Jurnal Pemerintahan dan Politik
Vol. 10 No. 3 Agustus 2025, pp. 579 - 593
DOI: https://doi.org/10.36982/jpp.v10i3.5340
■ Received : 10/04/2025 ■ Revised : 30/07/2025 ■ Accepted : 01/08/2025

Implementasi E-Government Berbasis Online Single Submission (OSS) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Digital

Helen Priyanti [1], Risna Dewi [2], Ti Aisyah [3], Muhammad Hasyem
[1,2,3,4]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Malikussaleh, Indonesia

Email : risna.dewi@unimal.ac.id

Keywords :
Implementasi, e-Government, Public Service, Online Single Submission.

Kata Kunci :
Implementasi, e-Government, Pelayanan publik, Online Single Submission (OSS).

Abstract
This study explores the implementation of OSS-based e-government in improving the quality of digital public services at the DPMPTSP Office of Lhokseumawe City. Using a descriptive qualitative method, data were collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the OSS program has been implemented effectively, particularly in simplifying licensing procedures for micro and small enterprises. It has improved bureaucratic efficiency, eliminated overlapping regulations, and ensured convenience, speed, and transparency. While initial socialization was done directly, it has shifted to online platforms managed by DPMPTSP and the Manpower Office. However, monitoring and evaluation efforts remain suboptimal. Overall, OSS-based e-government serves as a strategic initiative toward more efficient and accessible digital public services, though further improvements in oversight are necessary.

Abstrak
Penelitian ini mengkaji implementasi *e-government* berbasis OSS dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program OSS telah diterapkan secara efektif, terutama dalam menyederhanakan prosedur perizinan bagi pelaku usaha mikro dan kecil. Program ini meningkatkan efisiensi birokrasi, menghilangkan tumpang tindih regulasi, serta memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi. Sosialisasi yang awalnya dilakukan secara langsung kini beralih ke platform daring yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe. Namun, upaya monitoring dan evaluasi masih belum optimal. Secara keseluruhan, e-government berbasis OSS merupakan inisiatif strategis menuju layanan publik digital yang lebih efisien dan mudah diakses, meskipun masih diperlukan perbaikan dalam aspek pengawasan.

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman menuntut setiap instansi penyelenggara layanan publik untuk mengadopsi teknologi demi mempermudah proses kerja. Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Dalam menghadapi perubahan tersebut, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu langkah kebijakan yang diambil pemerintah untuk menjawab tantangan ini adalah melalui penerapan sistem Pemerintahan Elektronik (*E-Government*) (Muafa & Fanida, 2019).

Pemerintahan berbasis elektronik (e-government) memberikan peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, menyederhanakan proses administrasi, dan mempercepat penyampaian berbagai layanan public (Hidayatullah, 2024). E-government merupakan inovasi pelayanan menjadi aspek penting yang mencerminkan peningkatan mutu layanan. Seiring dengan kompleksitas kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, sektor publik dituntut untuk bekerja secara lebih cepat dan responsif. Saat ini, masyarakat mengharapkan layanan yang mudah diakses kapan pun dan di mana pun, sebagai bentuk efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam hal ini, e-government hadir sebagai solusi atas tuntutan tersebut. Salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik adalah dengan mengintegrasikan kemajuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pendekatan ini dikenal dengan istilah e-government, yaitu pemerintahan yang dijalankan berbasis teknologi informasi atau internet. E-government merupakan bentuk penerapan tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital guna menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat. Penerapan e-government bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang transparan, mempercepat pelayanan, serta membangun komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Implementasi e-government dilakukan melalui empat tahap utama, yaitu tahap kehadiran (*web presence*), interaksi (*interaction*), transaksi (*transaction*), dan transformasi (*transformation*) (Septiani et al., 2022). E-government merupakan suatu sistem yang berperan dalam mempercepat akselerasi pembaruan teknologi informasi dan komunikasi (Information and Communication Technology/ICT) di tingkat regional, daerah, hingga nasional (Kausar et al., 2022).

Implementasi e-government bukan sekadar alat teknis, tetapi strategi transformasi kelembagaan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Khususnya dalam perizinan, e-government mendorong transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan kepastian hukum. Pemanfaatan teknologi informasi menyederhanakan birokrasi, mempercepat layanan, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, responsif, dan adaptif. E-government atau pemerintahan elektronik merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahannnya (Linda Lestari & Zulkarnaini, 2023). E-government juga menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan prima dan good governance. Birokrasi berperan penting dalam

menunjang pelaksanaan sistem pemerintahan, baik dalam merespons permasalahan masyarakat maupun dalam memberikan layanan yang maksimal. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik berkewajiban menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan. Kualitas pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan prima. E-government merupakan suatu sistem yang menekankan pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja organisasi di sektor publik. Implementasi pemerintahan elektronik ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan publik serta menjadi solusi atas berbagai permasalahan yang lazim terjadi dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat (Febriani & Tauran, 2024). E-government merupakan penerapan teknologi informasi untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan para pemangku kepentingan. hubungan ini mencakup interaksi antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan pelaku usaha, antarinstansi pemerintahan, serta antara pemerintah dan pegawainya. Masing-masing hubungan ini didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan public (Astutik, 2024). E-government mencakup beberapa aspek utama. Pertama, e-government berfungsi untuk memperbaiki proses internal pemerintahan, seperti efisiensi biaya, pengelolaan kinerja, penguatan koneksi antarinstansi, dan peningkatan pemberdayaan. Selanjutnya, e-government juga menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat, baik dalam hal komunikasi, akuntabilitas, partisipasi demokratis, maupun peningkatan pelayanan publik. Selain itu, e-government berperan dalam membangun interaksi yang lebih luas di luar pemerintahan, termasuk kerja sama dengan sektor bisnis, pengembangan masyarakat, serta penguatan kolaborasi untuk mewujudkan masyarakat madani (Sulaiman et al., 2022).

Salah satu bentuk pelayanan administratif yang penting adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan berkaitan erat dengan kegiatan usaha serta menjadi instrumen perlindungan hukum terhadap kepemilikan atau aktivitas yang dijalankan. Perizinan merupakan bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap aktivitas masyarakat. Masyarakat memandang perizinan sebagai bentuk tindakan legal dari pemerintah yang memberikan pengakuan atas hak, keberadaan, dan kegiatan individu maupun organisasi. Perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Keluhan tersebut umumnya terkait dengan proses pengurusan izin yang rumit, waktu penyelesaian yang tidak sesuai harapan, ketidakjelasan biaya, persyaratan yang kurang transparan, serta sikap petugas yang kurang responsive (Rosalinda et al., 2024). Perizinan berusaha merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat, khususnya dalam memberikan kepastian hukum, legalitas kepemilikan, perlindungan hak, serta pengakuan atas keberadaan suatu usaha (Rahayu et al., 2021).

Bentuk inovasi dalam pelayanan perizinan adalah sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS). *Online Single Submission* (OSS) merupakan sistem perizinan usaha yang diterbitkan oleh lembaga terkait atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota melalui platform elektronik yang terintegrasi. Dengan adanya *Online Single Submission* (OSS), pelaku usaha tidak perlu lagi mengurus izin secara manual ke berbagai instansi atau OPD secara terpisah. Melalui sistem ini, proses perizinan dapat dilakukan secara simultan, sehingga pelaku usaha dapat segera memulai kegiatan produksi sembari melengkapi dokumen pendukung lainnya seperti izin lokasi, IMB, izin lingkungan, dan persyaratan lainnya seperti Standar Nasional Indonesia (SNI) (Gunawan et al., 2023)

Penerapan otonomi daerah di Indonesia yang berfokus pada tingkat kabupaten/kota dianggap sebagai langkah yang tepat karena mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan pemenuhan layanan tersebut, karena mencerminkan efektivitas birokrasi dalam mengelola potensi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sekaligus memberikan ruang bagi partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan dan pembangunan (Zahara 2022; Tri Nugraha, dkk, 2024). Menurut UU No 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan dan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan barang dan jasa pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Dewi & Alfiady, 2023).

Penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan Program Online Single Submission (OSS) diharapkan dapat menghadirkan perubahan yang signifikan terhadap proses perizinan, terutama dalam hal kemudahan, kecepatan, dan transparansi layanan (Puspitasari, 2024). Didukung oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah membawa perubahan signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, dalam penyelenggaraan pelayanan public. Inovasi yang dihadirkan adalah penerapan e-government atau pemerintahan elektronik, melalui pengembangan sistem Online Single Submission (OSS) yang bertujuan mempermudah proses perizinan. Melalui sistem ini, pelaku usaha dapat mengakses berbagai jenis izin usaha secara daring melalui satu pintu, sehingga dapat mengurangi birokrasi yang rumit, mempercepat proses, dan meminimalkan potensi penyalahgunaan wewenang. Penerapan e-government juga memungkinkan terwujudnya interaksi yang lebih mudah, cepat, dan transparan antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha (Shafira & Kurniasiwi, 2021). Reformasi dalam sistem perizinan dilakukan melalui peluncuran Sistem Online Single Submission (OSS). Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) diharapkan dapat mendukung pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu serta memberikan kemudahan bagi para

pelaku usaha. Selain itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan Sistem Online Single Submission (OSS) secara berkelanjutan (Nurhayati et al., 2022).

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah menghadirkan sistem *Online Single Submission* (OSS), yaitu layanan perizinan berbasis elektronik yang terintegrasi secara nasional (Nur Pratiwi et al., 2023). Online Single Submission (OSS) merupakan sistem perizinan elektronik yang diterbitkan oleh Lembaga Online Single Submission (OSS) atas nama pejabat berwenang, seperti menteri, gubernur, atau wali kota. Sistem ini mempermudah pelaku usaha dari berbagai skala, baik perseorangan maupun badan usaha, untuk mengurus izin secara daring. Kehadiran Online Single Submission (OSS) mereformasi proses perizinan yang sebelumnya rumit dan memakan waktu. Dengan implementasi sistem ini, pemerintah berharap pelayanan perizinan menjadi lebih praktis, cepat, dan dapat diakses tanpa perlu datang langsung ke kantor (Nurlaila Nurlaila et al., 2024). Online Single Submission (OSS) merupakan aplikasi atau situs web yang disediakan oleh Lembaga Online Single Submission (OSS) untuk memfasilitasi seluruh proses pendaftaran dan pengajuan perizinan berusaha (Tengku et al., 2023). Online Single Submission (OSS) adalah salah satu sistem perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga Online Single Submission (OSS) sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan dan penerbitan (Ayunda et al., 2021).

Dasar hukum pelaksanaan sistem *Online Single Submission* (OSS) merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. *Online Single Submission* (OSS) dikembangkan dengan tujuan untuk mempercepat proses perizinan, mendorong pertumbuhan investasi, serta memberikan kemudahan bagi pelaku usaha, baik perorangan maupun badan usaha. Melalui sistem ini, pelaku usaha dapat dengan mudah mendaftarkan atau mengelola berbagai izin usaha, seperti izin lingkungan, izin mendirikan bangunan (IMB), dan jenis izin lainnya. Sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik, pemerintah secara resmi telah meluncurkan sistem OSS sebagai platform pendaftaran perizinan secara elektronik (Pramustika et al., 2025).

Melalui penerapan *Online Single Submission* (OSS), lembaga tersebut berusaha untuk menyediakan layanan perizinan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Kebijakan ini diambil pemerintah untuk upaya meningkatkan ekonomi nasional melalui pertumbuhan usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya rantai birokrasi yang harus dilalui dan memakan waktu yang sangat lama. Dengan hadirnya *online single submission* (OSS) pelaku usaha tidak lagi harus datangi

berbagai kementrian dan lembaga atau organisasi perangkat daerah di Pemda untuk mengurus perizinan usaha yang terbilang rumit (Mahendradi, 2022).

Kota Lhokseumawe merupakan salah satu kota di Aceh yang sudah menerapkan sistem berbasis *e-government Online Single Submission* (OSS) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam hal perizinan usaha. Diantaranya pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja. Hal ini sesuai dengan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* secara nasional. Intruksi Presiden mengatakan bahwa *e-government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik transparan. Inpress Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang di perlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional.

Pada fenomenanya, *e-government* di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe menerapkan 3 bentuk website *e-government* yaitu aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) pada tahun 2020, Online Single Submission (OSS) pada tahun 2018, dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada tahun 2022 yang memiliki peran dan fungsinya masing-masing. Namun, meskipun terdapat penerapan sistem ini, implementasinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih belum optimal. Bahkan diketahui manfaatnya belum signifikan. Beberapa tantangan yang muncul terkait implementasi *Online Single Submission* (OSS) di Kota Lhokseumawe antara lain adalah kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha mengenai cara menggunakan platform *Online Single Submission* (OSS), keterbatasan infrastruktur dan teknologi, serta masih adanya kendala dalam koordinasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat terkait perizinan. Sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan pelayanan dalam hal perizinan usaha. Namun, belum ada kajian yang secara spesifik menilai Implementasi *Online Single Submission* (OSS) di Kota Lhokseumawe benar-benar efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan secara mendalam suatu fenomena. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi,

dan dokumentasi, lalu dianalisis secara simultan. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling, berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan relevan terhadap topik yang diteliti (Sugiyono, 2021). Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* untuk menentukan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, guna memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan memiliki relevansi tinggi dan mendukung pencapaian tujuan penelitian secara menyeluruh (Nabila Shalsabila et al., 2025). Metode kualitatif digunakan karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti (Afrihadi et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi E-Government khususnya melalui platform Online Single Submission (OSS), telah menjadi instrumen strategis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara digital. *Online Single Submission* (OSS) dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan usaha secara elektronik, sehingga lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui sistem ini, pemohon dapat mengajukan berbagai jenis perizinan secara online, tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang. Selain itu fitur pelacakan status perizinan secara real-time memberikan kepastian hukum dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Selain memberikan manfaat kepada masyarakat dan pelaku usaha, *Online Single Submission* (OSS) juga berkontribusi dalam mendukung tugas pemerintah. Platform ini memungkinkan pemerintah memperoleh data yang lebih akurat dan terkini mengenai aktivitas ekonomi dan profil pemohon. Dengan demikian, OSS tidak hanya mempermudah layanan, tetapi juga memperkuat pengambilan kebijakan berbasis data (evidence-based policy), sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi dan daya saing daerah maupun nasional (Purnamawati et al., 2022).

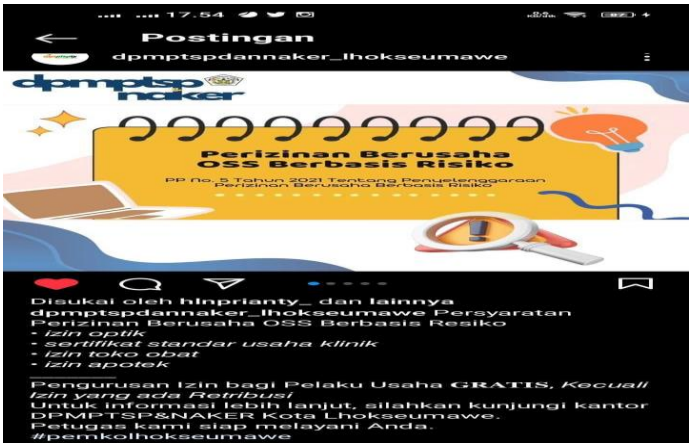


Gambar 1. Tampilan Sistem *Online Single Submission* (OSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi E-Government khususnya melalui platform Online Single Submission (OSS), melakukan sosialisasi untuk pemahaman, adopsi, dan penggunaan sistem Online Single Submission (OSS).

Sosialisasi program berperan penting dalam mendukung keberhasilan implementasi teknologi E-government, karena memastikan semua pihak yang berkepentingan seperti pelaku usaha, investor, dan aparatur pemerintah memahami serta dapat menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) secara efektif. Keberhasilan *Online Single Submission* (OSS) sangat bergantung pada implementasi sosialisasi yang mencakup cara penyampaian informasi mengenai sistem kepada para pemangku kepentingan. Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan NAKER) Kota Lhokseumawe, sosialisasi telah dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Namun dalam implementasinya sosialisasi langsung seperti tatap muka atau pertemuan kelompok saat ini sudah jarang dilakukan. DPMPTSP dan NAKER lebih aktif menggunakan media sosial, terutama Instagram, untuk menyampaikan informasi. Konten yang disampaikan meliputi langkah-langkah penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) dan mekanisme pengaduan jika terjadi kendala dalam proses perizinan. Platform yang digunakan dapat diakses melalui akun Instagram resmi dinas.



Gambar 1. https://www.instagram.com/dpmptspdannaker_lhokseumawe.

Meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan, baik secara langsung maupun melalui media daring, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan aplikasi *Online Single Submission* (OSS). Akibatnya, sebagian besar pemohon tetap datang langsung ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Satu Pintu dan Tenaga kerja Kota Lhokseumawe untuk meminta bantuan dalam proses perizinan. Ketepatan sasaran implementasi program *Online Single Submission* (OSS) telah menunjukkan keberhasilan dalam menyasar peserta yang sesuai dengan tujuan program. Sistem *Online Single Submission* (OSS) tidak hanya memberikan efisiensi administrasi, tetapi juga mendukung transparansi, partisipasi masyarakat,

dan pertumbuhan ekonomi daerah melalui kemudahan akses layanan perizinan. Dengan demikian, *Online Single Submission* (OSS) terbukti sebagai inovasi pelayanan publik yang efektif dalam menghadapi tantangan birokrasi di era digital (Purnamawati et al., 2022).

Tabel 1. Rekap Perizinan Bidang Pelayanan Dari OSS RBA Tahun 2021-2023

No	Tahun	Sistem	Surat izin dikeluarkan OSS RBA	Keterangan
1	2021	Oss versi 1.1	77	Per-Tahun
		Oss rba		
		a. Terbit otomatis	75	
		b. Terbit terverivikasi	19	
2	2022	Oss rba		Per-Tahun
		a. Terbit otomatis	1314	
		b. Terbit terverivikasi	60	
3	2023	Oss rba		Per-Tahun
		a. Terbit otomatis	1722	
		b. Terbit terverivikasi	78	
4	2024	Oss rba	733	Per-5 Bulan
		a. Terbit otomatis		
		b. Terbit terverivikasi	22	

Sumber: Admin OSS RBA DPMPTSPN dan NAKER Kota Lhokseumawe 2024.

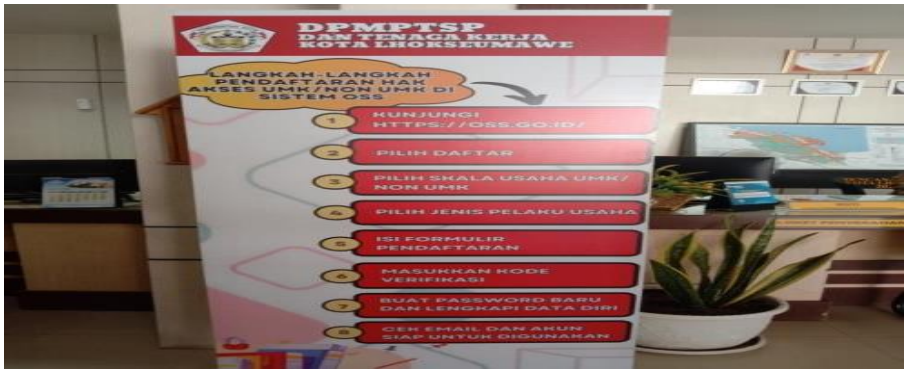
Data rekapitulasi yang disajikan di atas menunjukkan bahwa implementasi sistem berbasis digital telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Dinas Ketenagakerjaan (NAKER) Kota Lhokseumawe. Istilah *"terbit otomatis"* pada tabel tersebut merujuk pada pelaku usaha yang mengajukan perizinan berusaha berbasis tingkat risiko rendah dan tingkat risiko menengah rendah. Dokumen yang dikeluarkan secara otomatis dari sistem untuk kategori ini adalah Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Standar. Sementara itu, istilah *"terbit terverifikasi"* ditujukan bagi pelaku usaha yang mengurus perizinan berusaha berbasis tingkat risiko menengah tinggi dan tingkat risiko tinggi. Hasil yang diperoleh berupa Nomor Induk Berusaha (NIB) dan izin yang telah melalui proses verifikasi. Dalam pelaksanaannya, proses verifikasi dilakukan oleh beberapa pihak, antara lain Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebelum izin diterbitkan secara resmi.

Implementasi sistem Online Single Submission (OSS) berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan publik, maka indikator ketepatan sasaran program menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Indikator ini menilai sejauh mana program mampu diimplementasikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

dan menjawab kebutuhan pengguna layanan. Program ini menargetkan dua kelompok sasaran utama, yaitu pemerintah daerah dan masyarakat, khususnya pelaku usaha. Dalam pelaksanaannya, sistem Online Single Submission (OSS) telah diimplementasikan secara menyeluruh di seluruh wilayah Indonesia. Hal ini sesuai dengan mandat pemerintah pusat yang mewajibkan semua pelayanan perizinan berusaha di tingkat daerah dilakukan melalui sistem berbasis situs web atau aplikasi, yaitu Online Single Submission (OSS).

Kewajiban ini tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 yang merupakan tindak lanjut dari pelaksanaan ketentuan Pasal 176 dan Pasal 185 huruf b Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Bagi masyarakat atau pelaku usaha, keberhasilan implementasi sistem Online Single Submission (OSS) ini dapat dilihat dari data rekapitulasi pelayanan perizinan yang telah ditampilkan sebelumnya. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sistem Online Single Submission (OSS) tidak hanya ditentukan oleh kesiapan infrastruktur dan regulasi, tetapi juga sangat bergantung pada pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang konsisten dan menyeluruh.

Sosialisasi merupakan salah satu komponen penting dalam implementasi kebijakan publik, terutama pada program berbasis teknologi seperti e-government. Melalui sosialisasi, suatu program diperkenalkan, dijelaskan, dan dipromosikan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan, dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman, mengidentifikasi sasaran program, serta memperoleh dukungan dan partisipasi aktif. Strategi sosialisasi biasanya mencakup berbagai pendekatan komunikasi, seperti penyuluhan, publikasi media sosial, pemasangan spanduk atau banner, serta kegiatan pelatihan teknis agar informasi program dapat diterima dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat.



Gambar 2. Benner Pelayanan Digital OSS di DPMPTSP dan NAKER Kota Lhokseumawe.

Dalam konteks pelaksanaan sistem Online Single Submission (OSS) di Kota Lhokseumawe, sosialisasi telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan NAKER) melalui dua

pendekatan utama: secara langsung (tatap muka) dan tidak langsung (media digital). Sosialisasi langsung dilakukan beberapa kali dalam setahun, namun tidak secara rutin dan belum memiliki jadwal yang konsisten. Di sisi lain, pendekatan tidak langsung lebih dominan melalui pemanfaatan media sosial, seperti Instagram resmi dinas, banner informasi di kantor layanan, dan forum diskusi yang bersifat terbuka. Upaya ini ditujukan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan manfaat dari penggunaan *Online Single Submission* (OSS).

Namun dalam implementasinya masih ditemukan beberapa tantangan, seperti kurangnya intensitas sosialisasi, keterbatasan akses informasi secara merata, dan belum semua masyarakat memahami sistem *Online Single Submission* (OSS). Beberapa warga baru mengetahui keberadaan *Online Single Submission* (OSS) saat mengurus perizinan secara langsung ke kantor dinas, dan mendapatkan bantuan teknis dari petugas untuk melakukan pendaftaran secara online. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi tersedia secara digital, masih ada kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat. Dinas terkait telah membentuk tim pendamping untuk membantu masyarakat yang belum memahami sistem *Online Single Submission* (OSS), terutama dalam hal pengumpulan dokumen, penggunaan perangkat, serta proses pengunggahan data secara daring. Langkah ini merupakan bentuk pendekatan adaptif pemerintah untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat tetap dapat mengakses layanan, meskipun tidak seluruhnya familiar dengan teknologi digital. Hal yang sama dalam implementasi sistem Online Single Submission (OSS) masih menghadapi sejumlah kendala, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa mengakses layanan publik berbasis daring (Irfani et al., 2021)

Implementasi merupakan proses nyata dalam menjalankan suatu program atau kebijakan agar tujuan yang telah dirancang dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, implementasi sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Tenaga Kerja (DPMPTSP dan NAKER) Kota Lhokseumawe bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan, mempercepat layanan, meningkatkan transparansi, dan memangkas rantai birokrasi yang selama ini dinilai berbelit. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Online Single Submission* (OSS) telah berjalan cukup baik meskipun belum mencapai kesempurnaan. Program ini telah memudahkan pelaku usaha, terutama skala kecil dan menengah, dalam mengakses layanan perizinan secara online, kapan saja dan di mana saja. Pemerintah juga telah menunjukkan komitmennya dengan menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung, serta pelatihan bagi aparatur pelayanan guna menjamin kelancaran operasional sistem.

Namun dalam pelaksanaan di lapangan, masih ditemukan sejumlah kendala. Salah satunya adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem *Online Single Submission* (OSS), yang menyebabkan sebagian warga tetap datang langsung ke kantor untuk mengurus izin. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi program

belum sepenuhnya merata atau dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu aspek penting dari implementasi program adalah efektivitas sosialisasi. Meski Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Satu Pintu dan Tenaga kerja Kota Lhokseumawe telah melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung (seperti melalui media sosial dan banner kantor), kegiatan sosialisasi tatap muka tidak lagi dilakukan secara rutin dalam dua tahun terakhir. Padahal, sosialisasi berperan penting dalam memastikan bahwa semua pemangku kepentingan memahami dan dapat menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) dengan benar. Ketidakteraturan jadwal dan cakupan yang terbatas membuat penyebaran informasi menjadi kurang optimal, khususnya bagi masyarakat yang belum akrab dengan teknologi digital.

Implementasi *Online Single Submission* (OSS) melibatkan berbagai pihak, baik pemerintah pusat maupun daerah. Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) melakukan evaluasi dua tahun sekali, sementara pelaku usaha diwajibkan melaporkan kegiatan usahanya setiap enam bulan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Pemerintah daerah melalui bidang pengawasan turut melakukan inspeksi lapangan untuk memverifikasi kesesuaian data yang diinput pelaku usaha dengan kondisi nyata di lokasi usaha. Pengawasan ini menjadi bagian dari upaya memastikan bahwa implementasi *Online Single Submission* (OSS) tidak hanya berjalan di atas kertas, tetapi juga sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku. Meski mekanisme pengawasan telah ditetapkan, implementasi pemantauan program belum optimal. Ditemukan bahwa jadwal pengawasan dari dinas seringkali tidak dilaksanakan tepat waktu. Selain itu, beberapa pengawasan bersifat insidental, seperti dari pihak pengelola KEK dan Ombudsman. Hal ini menyebabkan kesenjangan dalam pelaksanaan kontrol terhadap pelaku usaha. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Satu Pintu dan Tenaga kerja Kota Lhokseumawe mencapai 89,11%. Ini menjadi indikator positif bahwa sebagian besar masyarakat merasakan manfaat dari implementasi program *Online Single Submission* (OSS), meskipun tantangan di aspek sosialisasi dan pengawasan masih perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN

Implementasi E-Government berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Satu Pintu dan Tenaga kerja Kota Lhokseumawe Kota Lhokseumawe merupakan langkah strategis dalam mendigitalisasi layanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel. Melalui *Online Single Submission* (OSS), proses perizinan menjadi lebih cepat, sederhana, serta dapat diakses secara daring oleh masyarakat dan pelaku usaha, kapan saja dan di mana saja. Hal ini memperkuat prinsip pelayanan publik modern yang berbasis pada kemudahan, kejelasan prosedur, dan kepastian hukum.

Meskipun telah menunjukkan dampak positif terlihat dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat pelaksanaan program ini masih menghadapi tantangan, terutama dalam aspek sosialisasi dan pengawasan. Sosialisasi yang tidak rutin serta kurang merata menyebabkan sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur penggunaan *Online Single Submission* (OSS), sehingga masih bergantung pada layanan tatap muka. Di sisi lain, pengawasan terhadap pelaksanaan program, baik oleh pemerintah pusat maupun daerah, belum dilakukan secara maksimal dan membutuhkan penguatan koordinasi serta pemutakhiran data secara berkala. Dengan demikian, keberhasilan implementasi e-government melalui *Online Single Submission* (OSS) tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem digital, tetapi juga bergantung pada kualitas sosialisasi, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, serta sistem pengawasan yang terintegrasi. Untuk mencapai pelayanan publik digital yang optimal dan inklusif, dibutuhkan komitmen berkelanjutan dari seluruh pemangku kepentingan guna memperbaiki kekurangan dan memperkuat praktik pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

REFERENCES

Afrihadi, A., Makyah, S., Rosalia, F., Mukhlis, M., Pendekatan, A. :, Konflik, M., Komunitas, B., Penyelesaian, T., Agraria, K., & Dalam, S. A. (2025). Tata Kelola Pemerintahan dalam Resolusi Konflik Masyarakat. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *10*(2), 206–219. https://doi.org/10.36982/jpp.v10i2.4930

Astutik, I. (2024). Implementasi E-Government dalam Upaya PeningkatanPelayananPublikBerbasisOnlinedi Kabupaten Jombang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *1*(1), 1–11.

Ayunda, R., Nertivia, N., Prastio, L. A., & Vila, O. (2021). Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Journal of Judicial Review*, *23*(1), 71. https://doi.org/10.37253/jjr.v23i1.4359

Dewi, R., & Alfiady, T. (2023). *Asia-pacific journal of public policy*. *01*, 1–10.

Febriani, A. P., & Tauran, T. (2024). Inovasi Aplikasi Jatim Online Single Submission (Joss) Dalam Meningkatkan Penanaman Modal Dan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur. *Publika*, *1*, 667–680. https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p667-680

Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, *1*(4), 9–14. https://doi.org/10.61292/birev.v1i4.34

Hidayatullah, A. (2024). EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION DALAM EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE ONLINE SINGLE SUBMISSION SYSTEM IN IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF LICENSING SERVICES IN BIMA perubahan signifikan pada cara manusia (Masyhur , 2017). Sal. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, *4*(3), 96–104.

Irfani, K., Naziyah, F. A., & Widiyarta, A. (2021). Model Analisis SWOT Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, *27*(1), 1–26.

Kausar, S., Said, M. M., & Sekarsari, R. W. (2022). E-Readiness Dalam Penerapan Online Single Submission (OSS) Di Kota Malang (Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER PMPTSP) Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, *14*(8), 26–34. https://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/5031%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/5031/S1_FIA_21801091057_SILNA KAUSAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Linda Lestari, & Zulkarnaini. (2023). Pelaksanaan E-government melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(8), 276–286. https://doi.org/10.5281/zenodo.7886310

Mahendradi, A. (2022). Pemanfaatan E-government Berbasis Website Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi kasus pelayanan perizinan di dinas penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, *7*, 197–211.

Muafa, G. R., & Fanida, E. H. (2019). Penerapan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, *7*(7), 1–7.

Nabila Shalsabila, Putra, R., Iriani, A., & Chairani, A. L. (2025). Implementasi Core Values ASN BerAKHLAK dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kejaksaan Negeri OKU Selatan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *10*(1), 152–169. https://doi.org/10.36982/jpp.v10i1.4922

Nurhayati, Maldun, S., & Nurkaidah. (2022). Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. *J. Paradigma Administrasi Negara*, *4*(2), 67–78.

Nurlaila Nurlaila, Nurhasanah Nurhasanah, & Zuriatin Zuriatin. (2024). Optimalisasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Mempercepat Pembangunan di Kota Bima. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, *20*(3), 66–79. https://doi.org/10.56910/gemawisata.v20i3.390

Pramustika, S. R., Dhiya, N. F., Yuliske, A. S., Cahyono, A. S., & Nurhaja, N. (2025). Perbandingan Pelayanan Online Single Submission (Oss) Di Kabupaten Malang Dengan Kabupaten Tulungagung. *Journal of Governance and Public Administration*, *2*(2), 331–339. https://doi.org/10.70248/jogapa.v2i2.1675

Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, *16*(6), 11–18.

Puspitasari, C. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten SIdoarji. *Αγαη*, *15*(1), 37–48.

Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, *9*(2), 5018–5032.

Rosalinda, R., Ilmu, J., Publik, A., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Sriwijaya, U. (2024). *Penerapan E - Government Melalui Online Single Submission Risk Based Approach*.

Septiani, A., Syamsir, S., Aulia, A. R., Resti, A., Fazira, V., Sukma Wijaya, D. A., & Aldeo, Z. (2022). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF : Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, *3*(5), 302. https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.183

Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, *5*(1), 52–68. https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.

Sulaiman, M., Maysarah, M., & Wulandari, R. P. (2022). Penerapan E-Government dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun. *Jurnal Archipelago*, *1*(1), 63–76. https://doi.org/10.69853/ja.v1i1.9

Tengku, M., Rita Rahmawati, Irma Purnamasari, & Euis Salbiah. (2023). Efektivitas Pelayanan Izin Berusaha Berbasis Online Single Submission. *Jurnal Governansi*, *9*(2), 144–150. https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.9942

Zahara, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan PelayananTerpadu Satu Pintu Kota Langsa (Implementation of Policy on Delegation of Authority for Licensing and Non-Licensing Services at the. *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional, Kota Lhokseumawe*, *01*, 42–51.