

---

**ANALISIS STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN  
MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE  
SUBMISSION RISK BASED  
APPROACH* (OSS RBA)  
DI KOTA BINJAI**

**Nada Nabila<sup>1</sup>, Februati Trimurni<sup>2</sup>**

**Universitas Sumatera Utara, Medan**

email: <sup>1</sup>nadanabila657@gmail.com, <sup>2</sup>frimurni29@gmail.com

**Abstract:** *Public services by government officials still face various weaknesses, especially in licensing services which are often considered complicated. To overcome this, the government launched an electronic-based service innovation through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) system. This study aims to analyze the strategy of the Binjai City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) in improving licensing services through this system. Using qualitative descriptive methods and a SWOT analysis approach, the results of the study indicate that the implementation of OSS-RBA in Binjai City has been running well, but still requires supporting strategies. The strength of this system lies in the adequacy of human resources and the availability of assistance services, while its weaknesses include the lack of coordination between agencies and minimal socialization to the community. Opportunities are seen from the innovation of proactive services and the development of information technology, while threats include low public understanding and technical constraints such as internet access. Therefore, a strategy is needed that includes improving communication, education, and socialization to optimize the implementation of OSS-RBA.*

**Keyword:** *Analysis, Strategy, Licensing Services, OSS RBA, SWOT*

**Abstrak:** Pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih menghadapi berbagai kelemahan, terutama dalam pelayanan perizinan yang kerap dianggap rumit. Untuk mengatasinya, pemerintah meluncurkan inovasi pelayanan berbasis elektronik melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA). Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Binjai dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui sistem tersebut. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pendekatan analisis SWOT, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS-RBA di Kota Binjai sudah berjalan baik, namun masih membutuhkan strategi pendukung. Kekuatan sistem ini terletak pada kecukupan SDM dan adanya pelayanan pendampingan, sementara kelemahannya meliputi kurangnya koordinasi antar instansi dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Peluang terlihat dari adanya inovasi pelayanan ‘jemput bola’ dan pengembangan teknologi informasi, sedangkan ancamannya mencakup rendahnya pemahaman masyarakat dan kendala teknis seperti akses internet. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang mencakup peningkatan komunikasi, edukasi, dan sosialisasi untuk mengoptimalkan pelaksanaan OSS-RBA.

**Kata kunci:** Analisis, Strategi, Pelayanan Perizinan, OSS RBA, SWOT

## PENDAHULUAN

Pelayanan perizinan di Indonesia memiliki citra buruk di kalangan masyarakat. Pelayanan perizinan dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Rendahnya kualitas pelayanan perizinan di Indonesia dapat dilihat dari laporan masyarakat yang membuat pengaduan, apabila masyarakat banyak melakukan pengaduan yang tidak baik, maka pelayanan publik belum berjalan secara optimal (Prasetio et al., 2021; Syaepudin & Dwiyanto Nurlukman, 2022).

**Tabel 1 Data Substansi Laporan Masyarakat Tahun 2023**

No.	Substansi Laporan	Jumlah Laporan
1.	Agraria	272
2.	Pendidikan	120
3.	Kesehatan	59
4.	Kependudukan	226
5.	Perizinan	38
6.	Pajak	17

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan data laporan diperoleh dari *website* resmi Ombudsman Republik Indonesia, perizinan menjadi salah satu bidang pelayanan yang masih perlu dibenahi lebih lanjut terkait dengan tatanan pelaksanaannya (Heriyanto, n.d.). Perizinan berusaha merupakan persetujuan yang diperlukan bagi para pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha serta diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan (Choirunnisa et al., 2023).

Seiring perkembangan teknologi yang pesat, masyarakat menuntut

pelayanan publik yang semakin berkualitas, mendorong pemerintah melakukan reformasi birokrasi berbasis digital (Muhammad Rahman Nurrisy & Muhammad Octavian Andiranno Putra, 2024). Teknologi menjadi elemen penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Iswandari, 2021). Pemanfaatan digitalisasi, seperti konsep *Electronic Government (E-government)*, merupakan langkah strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah (Pertiwi et al., 2021). Salah satu bentuk penerapan teknologi ini terlihat dalam layanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan usaha. Salah satu inovasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan perizinan ialah dengan dibentuknya sistem layanan online yang dinamakan *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)*.

*Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)* adalah inovasi pelayanan publik di bidang perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menciptakan proses perizinan yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Sistem ini diterbitkan oleh instansi pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah, dan memungkinkan pengusaha mengajukan berbagai izin usaha melalui satu platform digital. Selain menyederhanakan proses perizinan, OSS-RBA juga dirancang untuk mendorong pertumbuhan usaha baru, khususnya bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah. Dengan perizinan yang lebih mudah dan cepat, hambatan administratif dapat dikurangi, sehingga mendorong lebih banyak orang untuk memulai usaha. Hal ini berdampak positif terhadap penciptaan lapangan kerja, peningkatan daya saing ekonomi daerah, serta menarik minat investasi domestik maupun asing. Akhirnya, OSS-RBA diharapkan mampu meningkatkan produktivitas dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih merata.

Berdasarkan data kementerian koperasi dan UKM dalam jangka waktu 2019-2024, ada beberapa provinsi di Indonesia yang mempunyai UMKM yang paling tinggi 5 besar yaitu Provinsi Jawa Barat sebesar 2.339.690, Provinsi Jawa Tengah 2.113.184, Provinsi Jawa Timur 1.795.470, Provinsi DKI Jakarta 658.370 dan Provinsi Sumatera Utara 595.779. Dari jumlah UMKM di Indonesia bahwa Provinsi Sumatera Utara menjadi urutan nomor lima setelah DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan jumlah UMKM di Provinsi Sumatera Utara cukup baik, ini dapat memberikan kontribusi yang cukup baik bagi penumbuhan ekonomi di Sumatera Utara. Salah satu kota yang ada di Provinsi Sumatera Utara adalah Kota Binjai. Saat ini total UMKM sebanyak 20.852 UMKM. UMKM mempunyai potensi basis ekonomi yang kuat karena jumlah UMKM yang sangat banyak dan daya serap tenaga kerja sangat besar.

Kota Binjai merupakan salah satu kota dalam wilayah provinsi Sumatera Utara, Kota Binjai terletak 22 km di sebelah barat ibu kota provinsi Sumatra Utara, Medan. Letak geografis Kota Binjai 03°03'40" - 03°40'02" LU dan 98°27'03" - 98°39'32" BT. Pelayanan publik di Pemerintah Kota Binjai masih belum optimal, terbukti dari hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia. Pada tahun 2018, Kota Binjai berada di Zona Merah dengan nilai 39,61 yang menunjukkan tingkat kepatuhan rendah terhadap standar pelayanan publik. Meskipun terjadi peningkatan pada tahun 2019 dengan masuk ke Zona Kuning dan nilai 70,53, tingkat kepatuhan masih berada pada kategori sedang dan belum mencapai target kategori tinggi (Zona Hijau). Oleh karena itu, perlu adanya pembenahan, terutama dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan. Untuk meningkatkan layanan, Pemkot Binjai mulai mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA).

Namun, pelaksanaan sistem OSS yang diatur dalam PP Nomor 24 Tahun 2018 masih menghadapi banyak kendala, baik dari sisi sistem maupun pengguna. OSS versi 1.0 yang pertama kali diluncurkan sering mengalami gangguan teknis, belum terintegrasi sepenuhnya dengan sistem perizinan kementerian/lembaga, dan menyulitkan pelaku usaha dalam menentukan klasifikasi usaha (KBLI). Untuk mengatasi kelemahan tersebut, pemerintah menerbitkan OSS versi 1.1 melalui Surat Edaran BKPM pada November 2019, yang mulai berlaku efektif pada Januari 2020. Meskipun membawa perbaikan, versi ini pun masih menghadapi berbagai tantangan dalam penerapannya.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif dilakukan untuk secara teliti menggambarkan dan menyelidiki suatu program, peristiwa, kegiatan, proses, atau sekelompok individu (Rijal Fadli, 2021). Dengan menggunakan metode ini, penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali dan memahami makna yang terkait dengan masalah sosial atau kemanusiaan. Sukmadinata mengidentifikasi bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, dan pemikiran, baik secara individu maupun dalam kelompok.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi menurut Salusu (2006:101), yaitu suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.

Sebagaimana uraian hasil penelitian, terlihat beberapa faktor strategi lingkungan internal maupun eksternal yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Oleh

sebab itu, dikembangkan ke dalam 4 (empat) alternatif strategi melalui teori analisis SWOT yang terdiri dari strategi SO, strategi ST, strategi WO, dan strategi WT yang dipetakan kedalam Matriks SWOT sehingga diperoleh beberapa strategi pada tabel berikut.

Tabel 2 Matriks Analisis SWOT

IFAS EFAS	Strenght (S)	STRATEGI (W)
	1.SDM Aparatur yang sudah cukup baik dari sisi kualitas dan kuantitas 2.Adanya Pelayanan pendampingan	1.Keterbatasan koordinasi antar instansi 2.Kurangnya pelatihan bagi para pegawai 3.Masih kurangnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat khususnya pelaku usaha terkait pengenalan sistem OSS RBA
Opportunities (O)	STRATEGI (SO)	STRATEGI (WO)
1.Pengembangan sistem teknologi informasi 2.Peningkatan perekonomian daerah melalui pengembangan UMKM dan memperluas lapangan usaha baru 3.Inovasi Program pelayanan AMIR JEMPOL	1.Meningkatkan ketrampilan SDM dengan memaksimalkan sistem teknologi dan informasi yang ada 2.Memaksimalkan pengetahuan tenaga pendamping untuk kegiatan sosialisasi dan pengembangan UMKM agar menarik investor dan lapangan usaha baru di Kota Binjai	1.Peningkatan media komunikasi antar instansi 2.Memaksimalkan teknologi informasi yang ada untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan SDM 3.Peningkatan skala sosialisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dimiliki
Threats (T)	STRATEGI (ST)	STRATEGI (WT)
1.Terjadi <i>system down</i> , akses internet yang belum sepenuhnya stabil dan merata 2.Kurangnya pemahaman masyarakat tentang sitem OSS	1.Mendayagunakan SDM untuk memberdayakan masyarakat 2.Menjadikan program pendampingan sebagai wadah untuk membimbing masyarakat dalam memahami sistem OSS	1.Memaksimalkan pelayanan dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

#### Analisis Strategi SO (*Strenghts and Opportunities*)

Strategi SO (*Strenghts and Opportunities*) dianalisis dengan memanfaatkan semua kekuatan yang ada untuk memaksimalkan peluang yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian,

kekuatan (*strenght*) yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai dalam peningkatan kualitas pelayanan Online Single Submission (OSS) terletak pada aspek kecukupan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa strategi SO Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui sistem OSS telah dilakukan dengan maksimal, namun masih memerlukan sebuah komponen pendukung strategi dikarenakan beberapa celah peluang yang ada belum dimanfaatkan secara maksimal. Terdapat dua strategi yang dapat telah dicanangkan dan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Yang pertama, strategi dilakukan dengan meningkatkan ketrampilan SDM atau para staff DPMPTSP dengan memaksimalkan sistem teknologi dan informasi yang ada. Strategi yang kedua ialah dengan memaksimalkan pengetahuan tenaga pendamping untuk kegiatan sosialisasi dan pengembangan UMKM agar menarik investor dan memperluas lapangan usaha baru di Kota Binjai.

#### **Analisis Strategi WO (*Weakness and Opportunities*)**

Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*) lebih menekankan pada upaya untuk mengatasi kelemahan internal demi memanfaatkan peluang yang ada. Strategi WO dikaji dengan meminimalisir kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa strategi WO di DPMPTSP Kota Binjai belum terlaksanakan dengan baik atau belum sepenuhnya memaksimalkan peluang yang ada. Untuk itu dibutuhkan strategi sebagai langkah meminimalisir kekurangan yang ada. Strategi pertama ialah dengan teknologi yang ada, maka dapat dilakukan peningkatan media komunikasi antar instansi agar mempermudah koordinasi antar instansi ketika terjadi permasalahan teknis ataupun permasalahan integrasi data. Perkembangan teknologi menuntut setiap kalangan untuk dapat beradaptasi, termasuk di kalangan instansi

pemerintah. Maka hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk menunjang komunikasi antar instansi. Berdasarkan teori strategi organisasi menurut Henry Mintzberg (1998), strategi ini berkaitan dengan *emergant strategy* (strategi emergen). Dimana kekuarangan dari segi SDM pegawai DPMPTSP Kota Binjai diatasi dengan memanfaatkan seluruh peluang yang ada yaitu dengan memaksimalkan teknologi informasi yang ada untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan para pegawai. Strategi selanjutnya ialah peningkatan skala sosialisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan merupakan bagian dari pengembangan strategi infratraktur, dimana ini berkaitan dengan aspek tanggung jawab sosial dan kinerja publik.

#### **Analisis Strategi ST (*Stenghts and Threats*)**

Strategi ST (*strengths and threats*) mengarah pada penggunaan kekuatan yang dimiliki untuk menghadapi ancaman eksternal. Dalam situasi ini, organisasi berusaha memanfaatkan keunggulannya untuk mengurangi dampak dari ancaman yang muncul.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa strategi ST di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai telah dilakukan secara maksimal. Strategi pertama yaitu mendayagunakan SDM untuk memberdayakan masyarakat. Dengan kompetensi yang dimiliki aparatur DPMPTSP Kota Binjai, mereka berupaya memberikan bimbingan dan arahan semaksimal mungkin kepada masyarakat melalui program pendampingan dalam menggunakan sistem OSS. Selain itu aparatur DPMPTSP dengan kompetensi yang dimiliki memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha dengan tujuan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pengurusan izin usaha khususnya melalui sistem OSS RBA. Strategi kedua ialah menjadikan program pendampingan sebagai wadah untuk membimbing masyarakat dalam memahami sistem OSS. Berdasarkan

teori strategi organisasi menurut Henry Mintzberg (1998), strategi ini termasuk ke dalam aspek *emergent strategy* (emergant strategi). Dimana dalam konteks organisasi publik, strategi tidak bisa sepenuhnya direncanakan dari awal, melainkan berkembang seiring berjalannya waktu, yang berarti muncul secara spontan sebagai respon terhadap kondisi atau masalah yang tidak terduga. Hal ini sesuai dengan tindakan DPMPTSP yang memaksimalkan kekuatan dengan mendayagunakan SDM dan program pendampingan sebagai wadah untuk memberdayakan masyarakat dalam memahami sistem OSS.

#### Analisis Strategi WT (*Weakness and Threats*)

Strategi WT (*Weakness and threats*) berfokus pada upaya untuk mengurangi kelemahan internal sambil menghadapi ancaman eksternal yang mungkin merugikan. Organisasi yang menghadapi ancaman besar dan memiliki kelemahan perlu mengambil langkah-langkah defensif. Strategi WT bersifat defensif yang dikaji dengan meminimalkan kelemahan internal serta menghindari ancaman eksternal. Perkembangan dan perubahan yang terus terjadi menuntut akan adanya sebuah strategi yang dapat mempertahankan kondisi organisasi.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi WT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai sudah terlaksana dengan baik. Strategi WT yang diterapkan adalah dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada secara maksimal untuk menghindari keterbatasan yang dapat menjadi ancaman bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Hal ini dapat dilihat dari inisiatif para pegawai untuk memanfaatkan teknologi informasi yang mereka miliki untuk memecahkan segala permasalahan yang terjadi, walaupun dengan berbagai macam keterbatasan yang dimiliki. Berdasarkan teori strategi organisasi

menurut Henry Mintzberg (1998), maka strategi ini diartikan sebagai strategi sebagai pola tindakan dan juga strategi dalam proses organisasi. Yang dimana semua tindakan ditujukan dalam rangka memaksimalkan kekurangan untuk mengatasi ancaman yang datang.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis berdasarkan indikator SWOT sebagai berikut :

1. Indikator kekuatan (*strengths*) menunjukkan aspek kecukupan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur dan adanya program pelayanan pendampingan yang menjadi kunci strategi dalam memaksimalkan pelayanan perizinan melalui OSS RBA.
2. Indikator kelemahan (*weakness*) yang terdapat pada DPMPTSP Kota Binjai terlihat pada keterbatasan koordinasi antar instansi, kurangnya pelatihan bagi para pegawai dan juga kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga dibutuhkan strategi peningkatan media komunikasi dan memaksimalkan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan ketrampilan aparatur serta untuk meningkatkan sosialisasi.
3. Indikator peluang (*opportunities*) yang menunjukkan adanya peluang melalui inovasi program jemput bola dan peningkatan perekonomian daerah melalui UMKM. Dengan begitu dibutuhkan strategi inovasi yang tidak hanya berorientasi pada pengembangan sistem teknologi informasi, tetapi juga berfokus pada kebutuhan masyarakat akan pemahaman sistem yang diberikan melalui sosialisasi dan program jemput bola.
4. Kemudian pada indikator ancaman (*threats*) yang menunjukkan kondisi

tingkat pengetahuan masyarakat yang masih rendah dan keterbatasan dalam penggunaan teknologi informasi, yang kemudian dapat diatasi dengan strategi memberdayakan masyarakat melalui pemberian pembelajaran media teknologi informasi oleh SDM yang ada.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ridlo, A. A., Rohmah, E. I., Sunan, U., & Surabaya, A. (2023). PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1).
- Heriyanto. (n.d.). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*. 2022, 67–75.
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1). <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>
- Muhammad Rahman Nurriszy, & Muhammad Octavian Andiranno Putra. (2024). EVALUASI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT PADA APLIKASI SIKANCIL TANJUNGPINANG. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 10(2), 64 – 71.

- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA (Studi pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA*, 9(3), 130–139.
- Prasetyo, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *PERSPEKTIF*, 10(2), 710–727. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>
- Rijal Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Syaepudin, B., & Dwiyanto Nurlukman, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal\_Pekommas*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>