

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan faktor utama yang mendorong transformasi digital, yang kini menjadi dasar pembaruan tata kelola pemerintahan modern di tengah era globalisasi yang makin kompleks dan berubah cepat, seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, transparan, serta mudah dijangkau (Budijaya & Situmeang, 2025). Digitalisasi telah mengubah cara lembaga publik menjalankan fungsi administrasi, pelayanan, dan pengambilan keputusan. Pemerintah di berbagai negara kini berlomba menerapkan sistem elektronik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam birokrasi. Pergeseran menuju tata kelola digital ini juga menjadi fondasi bagi terciptanya pemerintahan yang adaptif terhadap perubahan zaman dan kebutuhan masyarakat (Harahap & Harahap, 2023).

Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dikenal dengan konsep *e-government*. Penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat, sekaligus menjawab tuntutan publik terhadap layanan yang cepat, mudah, dan terintegrasi. *E-government* berfungsi untuk memperbaiki manajemen internal pemerintahan dengan mendukung pengambilan keputusan berbasis sistem, serta meningkatkan

pelayanan publik melalui otomatisasi layanan yang terintegrasi dan terhubung melalui internet dan teknologi digital lainnya (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Sejalan dengan hal tersebut, reformasi birokrasi menjadi agenda penting dalam upaya memperbaiki kinerja pemerintahan. Salah satu fokus utama reformasi birokrasi adalah penyederhanaan proses perizinan dan pengurangan praktik preadministrasi yang berbelit-belit serta tidak efisien. Digitalisasi pelayanan perizinan kemudian dipandang sebagai strategi yang efektif untuk memangkas prosedur yang panjang, mengurangi interaksi tatap muka, serta meminimalkan potensi penyimpangan dalam pelayanan publik. Kebijakan perizinan menggunakan sistem OSS Risk Based Approach (OSS-RBA) sesuai Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 untuk mempermudah penerbitan NIB dan izin berusaha berdasarkan tingkat risiko. Pelayanan dilakukan mandiri atau di MPP dengan fokus pada efisiensi dan transparansi. Oleh karena itu, digitalisasi birokrasi melalui *e-Government* tidak hanya merupakan inovasi teknologi, tetapi juga langkah strategis dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang responsif, profesional, dan berfokus pada pelayanan publik yang berkualitas (Wirawan & Tjenreng, 2025).

Pemerintah berupaya menghadirkan layanan perizinan berbasis digital agar prosesnya menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Salah satu inovasi nasional dalam hal ini adalah sistem *Online Single Submission* (OSS), yaitu platform layanan perizinan berusaha berbasis digital yang dikembangkan untuk memudahkan para pelaku usaha untuk mengurus berbagai izin secara terpadu, transparan, dan terstandar secara nasional. Penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) dimaksudkan untuk membangun prosedur pelayanan perizinan yang lebih sederhana, terintegrasi, dan berbasis digital. Dengan adanya sistem ini, proses

perizinan yang sebelumnya berjalan secara manual bisa diselesaikan secara *online* melalui satu *platform* yang terkoordinasi, sehingga mengurangi tumpang tindih kewenangan dan mempercepat penerbitan izin. (Priyanti et al., 2025).

Penerapan sistem OSS secara konseptual sejalan dengan konsep *paperless*, yaitu upaya mengurangi penggunaan kertas melalui pemanfaatan teknologi digital. Gerakan ini berfokus pada pengurangan penggunaan dokumen fisik dalam proses administrasi sebagai langkah efisiensi sekaligus bentuk kepedulian terhadap lingkungan (Utari et al., 2022). Konsep *paperless* tidak hanya mendukung efisiensi kerja dan penghematan biaya operasional, tetapi juga berkontribusi terhadap pelestarian lingkungan. Dengan seluruh proses perizinan yang dilakukan secara elektronik, diharapkan ketergantungan terhadap dokumen fisik dapat diminimalkan.

OSS dirancang untuk menjadikan tata kelola pemerintahan lebih efisien, terbuka, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan, sekaligus mendukung konsep *paperless* dalam pelayanan publik. Selain itu, keberadaan OSS juga diharapkan mampu menyediakan kemudahan untuk masyarakat dan pelaku usaha dalam memperoleh izin, meningkatkan kepastian hukum, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yang modern dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

Salah satu lembaga yang memegang kedudukan strategis dalam pelaksanaan OSS di tingkat daerah adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Instansi ini bertugas menyediakan layanan perizinan maupun nonperizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha di wilayah

daerah (Astuti & Razak, 2021). DPMPTSP sebagai pelaksana kebijakan di daerah dituntut mampu mengimplementasikan sistem OSS secara optimal sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. DPMPTSP Kota Tanjungpinang, sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau, menjadi instansi yang berkontribusi besar dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik di wilayah tersebut.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan mendukung transformasi digital, DPMPTSP Kota Tanjungpinang menerapkan kebijakan perizinan berbasis OSS. Melalui sistem ini, proses pengajuan izin dilakukan secara elektronik tanpa dokumen fisik, mulai dari pendaftaran hingga penerbitan izin. Adapun daftar jenis pelayanan perizinan berbasis OSS di DPMPTSP Kota Tanjungpinang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jenis Layanan pada Sistem OSS

No	Jenis Layanan	Jenis Layanan Spesifik
1	Pelayanan Informasi	Informasi penggunaan OSS dan tata cara pendaftaran perizinan berusaha.
		Informasi klasifikasi bidang usaha (KBLI) dan tingkat risiko kegiatan usaha.
		Informasi jenis perizinan, persyaratan, serta dokumen yang dibutuhkan sesuai risiko.
		Informasi kewenangan penerbit izin dan regulasi perizinan berusaha yang berlaku.
2	Persyaratan dasar	Pengajuan dan verifikasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR).
		Pengajuan dan integrasi persetujuan lingkungan (SPPL, UKL-UPL, AMDAL).
		Pengajuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) serta pemantauan pemenuhan komitmen persyaratan dasar.
3	Perizinan Berusaha	Pendaftaran dan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB).
		Penerbitan Sertifikat Standar (terverifikasi atau pernyataan mandiri).
		Penerbitan izin usaha untuk risiko menengah tinggi dan tinggi.
		Pemenuhan komitmen perizinan berusaha.
		Perubahan data usaha dan pembaruan NIB.

No	Jenis Layanan	Jenis Layanan Spesifik
4	Fasilitas Penanaman Modal	Penambahan bidang usaha (KBLI).
		Penonaktifan atau pencabutan perizinan berusaha.
		Pengajuan insentif dan fasilitas penanaman modal, baik fiskal maupun non-fiskal.
		Pelaporan dan monitoring realisasi pemanfaatan fasilitas penanaman modal.
5	Kemitraan	Evaluasi serta koordinasi pemberian fasilitas investasi dengan instansi terkait.
		Fasilitasi kemitraan antara usaha besar dengan UMK dan/atau koperasi.
		Pencatatan, pelaporan, dan monitoring pelaksanaan kemitraan usaha.
		Pembinaan dan penyelesaian permasalahan dalam hubungan kemitraan.
6	Pengawasan	Pelaporan kegiatan usaha dan pemenuhan komitmen perizinan berusaha.
		Fasilitasi pengawasan kepatuhan usaha oleh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah.
		Tindak lanjut hasil pengawasan melalui pembinaan.

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang.

Tabel 1. 2 Jumlah Perizinan Berdasarkan Sektor pada Sistem OSS

No	Sektor	Jumlah Perizinan dan Non Perizinan			
		2022	2023	2024	2025
1	Sektor Kesehatan	473	348	261	82
2	Sektor Ketenagakerjaan	5	0	0	0
3	Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan	0	9	11	903
4	Sektor Pariwisata	75	116	124	184
5	Sektor Perdagangan	103	139	28	24
6	Sektor Kelautan dan Perikanan	61	244	197	109
7	Sektor Perindustrian	199	512	443	223
8	Sektor Pertanian	39	52	224	101
9	Sektor Transportasi/Perhubungan	9	5	7	27
10	Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	-	49	57	14
11	Sektor Komunikasi dan Informatika	-	1	1	0
Jumlah		964	1475	1353	1.667

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang.

DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah menerapkan pelayanan perizinan berbasis OSS sebagai bentuk komitmen dalam rangka mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan. Kebijakan perizinan berbasis

OSS dalam sistem ini diharapkan mampu mengurangi penggunaan dokumen fisik dalam proses administrasi perizinan, mempercepat waktu penyelesaian izin, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dan pelaku usaha terhadap pelayanan pemerintah.

Sebagai lembaga yang memiliki lingkup kerja luas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, DPMPTSP Kota Tanjungpinang menghadapi intensitas aktivitas administrasi dan pelayanan perizinan yang tinggi setiap harinya (Fadliansyah, 2022). Proses pengelolaan dokumen perizinan yang melibatkan berbagai jenis berkas dan koordinasi antar bidang menuntut adanya sistem kerja yang efisien, transparan, dan mudah diakses. Kondisi ini menjadi tantangan bagi DPMPTSP dalam menghadirkan tata kelola pelayanan secara modern serta mampu merespons kebutuhan masyarakat. Karena itu, penerapan kebijakan perizinan melalui layanan berbasis *Online Single Submission* (OSS) menjadi langkah strategis agar proses perizinan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang dapat berlangsung lebih efektif, cepat, dan akuntabel.

Namun demikian, pelaksanaan kebijakan perizinan melalui pelayanan OSS di DPMPTSP Tanjungpinang tidak lepas dari berbagai tantangan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, pelaksanaan OSS di beberapa daerah masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan, integrasi sistem yang belum sempurna, serta kendala non-teknis yang terlihat dari minimnya literasi digital dan adanya penolakan atau ketidaknyamanan pengguna terhadap penerapan sistem baru (Pohan & Yafiz, 2023). Hal ini menyebabkan masih adanya praktik paralel antara layanan digital dan layanan manual yang menggunakan dokumen fisik.

Faktor sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur, dan budaya organisasi juga berpengaruh. Penelitian oleh Armalita & Khotami (2025) mengemukakan bahwa beberapa pegawai dan masyarakat pengguna OSS masih mengalami kesulitan dalam proses registrasi, unggah dokumen, hingga validasi izin secara elektronik. Hambatan tersebut umumnya disebabkan oleh rendahnya kemampuan pelaku usaha khususnya UMKM dalam menggunakan teknologi, adanya kendala teknis seperti kesulitan mengisi data dan kurangnya penyampaian informasi maupun sosialisasi dari dinas terkait, serta keterbatasan sarana dan prasarana seperti gangguan pada sistem OSS itu sendiri (Arifin et al., 2024). Implementasi OSS menunjukkan bahwa meskipun proses perizinan telah dilakukan melalui sistem elektronik, pelaku usaha masih harus memenuhi persyaratan fisik dan menjalani verifikasi di luar sistem, seperti pemeriksaan bangunan, fasilitas, serta pemenuhan dokumen bukti standar (Winarsih, 2023).

Penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan pada sektor perdagangan pada prinsipnya telah mengurangi penggunaan kertas, karena seluruh proses pengajuan izin usaha dan pengunggahan dokumen dilakukan secara digital melalui sistem OSS. Namun demikian, dalam praktiknya pelayanan perizinan sektor perdagangan masih belum sepenuhnya *paperless*. Pada kondisi tertentu, pelaku usaha di sektor perdagangan masih diwajibkan melengkapi dokumen fisik yang secara regulasi mensyaratkan berkas asli, seperti surat pernyataan bermaterai, rekomendasi teknis dari instansi terkait, serta pencetakan dokumen untuk kepentingan arsip internal dan kebutuhan audit. Selain itu, keterbatasan pemahaman sebagian pelaku usaha perdagangan terhadap penggunaan sistem OSS turut mendorong petugas pelayanan untuk mencetak dokumen sebagai

bentuk pendampingan dan kemudahan layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun OSS telah diterapkan, efektivitasnya dalam mendukung penerapan konsep *paperless* pada pelayanan perizinan sektor perdagangan masih belum efektif.

Penelitian mengenai efektivitas kebijakan perizinan berbasis *Online Single Submission* (OSS) dalam mendukung penerapan *paperless* di DPMPTSP Kota Tanjungpinang menjadi penting untuk dilaksanakan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan perizinan berbasis OSS telah efektif dalam mendukung terwujudnya pelayanan perizinan yang *paperless*, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan OSS mampu mengurangi penggunaan dokumen fisik dalam proses perizinan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi kebijakan perizinan berbasis OSS dalam mendukung konsep *paperless* di DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi serta dasar perumusan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat penyelenggaraan pelayanan perizinan digital yang efektif dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana efektivitas kebijakan perizinan berbasis *online single submission* (OSS) dalam mendukung *paperless* pada sektor perdagangan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas kebijakan perizinan berbasis *online single submission* (OSS) dalam mendukung *paperless* pada sektor perdagangan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya yang membahas efektivitas kebijakan perizinan berbasis *online single submission* (OSS) dalam mendukung *paperless*, serta memperkaya literatur mengenai transformasi digital di sektor pelayanan perizinan daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta pemahaman mengenai efektivitas kebijakan perizinan berbasis OSS dalam mendukung *paperless* di DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Selain itu penelitian ini juga bermanfaat dalam mengasah kemampuan analisis dan penerapan teori yang telah diperoleh selama studi di Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- b. Bagi Pihak Instansi, dapat berfungsi menjadi masukan bagi DPMPTSP Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan perizinan serta mengoptimalkan pemanfaatan sistem OSS sebagai sarana pelayanan perizinan.

- c. Bagi Masyarakat, mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait manfaat sistem OSS dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang lebih mudah diakses.

