

**EFEKTIVITAS PERIZINAN ONLINE MELALUI
WEBSITE *ONLINE SINGLE SUBMISSION* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SURABAYA**

Marista Faradilla¹, Kendry Widiyanto²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya¹

(maristafaradilla@gmail.com, kenronggo@untag.sby.ac.id)

ABSTRAK

Pelayanan sudah menjadi isu pusat pada pembangunan di negara Indonesia kini, sebab secara mendasar semua manusia. Penelitian ini berupaya untuk mengkaji inovasi pelayanan pada sektor perizinan dengan basis digital khususnya pada contoh kasus di DPMPSTP Kota Surabaya. Metode yang digunakan yakni metode penelitian kualitatif deskriptif beserta teknik literature systematic review. Hasil didapat bahwa efektivitas pelayanan publik adalah sebuah alternatif atau bisa dikatakan breakthrough dalam rangka menangani kebutuhan organisasi pada sektor publik itu sendiri. Salah satu contohnya adalah OSS RBA dimana dari adanya aplikasi pelayanan perizinan OSS RBA ini adalah pelayanan perizinan berusaha perlu memiliki sistem pengaduan yang bisa diakses langsung oleh masyarakat apabila ada kendala atau keluhan terkait pelayanan yang diberikan melalui aplikasi atau website secara mudah sehingga layanan pengaduan menjadi fitur tambahan yang sangat berguna dalam mengevaluasi serta memberikan feedback atas pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan Perizinan, Online

ABSTRACT

Service has become a central issue in development in Indonesia today, because basically all humans. This study attempts to examine service innovation in the licensing sector with a digital basis, especially in the case study of the DPMPSTP of Surabaya City. The method used is a descriptive qualitative research method along with a systematic literature review technique. The results obtained show that innovation in the public sector is one way or even a breakthrough to address the needs of organizations in the public sector. One example is the OSS RBA where the existence of the OSS RBA licensing service application is that business licensing services need to have a complaint system that can be accessed directly by the public if there are obstacles or complaints related to the services provided through the application or website easily so that the complaint service becomes an additional feature that is very useful in evaluating and providing feedback on services that have been provided by the government to the public

Keywords : Effectivity, Licensing Services, Online

PENDAHULUAN

Pelayanan sudah menjadi isu pusat pada pembangunan di negara Indonesia kini, sebab secara mendasar semua manusia memerlukan pelayanan serta konsep pelayanan akan ada dalam kehidupan semua manusia yang selalu dibicarakan dengan aktual sebagaimana undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijabarkan terkait pelayanan publik merupakan segala wujud aktivitas untuk pengaturan pembinaan bimbingan pengadaan fasilitas jasa dan lainnya yang diselenggarakan aparatur pemerintah sebagai bentuk usaha dalam rangka memenuhi keperluan masyarakat selaras terhadap regulasi yang berlaku.

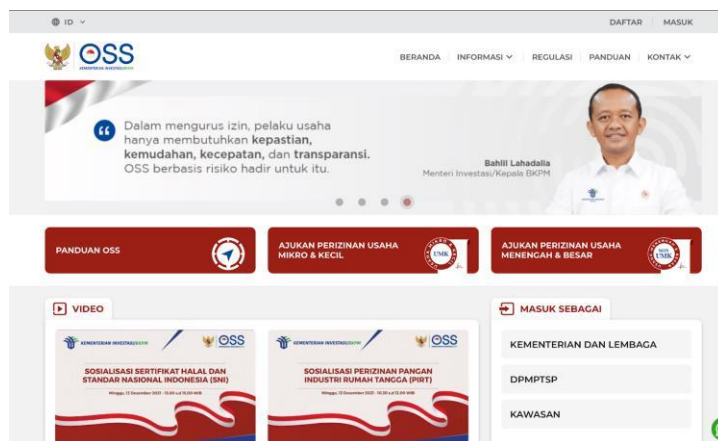
Efektivitas dalam pelayanan publik ialah penentu dari suatu jalan atau *breakthrough* dalam rangka menangani keperluan atau kemacetan organisasi publik. Rogers (Rina, 2014) inovasi merupakan suatu ide, objek, atau praktik yang dinilai baru oleh individu. Inovasi didefinisikan oleh Asia Development Bank sebagai sesuatu baru, bisa diterapkan dan mempunyai dampak yang memberi keuntungan. Inovasi bukan suatu kegiatan atau fenomena namun proses, konsep, kemampuan yang menetapkan keberhasilan organisasi dan bisa membantu sektor publik supaya bisa membuat masyarakat menilai kinerjanya. Hingga optimalitas kualitas maupun inovasi ini dan kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui e-government di negara Indonesia terus mengalami perkembangan. Salah satu wujud dari inovasi dengan basis E-Government yakni diberikan pemerintah.

Perizinan merupakan salah satu kategori pelayanan publik pada sektor pemerintahan. Perizinan adalah pengalihan legalitas terhadap suatu kegiatan atau pelaku ekonomi tertentu dalam bentuk tanda daftar usaha atau izin. Terdapat berbagai kategori izin pemerintah di Indonesia, serta berbagai jenis usaha yang dilakukan oleh masyarakat, termasuk izin usaha (Carlo et al., 2021). Adanya Perpres RI Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Penyelenggaraan Usaha akan memudahkan badan usaha dalam melaksanakan proyek yang berkontribusi terhadap optimalisasi kegiatan perekonomian di Indonesia. Pada tahun 2020, ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja akan semakin disederhanakan, dengan salah satu klaster penyederhanaannya adalah klaster izin usaha. Kewajiban berdasarkan Pasal 6 UU Cipta Kerja adalah menyelenggarakan perizinan berusaha berbasis risiko sesuai dengan penetapan tingkat risiko dan ruang lingkup kegiatan usaha. Izin usaha tersebut berbeda dengan izin sebelumnya dengan penyederhanaan berbagai bidang (Mukhammad, 2021).

Regulasi yang ada merubah dasar perizinan melalui sistem OSS adalah untuk memudahkan transaksi usaha melalui penerapan portal nasional, format izin usaha, dan identitas izin usaha (Prabawati et al) Paradigma baru ini menempatkan risiko sebagai pertimbangan utama dalam seluruh aktivitas bisnis, dan hal ini berimplikasi pada perubahan kebijakan kelembagaan pemerintah pusat dan daerah serta desain platform layanan bisnis yang ada saat ini.

DPMPTSP Kota Surabaya adalah sebuah perangkat daerah di Indonesia yang menjadi implementer atau aplikator dari proses pelayanan satu pintu yang mana secara khusus mengoperasikan tugas dalam memberikan pelayanan perizinan secara langsung kepada masyarakat serta bertugas untuk menjalankan urusan pemerintahan daerah pada bidang penanaman modal dan kemudahan pelayanan perizinan pada sektor berusaha membuat resiko ini dilakukan lewat aplikasi yakni online yang secara pelaksanaan bisa adalah sebuah perangkat daerah di Indonesia yang menjadi implementer atau aplikator dari proses pelayanan satu pintu yang mana secara khusus mengoperasikan tugas dalam memberikan pelayanan perizinan secara langsung kepada masyarakat serta bertugas untuk menjalankan urusan pemerintahan daerah pada bidang penanaman modal dan kemudahan pelayanan perizinan pada sektor berusaha membuat

resiko ini dilakukan lewat aplikasi yakni online yang secara pelaksanaan bisa diakses sendiri oleh masyarakat secara mandiri dan peran serta DPMPTSP Surabaya juga masih ditetapkan sesuai dengan kewajiban maupun peraturan yang ada dalam optimalisasi kualitas pelayanan. Pelaksanaan magang dengan fokus pada analisis proses pendaftaran perizinan online melalui sistem OSS RBA memiliki kontribusi yang nyata dalam ranah pengabdian masyarakat, khususnya dalam mendukung peningkatan literasi dan kesadaran hukum pelaku usaha terhadap pentingnya legalitas usaha. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya melakukan observasi dan analisis administratif, tetapi juga turut berperan dalam memberikan edukasi langsung kepada masyarakat yang datang untuk mengurus izin berusaha di DPMPTSP Kota Surabaya.



Gambar 1 Tampilan Website OSS RBA

Kontribusi utama kegiatan ini tampak dalam upaya membantu pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang sering kali mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pendaftaran di sistem digital OSS RBA. Mahasiswa berpartisipasi aktif dalam proses pendampingan, memberikan penjelasan teknis, serta membantu masyarakat menyiapkan dokumen yang diperlukan agar dapat memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan mudah. Pendampingan semacam ini merupakan bentuk nyata penerapan nilai Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dharma pengabdian kepada masyarakat, di mana mahasiswa berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan warga dalam memperlancar akses terhadap pelayanan publik.

METODE PELAKSANAAN

Populasi dalam kegiatan magang ini adalah seluruh pegawai DPMPTSP serta pengguna layanan perizinan online di instansi tersebut, sedangkan sampelnya adalah sebagian pegawai divisi Penanaman Modal dan masyarakat pemohon izin yang terlibat langsung dalam proses pelayanan Online Single Submission (OSS). Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan pertimbangan bahwa responden memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam proses perizinan online. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap sistem OSS dan aktivitas pelayanan di kantor DPMPTSP; partisipasi, yakni keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan dan interaksi dengan pegawai; serta penyusunan laporan, yang memuat hasil pengamatan dan pengalaman lapangan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan menelaah efektivitas penerapan sistem OSS berdasarkan hasil observasi dan interaksi di

lapangan untuk menggambarkan tingkat kemudahan, kecepatan, serta kendala dalam proses perizinan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif dan tabel pendukung yang menampilkan hasil pengamatan terhadap proses layanan OSS. Adapun alat dan bahan yang digunakan meliputi komputer atau laptop dengan akses internet stabil, akun OSS aktif, serta dokumen pendukung perizinan elektronik seperti formulir dan data izin, dengan spesifikasi perangkat minimal prosesor Intel i5, RAM 8 GB, dan browser terbaru agar sistem OSS dapat diakses dan diuji secara optimal.

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya yang beralamat di Jalan Tunjungan No.1–3, Genteng, Surabaya. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama kurang lebih dua bulan, terhitung mulai tanggal 14 Juli 2025 hingga 8 September 2025, dengan hari kerja Senin sampai Jumat mengikuti jam operasional kantor pemerintah. Penempatan tugas dalam praktik magang berada pada Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, khususnya pada divisi yang menangani proses penerbitan izin usaha melalui sistem Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA). Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan sebelum mahasiswa turun langsung dalam kegiatan pelayanan publik. Pertama, tahap awal kegiatan yaitu melakukan observasi dan koordinasi awal untuk menanyakan ketersediaan tempat magang di DPMPTSP Kota Surabaya. Kedua, setelah memperoleh konfirmasi penerimaan, mahasiswa menyiapkan berbagai dokumen administratif seperti surat pengantar dari universitas, proposal magang, dan surat permohonan resmi yang diajukan kepada pihak DPMPTSP. Ketiga, setelah mendapatkan surat balasan berupa surat penerimaan magang, mahasiswa melakukan registrasi ulang di Subbagian Umum dan Kepegawaian serta mengikuti pengarahan mengenai tata tertib, jam kerja, dan pembagian unit kerja. Keempat, mahasiswa melaksanakan orientasi lapangan dengan mempelajari struktur organisasi, memahami alur pelayanan perizinan berbasis OSS RBA, serta mengamati proses pelayanan langsung kepada pelaku usaha. Kelima, tahap pelaksanaan magang, mahasiswa mulai berpartisipasi aktif dalam kegiatan pelayanan publik, antara lain membantu proses input data perizinan, memeriksa kelengkapan dokumen administrasi, dan mendampingi pelaku usaha yang mengalami kendala dalam penggunaan sistem OSS RBA. Keenam, mahasiswa mengikuti rapat internal bersama tim teknis dan analis kebijakan untuk membahas evaluasi pelaksanaan OSS RBA serta memahami hambatan yang dihadapi dalam pelayanan. Ketujuh, tahap akhir yaitu penyusunan laporan hasil kegiatan magang yang berisi hasil observasi, dokumentasi kegiatan, serta rekomendasi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan perizinan berbasis digital. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah agar mahasiswa tidak hanya memahami teori pelayanan publik secara akademik, tetapi juga memperoleh pengalaman langsung dalam praktik pelayanan di instansi pemerintahan serta memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi.

HASIL dan PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Digital di Indonesia

Beberapa teori dan temuan penting mengenai efektivitas pelayanan publik di Indonesia dapat dirangkum. Secara keseluruhan, kandidat inovasi pelayanan publik dalam kompetisi inovasi pegawai negeri sipil nasional yang bertujuan untuk reformasi birokrasi, khususnya periode 2021-2026, didominasi oleh pemerintah daerah. Dilihat dari jenis inovasinya, inovasi proses yang

mengajukan aspek inovasi teknologi dan inovasi administrasi merupakan salah satu tren inovasi pelayanan publik di Indonesia. Analisis berbasis hasil menunjukkan bahwa hasil inovasi layanan

publik paling sering dikaitkan dengan penyelesaian permasalahan masyarakat di bidang kebijakan kesehatan dan kebijakan pendidikan. Beberapa poin penting dinamika dan perubahan inovasi pelayanan publik di Indonesia serta implikasi kebijakannya dapat dirangkum sebagai berikut. Pertama, implementasi inovasi pelayanan publik di Pulau Jawa lebih besar dibandingkan di luar Pulau Jawa. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan kapasitas tata kelola antara Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa. Fakta ini dapat menjadi masukan bagi para pengambil kebijakan untuk mempertimbangkan peningkatan kapasitas tata kelola birokrasi publik di luar Pulau Jawa. Seruan untuk peningkatan kapasitas yang setara antara birokrasi di Jawa dan non-Jawa mungkin dapat mengatasi masalah ini. Kedua, inovasi mekanisme menjadi dominasi dalam terselenggaranya inovasi peran publik di negara Indonesia yang mana terus mengalami kenaikan dari segi jumlah sedangkan inovasi pada karakteristik tata kelola tidak banyak dijumpai. Hal ini lain soalnya oleh inovasi yang fokus terhadap mekanisme bisnis internal dalam rangka memberi layanan dimana inovasi dari tata kelola juga membutuhkan adanya proses polabokasi serta interaksi bersama pihak lainnya sesuai yang diberikan saran melalui literatur yang sudah dikaji atau dianalisis bahwa kolaborasi secara krusial pada inovasi publik lembaga Indonesia dapat melakukan penilaian dalam mengimplementasikan strategi dan arah kebijakan yang menopang serta memberikan fasilitas kolaborasi pada stakeholders berbentuk inisiatif pada inovasi publik.

Misalnya ketika hadir masa pandemi, covid-19 di Italia berperan sebagai akselerator transformasi digital dalam pemberian layanan publik, mencakup bukti empiris dari 100 museum negara Italia, yang saat ini ditutup untuk umum dan hanya menyediakan layanan digital sebagai satu-satunya pilihan, merupakan kasus ekstrem. Tiga dilema kami menyoroti isu-isu yang akan kami lakukan yang harus kita hadapi di masa depan. tidak hanya dalam keadaan darurat seperti COVID-19, namun juga tantangan transformasi digital yang lebih rutin. Permasalahan-permasalahan ini hanya sebagian terkait dengan teknologi, yang jelas merupakan faktor pendukung, namun lebih khusus lagi, teknologi memunculkan tantangan-tantangan sosial dan organisasi. Terhubung dengan transformasi digital. Pengguna lebih dari sekadar penerima layanan yang menginginkan, dan dapat dengan mudah memperoleh (melalui media sosial dan teknologi digital lainnya), sebuah suara. Informasi dapat dikumpulkan dan layanan dapat dipersonalisasi, namun, secara paradoks, pencarian teknologi terbaik yang dibuat khusus dapat menyebabkan penundaan dan kekakuan, seperti yang dapat dilihat dalam beberapa aspek pemberian layanan, mulai dari penetapan harga hingga perencanaan dan penyiapan penawaran. Keterampilan transformasional baru. Akan menjadi kunci untuk menghadapi situasi baru ini; ini mungkin berupa peran dan kompetensi profesional baru, aset fleksibel, atau sumber daya lainnya. Namun, jelas ada kebutuhan mendesak untuk penelitian lebih lanjut.

A. Penerapan Teori Efekti Pelayanan pada Studi Kasus

Pelaksanaan perizinan berusaha berbasis risiko lewat sistem OSS ialah penyelenggaraan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. OSS berbasis risiko diregulasikan pada Peraturan BKPM Nomor 3 Tahun 2022 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik yang dipakai secara wajib oleh pelaku usaha ketika hendak mengawali usahanya di Indonesia, sistem ini mampu diakses pada laman www.oss.go.id. OSS sudah melewati berbagai mekanisme pengembangan sampai kini bersama sistem sebelumnya dinilai sederhana hingga pada bulan Agustus 2021 diterbitkan inovasi baru ini. Perizinan ini mengklasifikasikan perusahaan perusahaan sesuai tingkat risiko atas aktivitas usaha tersebut,

terdapat empat tingkatan yakni rendah, menengah rendah, menengah tinggi, serta tinggi.

Adapun berikut adalah penerapan dimensi teori efektivitas pelayanan perizinan digital.

1) Dimensi Perilaku Pegawai

Dimensi perilaku pegawai dalam efektivitas perizinan online melalui website Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Perilaku pegawai mencerminkan sejauh mana nilai profesionalitas, integritas, dan tanggung jawab diterapkan dalam proses pelayanan berbasis digital. Dalam konteks OSS, pegawai tidak hanya dituntut untuk memahami mekanisme sistem secara teknis, tetapi juga ditantang untuk memiliki sikap adaptif terhadap perubahan model pelayanan dari konvensional ke digital. Hal ini menuntut kesiapan mental dan keterampilan komunikasi yang baik dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat atau pelaku usaha yang masih kesulitan menggunakan sistem OSS.

Perilaku pegawai DPMPTSP dalam melayani melalui OSS dapat dilihat dari kecepatan respon, ketepatan informasi yang diberikan, serta kesediaan membantu pemohon izin dalam setiap tahapan proses. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan publik akan menunjukkan perilaku proaktif dalam menyelesaikan kendala teknis dan administratif yang muncul selama proses perizinan online berlangsung. Selain itu, mereka juga harus mampu menjaga etika pelayanan dengan tetap memberikan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi, baik kepada pelaku usaha besar maupun kecil. Dalam hal ini, perilaku empatik dan komunikatif menjadi kunci agar pelayanan OSS tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga memuaskan dari sisi pengalaman pengguna.



Gambar 2 Penjelasan Sistem OSS dan Efektivitasnya

Lebih lanjut, dimensi perilaku pegawai juga berhubungan erat dengan budaya kerja birokrasi modern yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pada hasil. Dalam sistem OSS, setiap tindakan pegawai dapat terlacak secara digital, sehingga menuntut adanya tanggung jawab pribadi terhadap kinerja dan pelayanan. Pegawai yang berperilaku disiplin akan mematuhi standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, memastikan tidak ada keterlambatan atau kelalaian dalam memproses perizinan. Sebaliknya, perilaku yang tidak disiplin dan kurang adaptif dapat menghambat efektivitas sistem OSS, meskipun infrastruktur digitalnya sudah baik. Oleh karena itu, penguatan dimensi perilaku pegawai melalui pelatihan, pembinaan etika, dan evaluasi kinerja yang terukur menjadi strategi penting bagi DPMPTSP Kota Surabaya dalam mencapai efektivitas perizinan online yang optimal.

2) Dimensi Sarana Prasarana

Pada DPMPTSP Surabaya, dari segi fasilitas fisik berupa sarana serta prasarana seperti alat elektronik (computer, printer, mesin fotocopy) setiap pegawai sudah memiliki computer

masing-masing, jika ditinjau melalui sudah sesuai dan cukup baik dalam menunjang aktivitas

kerja maupun di lapangan ketika melaksanakan sosialisasi, serta ditunjang oleh anggaran yang cukup. Adapun secara keseluruhan, tabel anggaran untuk alokasi pelayanan perizinan di DPMPTSP Surabaya tahun 2021. Suatu output berbentuk komunikasi yang ditransmisikan terhadap pihak masyarakat sebagaimana sudah diselenggarakan secara rutin dan optimal melalui sosialisasi website media sosial dan juga YouTube serta bagian front office di DPMPTSP Surabaya bahkan sistem sosialisasi pun dijadikan keunggulan untuk menyelenggarakan sosialisasi pada berbagai acara yang bisa menjangkau para pelaku usaha maupun masyarakat dan konsistensi informasi juga diselenggarakan secara optimal melalui penerapan OSS yang sifatnya konsisten. Secara eksternal pun DPMPTSP Surabaya konsisten melaksanakan komunikasi terkait OSS RBA melalui sosialisasi, dan lainnya sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinannya. Adapun dari faktor penghambat, sosialisasi BKPM kepada DPMPTSP Surabaya dinilai belum intens dimana daerah hanya melaksanakan amanah dan panduan sesuai website OSS dan masih kerap menemukan kendala teknis yang masih harus dilaporkan kepada pusat. Solusinya yakni DPMPTSP Surabaya mengajukan arahan kepada pusat seperti perbaikan sistem melalui WhatsApp Bisnis, email, maupun secara bersurat.

3) Efektivitas Tujuan Program

OSS RBA merupakan aplikasi dengan sistem basis pemanfaatan teknologi informasi serta pendekatan berbasis risiko dalam rangka mempercepat serta menyederhanakan mekanisme perizinan berusaha. Teknologi yang diterapkan adalah sistem informasi manajemen berbasis digital berbentuk website maupun aplikasi. OSS RBA adalah bentuk pelayanan digital sebagai produk dari e-government. Berikut tahapannya.

1. Masyarakat harus mengakses website atau aplikasi secara daring melalui www.dpmptspseyabata.go.id lalu klik menu pendaftaran
2. Di menu pendaftaran lalu masyarakat membuat akun yang harus diverifikasi melalui email
3. Ketika sudah diverifikasi lalu kembali pada website DPMPTSP Surabaya untuk mengajukan permohonan dan apabila ada kendala pada pemakaian layanan terlebih dalam faktor masyarakat misal ke eragaman tingkatan pemakaian layanan di faktor masyarakat yang mengalami kesulitan untuk beradaptasi dengan inovasi layanan publik kemudian mengisi data seperti NIK, dll.
4. Setelah data pribadi telah diisi, selanjutnya klik menu permohonan untuk membuat permohonan izin.
5. Di laman permohonan izin, klik pengajuan permohonan izin baru.
6. Kemudian memasukan kategori izin yang hendak diajukan
7. Lalu masyarakat akan diminta agar mengunggah beberapa dokumen yang diperlukan contohnya seperti fotocopy atau pas fotocopy KTP dan lainnya yang digunakan untuk memudahkan proses izin penerbitan
8. Ketika telah mengupload berkas, masyarakat akan dapat mencetak bukti tanda pendaftaran sementara.

4) Efektivitas implementasi program

Pada dimensi ini artinya pelayanan perizinan berusaha perlu memiliki aksesibilitas dan proses implementasi yang baik salah satunya misal dari sistem pengaduan yang bisa diakses langsung oleh masyarakat apabila ada kendala atau keluhan terkait pelayanan yang diberikan melalui aplikasi atau website secara mudah sehingga layanan pengaduan menjadi fitur tambahan yang sangat berguna dalam mengevaluasi serta memberikan feedback atas pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Sebuah inovasi secara berkelanjutan bisa diraih dengan desain optimal sebuah program inovasi hingga sebuah model perlu diperkuat terkait desain terlebih dahulu pada rancangan program inovatif yang dapat menjadi suatu kebijakan baru dari pemerintah daerah dan tidak hanya replikasi daerah lainnya atau meniru program dari pemerintah pusat. Pada DPMPTSP Surabaya ini inovasi pelayanan publik OSS RBA dari pusat tidak memiliki aplikasi replika sebagai turunan dari OSS jadi semua terpusat pada OSS.



Gambar 3 Meeting Implementasi Program OSS RBA

Kegiatan ini turut memperkuat semangat good governance dan digital literacy di kalangan masyarakat. Melalui keterlibatan langsung dalam pelayanan publik berbasis teknologi, mahasiswa ikut mendorong percepatan transformasi digital di lingkungan birokrasi sekaligus membantu masyarakat menyesuaikan diri dengan sistem pemerintahan yang serba daring. Dengan demikian, hasil kegiatan magang ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kapasitas individu mahasiswa, tetapi juga memberi manfaat sosial yang lebih luas, yaitu memperkuat sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan berkeadilan.

PENUTUP

Kesimpulan

Inovasi publik adalah sebuah alternatif atau bisa dikatakan *breakthrough* dalam rangka menangani kebutuhan organisasi pada sektor publik itu sendiri. Salah satu contohnya adalah OSS RBA dimana dari adanya aplikasi pelayanan perizinan OSS RBA ini adalah pelayanan perizinan berusaha perlu memiliki sistem pengaduan yang bisa diakses langsung oleh masyarakat apabila ada kendala atau keluhan terkait pelayanan yang diberikan melalui aplikasi atau website secara mudah sehingga layanan pengaduan menjadi fitur tambahan yang sangat berguna dalam mengevaluasi serta memberikan feedback atas pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Sebuah inovasi secara berkelanjutan bisa diraih dengan desain optimal sebuah program inovasi hingga sebuah model perlu diperkuat terkait desain terlebih dahulu pada rancangan program inovatif. Adapun dari faktor penghambat, sosialisasi BKPM kepada DPMPTSP Surabaya dinilai belum intens dimana daerah hanya melaksanakan amanah dan panduan sesuai website OSS dan masih kerap menemukan kendala teknis yang masih harus dilaporkan kepada pusat. Solusinya yakni DPMPTSP Surabaya mengajukan arahan kepada pusat seperti perbaikan sistem melalui WhatsApp Bisnis, email, maupun secara bersurat.

Saran

Adapun rekomendasi pada penelitian ini yakni:

- 1) Dari aspek komunikasi, DPMPTSP Surabaya perlu berkonsultasi kepada BKPM dan Lembaga OSS khususnya untuk memudahkan para pelaku usaha di Jawa Barat melalui penyederhanaan bahasa sebagai panduan pada website OSS RBA dan lebih meningkatkan koordinasi bersama BKPM maupun dinas teknis lain dan lebih menggencarkan inovasi pelayanan publik di era digital pada sektor perizinan.
- 2) Dari aspek sumber daya terutama sumber daya manusia lebih digencarkan lagi untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dan sertifikasi bagi para pegawai khususnya berkenaan dengan OSS RBA dalam mengoptimalkan kemampuan para pelaksana kebijakan di DPMPTSP Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, A., Muchsin, S., & Ilyas, T. R. (2023). Efektivitas penerapan Online Single Submission dalam pelayanan perizinan (Studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 11, 29–37. ISSN: 2302-8432.
- Fazadana, M. F., Zamzami, A., & Andriansyah, M. F. (2023). Penerapan perizinan pelaku usaha mikro kecil dan menengah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan koperasi dan usaha mikro, kecil, dan menengah (Studi UMKM di Desa Bumiaji Kota Batu). *DINAMIKA: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 29(1).
- Hasnah. (2019). Sistem informasi manajemen perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gowa [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar]. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Lexy, J. M. (2006). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Mayasari, I. (2019). Evaluasi kebijakan izin lokasi dan pertimbangan teknis pertanahan pasca penerapan Online Single Submission [Tesis, Universitas Indonesia]. Universitas Indonesia.
- Mu'amar, K. F., & Suci, M. (2022). Implementasi kebijakan perizinan perdagangan (Studi pada UMKM warung kopi di Kecamatan Wiyung, Kota Surabaya). *Jurnal Publika*, 10(1).
- Nizar, F., & Widya, C. (2022). Efektivitas penerapan Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kota Lubuklinggau dengan menggunakan framework ITIL V3. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 7(1).
- Rinaldo, J., Jamilah, S., Windiani, A., & Adrian, M. (2023). Pendampingan UMKM di wilayah Tangerang Selatan sektor food and beverage dalam pembuatan perizinan usaha mikro kecil (UMK) melalui Online Single Submission (OSS) berbasis risiko. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, 3(1), 81–88.
- Ruwaina, I. (2019). Efektivitas kebijakan Online Single Submission dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah [Skripsi, Universitas Negeri Semarang]. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. (2014). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Syafrial, Latief, S. W., & Yusniati, N. (2021). Efektivitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. *Jurnal Tanah Pilih*, 1(1). E-ISSN 2777-1113.
- Widodo, A. (2007). Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus. Pustaka Pelajar.