*Good governance* juga merupakan perbaikan serta reformasi dari sistem pemerintahan. Hal tersebut juga terjadi pada suatu inovasi pelayanan publik, dimana reformasi tersebut memperbaiki tiga aspek dalam pemerintahan diantaranya deregulasi, debirokratisasi, dan juga digitalisasi.(Ayumi, Prasetyowati, Rheza, Simanjuntak,& Suparman, 2019). Ketiga aspek tersebut dapat dijabarkan menjadi:

1. Aspek Deregulasi merupakan sebuah langkah penghapusan batasan dalam peraturan yang sifatnya menghambat (bottlenecking) dengan cara penataan

serta pengaturan kembali peraturan perundang yang menghambat proses perizinan. Melalui deregulasi penyelenggaraan layanan perizinan yang baik pada masyarakat dapat terwujud dengan adanya pembaharuan pada payung hukum sistem perizinan, yang membawa angin segar kepada pelaku usaha yang selama ini proses perizinan menjadi momok yang menghambat kegiatan usahanya.

2. Aspek debirokratisasi adalah upaya dalam mempendek atau mempersingkat jalur birokrasi dan mengembangkan partisipasi publik dalam birokrasi diantaranya melalui prosedur layanan yang tidak berbelikliku, beban biaya yang ringan dan terjangkau, serta waktu dalam pelayanan yang semakin cepat.
3. Aspek Digitalisasi merupakan masuknya suatu sistem teknologi kedalam pelayanan sector publik dengan terjadinya pergeseran paradigma pelayanan yang awalnya reaktif menuju proaktif, yang kemudian menjadi masif dalam pemerintahan yang bertransisi kepada pemerintahan digital serta mempengaruhi birokrasi dalam suatu pelayanan publik. Penggunaan serta pemanfaatan teknologi informasi merupakan hal yang paling krusial dalam Langkah merubah tatan

pemerintahan, dikarenakan berbagai kemudahan yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam tugas dan pekerjaan bernegara.

## **2. Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik**

Meskipun sektor publik tidak menghadapi persaingan seperti halnya sektor swasta; sektor publik juga harus berjuang untuk keberadaan jangka panjangnya melalui keberlanjutan. Dalam hal layanan publik tidak berkelanjutan, pembiayaan juga menjadi tidak berkelanjutan dan yang membahayakan kelayakan tujuan sosial ekonomi. Sebagai konsekuensinya, sektor publik harus meningkatkan efisiensi, kinerja dan dengan demikian mencapai layanan publik yang lebih baik. Inovasi berfungsi sebagai salah satu pendorong utama untuk proses pengembangan ini. Tingkat kebaruan suatu inovasi telah menjadi patokan baku banyak pihak dalam menentukan keberhasilan dari suatu inovasi. Namun pendapat tersebut dapat diperdebatkan kembali dimana tingkat keberhasilan suatu inovasi sejatinya merujuk pada taraf penerimaan dari berbagai pihak dan secara berkelanjutan. (Widiyahseno, 2015). Hal serupa juga diserukan oleh (Putri & Mutiarin, 2018) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi dapat bertahan atau berkelanjutan dan dapat diterapkan intansi lain melalui

penyebaran dengan iklim yang baik dalam lingkup internal dan eksternal pemerintahan.

Teori yang digunakan adalah *Sustainability Innovation Territory Map* oleh Bowfield, Visser, dan Livesey yang membagi 3 Territory Map yang menyebabkan suatu Inovasi dapat terus berlanjut.

1. *ENABLERS* menjelaskan hal-hal yang memungkinkan suatu inovasi dapat terwujud melalui Government (Pemerintahan) sebagai regulator dan administrator, Finance (Finansial) yang menyediakan akses dalam memenuhi kebutuhan suatu inovasi, Teknologi (Technology) sebagai alat yang mempermudah diaksesnya sebuah inovasi, dan Budaya (Culture) sebagai suatu ekosistem yang dapat menerima dan dapat diterapkannya suatu inovasi di suatu lingkup sosial.
2. *Agents Of Sustainability Innovation* Menjelaskan mengenai rantai pengaplikasian suatu inovasi memerlukan pihak-pihak penghubung antara suatu inovasi pelayanan kepada pengguna inovasi dalam hal ini pemerintah sebagai penghubungkan inovasi kepada publik atau masyarakat, yang dibagi menjadi tiga yaitu perusahaan dan individu, serta agen non-bisnis. Namun saya juga menambahkan agen pemerintah dikarenakan OSS sendiri merupakan

inovasi Pelayanan Publik milik pemerintah yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan

3. *Prosses of Sustainability Innovation* Menjelaskan mengenai bagaimana proses suatu inovasi dapat berjalan dan berkelanjutan melalui aksi individu (Individual actions) mengenai peran inisiator mengenai isu-isu dan permasalahan dari suatu inovasi, Sistem Manajemen (Management System, dan pendekatan yang dapat disesuaikan (tailored approach) yaitu pendekatan-pendekatan yang diambil jika terjadi perubahan serta penyesuaian di dalam tubuh suatu organisasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Secara garis besar, bab ini dibagi menjadi 2 pokok bahasan utama, yaitu sub bab Implementasi Inovasi Pelayanan Publik OSS yang terdiri dari penyesuaian pada 3 aspek yaitu deregulasi, debirokratisasi dan digitalisasi. Sub bab selanjutnya membahas mengenai keberlanjutan OSS dengan *Sustainability Innovation Territory Map* oleh Bowfield, Visser, dan Livesey yang membagi 3 Territory Map yang menyebabkan suatu

Inovasi dapat terus berlanjut yaitu *enablers*, *agents*, dan *process*.

## **Penyesuaian yang dilakukan DPMPTSP Terkait Reformasi Perizinan Melalui Aspek Deregulasi, Debirokratisasi, dan Digitalisasi**

### **1. Proses Deregulasi Pelayanan Publik Melalui OSS**

Deregulasi melalui OSS dilakukan dengan merampingkan beberapa regulasi terkait perizinan yang sebelumnya masih tumpang tindih antara satu regulasi dengan regulasi lainnya. Hal tersebut juga disebutkan dalam Evaluasi Setahun OSS yang dikeluarkan oleh KPPOD bahwa keempat bentuk deregulasi tersebut memang harus dilakukan demi mewujudkan reformasi perizinan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses izin usaha melalui OSS. Terdapat 4 analisis yang dilakukan KPPOD menggunakan pendekatan Hapus, Gabung, Sederhana, dan Limpahkan atau disingkat (HSGL)

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala OSS pada awal diimplementasikan adalah dengan penyesuaian di bidang deregulasi melalui pembuatan Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Medan Nomor 503/504.K/VIII/2018 Tentang Penyelesaian Permasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* yang merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang

Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, serta melalui SK Kepala DPMPTSP Kota Medan Nomor 503/3727/DPMPTSP/V/2020 Tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan Penerbitan Persetujuan Komitmen Perizinan Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal. Hal tersebut menjadi dasar utama regulasi OSS di Kota Medan.

### **2. Proses Debirokratisasi Pelayanan Publik Melalui OSS**

Dari Pemaparan wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan bahwa terjadi debirokratisasi terkait perizinan, yang mengarah kepada kemudahan bagi para pengguna OSS atau pemohon perizinan. Penyesuaian tersebut merupakan bentuk Reformasi Perizinan Berusaha Sektor yang diamanatkan dalam Pasal 84 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 diantaranya:

- a. Pengklasifikasian;
- b. Penghapusan;
- c. Penggabungan
- d. Perubahan Nomenklatur; atau
- e. Penyesuaian persyaratan

DPMPTSP Kota Medan sudah mempersiapkan opsi-opsi yang dapat dipilih oleh pemohon perizinan sesuai dengan kemampuan dan pemahaman pemohon perizinan. Bagi pemohon perizinan yang

masih belum menguasai teknologi, DPMPTSP Kota Medan memberikan opsi pelayanan pemenuhan komitmen secara konvensional dengan langsung data ke Loker Pelayanan, namun diantara ketiganya tetap pelayanan secara konvensional merupakan cara yang paling tidak efektif dan efisien baik dari waktu maupun materil. Terdapat juga penyusunan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur. Standar Pelayanan yang diberlakukan di DPMPTSP kota medan tertuang dalam Standar Pelayanan Tahun 2019, yang memuat Tugas, Fungsi, Struktur Organisasi SKPD, Sumber Daya SKPD, Kinerja Pelayanan SKPD, Tantangan dan Peluang Pelayanan SKPD, serta Standar Pelayanan yang terdiri dari Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, Sistem Mekanisme dan Prosedur pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mengenai pelayanan dan inovasi OSS.

### **3. Proses Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui OSS**

Dalam aspek digitalisasi, DPMPTSP Kota Medan memanfaatkan website resmi DPMPTSP Kota Medan, sudah dilakukan dengan serius dan sudah baik dalam pelaksanaan keterbukaan informasi dengan para pemohon usaha melalui jalur digital. Website resmi DPMPTSP Kota Medan yang dapat diakses informasinya melalui website

resmi [www.dmpstp.pemkmedan.go.id](http://www.dmpstp.pemkmedan.go.id). Dalam website tersebut DPMPTSP Kota Medan menyajikan informasi-informasi penting dalam bidang perizinan seperti informasi terkait potensi serta peluang investasi di beberapa proyek pembangunan yang terjadi di kota medan, data terkait realisasi investasi di kota Medan, Informasi tentang Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), terdapat juga Informasi berupa laporan dan dokumen. Informasi yang disajikan dari website tersebut sangat berguna bagi investor yang ingin menanamkan modal maupun membuka usaha di Kota Medan. Website DPMPTSP Kota Medan juga sudah terintegrasi dengan inovasi *Online Single Submission* (OSS). Kemudian pada tahun 2019 untuk memperkokoh OSS sebagai Kebijakan Publik di Kota Medan DPMPTSP mengeluarkan dasar hukum yang tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Nomor: 5301/0217/DPMPTSP/I/2019 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Dan Izin Komersial Atau Operasional Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Pbtse) Di Kota Medan.

DPMPTSP Kota Medan mempersiapkan fasilitas berbasis teknologi, meliputi penyediaan perangkat komputer, jaringan

WIFI, dan website resmi, serta merekrut delapan tenaga ahli bidang IT untuk menangani teknologi digital yang terdapat pada OSS. Terdapat juga website resmi

### **Keberlanjutan Inovasi Sistem *Online Single Submission* yang dikelola oleh Dinas Penanaman Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan**

Peran DPMPTSP Kota Medan sebagai *Enablers*, *Agent*, dan *Process* sudah maksimal dan cukup berhasil dalam menghubungkan inovasi OSS kepada masyarakat pengguna layanan perizinan di kota Medan, dilihat dengan adanya pertumbuhan nilai investasi di Kota Medan pada tahun 2019. Sebagai *Enablers*, DPMPTSP Kota Medan merupakan instansi resmi yang mengelola dan bertanggung jawab penuh terhadap seluruh proses pelayanan OSS di Kota Medan. Sebagai *Agents*, DPMPTSP Kota Medan berhasil merangkul berbagai kalangan dengan sosialisasi serta edukasi di seluruh kelurahan, beberapa OPD, dan universitas di Kota Medan mengenai pengaplikasian OSS. Selain itu, dilakukan proses layanan bantuan pembuatan izin melalui OSS di ruang publik sebagai bentuk kedekatan dengan masyarakat Kota Medan. Sebagai *Process*, DPMPTSP Kota Medan mempunyai pedoman utama dalam mengelola setiap pelayanan dan inovasi OSS yang tertuang dalam indikator kinerja Tahun 2017-2021, meliputi indikator

kinerja utama sebagai sebuah instansi pelayanan publik dan indikator kinerja individu setiap pegawai di DPMPTSP Kota Medan, Standar Operasional Prosedur Tahun 2019 yang berisi alur serta proses pelaksanaan kegiatan pelayanan di DPMPTSP Kota Medan serta Standar Pelayanan Tahun 2019 yang berisi Standar Pelayanan Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Setelah Melakukan Proses Perizinan Melalui OSS.

### **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan DPMPTS Kota Medan cukup berhasil dalam menyelesaikan kendala OSS pada awal diimplementasikan adalah dengan beberapa penyesuaian di bidang deregulasi, debirokratisasi, serta dalam aspek digitalisasi, sehingga dapat diterapkan di Kota Medan. Selain itu peran DPMPTSP Kota Medan sebagai *Enablers*, *Agent*, dan *Process* sudah maksimal dan cukup berhasil dalam menghubungkan inovasi OSS kepada masyarakat di kota Medan, dilihat dengan adanya pertumbuhan nilai investasi di Kota Medan pada tahun 2019. DPMPTSP Kota Medan berhasil merangkul berbagai kalangan dengan sosialisasi serta edukasi serta proses layanan bantuan pembuatan izin melalui OSS.

### **SARAN**

1. Pada Senin Tanggal 9 Agustus 2021 pemerintah melalui Kementerian Investasi resmi meluncurkan Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko atau dikenal juga sebagai OSS *Risk Based Management* (RBA) sehingga perlu dilakukan migrasi atau perpindahan data perizinan dari OSS Versi 1.1 menuju OSS RBA. Oleh karenanya perlu peran aktif antara DPMPTSP Kota Medan sebagai organisasi pengelola OSS di Kota Medan, untuk mengeluarkan informasi serta tatacara yang benar kepada pengguna izin untuk beralih ke OSS RBA dengan cara memberikan notifikasi melalui SMS atau dapat memandu langsung pengguna melalui saluran telekomunikasi. Peran aktif harus dilakukan dengan berkaca dari kejadian migrasi OSS Versi 1.0 menuju Versi 1.1, dimana banyak pengguna layanan yang terlambat untuk mengetahui bahwa izin usahanya harus melakukan verifikasi data lagi ke OSS Versi 1.1.
2. Untuk mempermudah masyarakat mengenai akses OSS yang berbasis Risiko atau RBA, DPMPTSP harus lebih aktif lagi dalam melakukan kegiatan Sosialisasi dan pelayanan langsung pada masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik. Kegiatan tersebut harus menjadi Agenda yang rutin dilakukan DPMPTSP Kota Medan tiap tahunnya, untuk lebih memperkenalkan inovasi pelayanan

perizinan kepada masyarakat yang ingin mendirikan usahanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bowfield, Mick & Visser, Wayne & Livesey, Finbarr. (2008). *Sustainability Innovation: Mapping the Territory*.
- Hutagalung, Simon Sumanjo & Hermawan, Dedy. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Kurniasari, Herwinda, and Susi Sulandari. "Inovasi Pelayanan Publik di Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3tki) Semarang" *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 6, 2017, pp. 545-564, *Neliti*.
- Miles, B Matthew, Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif* Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- Ramdani, Endah Mustika. 2019. Analisis Keberlanjutan Inovasi Lokal: Studi Kasus Inovasi e-Health Cimalaka Sehat. *Jurnal Waca Kinerja*. vol. 22, no. 2. DOI : 10.31845
- Widiyahseno, Bambang. (2015). Inovasi Bupati di Ruang Demokrasi: Upaya Membangun Kesadaran Inovasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu*

*Politik*, vol.18, no.3, 177-195. ISSN  
1410-4946