

# PERAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS DALAM PENERBITAN NOMOR INDUK BERUSAHA MELALUI SISTEM OSS

Maha Shania Tara Gusmoi<sup>1\*</sup>, Asep Nurwanda<sup>2</sup>, Arie Budiaawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Galuh Ciamis

\*Corresponding author: mahashania28@gmail.com

## Abstract

This study aims to describe the role of the Ciamis Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) as a facilitator of business legality through the implementation of the Online Single Submission (OSS) system, especially in the issuance of Business Identification Numbers (NIB). The background of this study is based on the importance of business legality for MSMEs to increase access to financing, legal protection, and market development. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the Ciamis Regency DPMPTSP has made efforts as a facilitator quite optimally, especially in providing technical assistance, socializing the OSS system, and assisting business actors in the registration process until the issuance of the NIB. However, there are several obstacles such as limited human resources for business actors, lack of digital literacy, and limited network infrastructure in certain areas. The active role of DPMPTSP in bridging central government policies with community needs is the key to the successful implementation of the OSS system in the region. Therefore, it is necessary to strengthen institutional capacity and a more effective communication strategy to increase the participation of business actors in the legalization of their businesses.

**Keywords:** DPMPTSP, facilitator, business legality, OSS, NIB

## Introduction

Perkembangan dunia usaha di era globalisasi menuntut setiap pelaku usaha untuk memiliki legalitas formal sebagai bentuk pengakuan dan perlindungan hukum dari negara. Legalitas usaha menjadi elemen strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah karena memungkinkan pelaku usaha untuk mengakses berbagai layanan publik, permodalan, serta meningkatkan kredibilitas usahanya di mata konsumen dan mitra bisnis. Dalam konteks inilah, pemerintah melalui kebijakan reformasi birokrasi telah menghadirkan inovasi sistem pelayanan berbasis digital, salah satunya adalah *Online Single Submission* (OSS) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. OSS merupakan sistem perizinan terintegrasi secara elektronik yang bertujuan untuk memudahkan proses pendaftaran dan legalisasi usaha, serta mempercepat penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB menjadi identitas legal utama bagi pelaku usaha yang ingin menjalankan kegiatan ekonomi secara sah. Sistem ini menekankan prinsip efektivitas, efisiensi, serta transparansi dalam perizinan usaha, dengan menempatkan pemerintah daerah sebagai ujung tombak pelaksanaannya. Oleh karena itu, keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki posisi yang sangat strategis dalam mendukung pelaksanaan sistem OSS dan menjamin keterjangkauan layanan legalisasi usaha khususnya bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

(UMKM).

DPMPTSP Kabupaten Ciamis, sebagai lembaga teknis yang mengemban fungsi pelayanan perizinan, memiliki peran penting tidak hanya sebagai regulator administratif, tetapi juga sebagai fasilitator yang mendampingi pelaku usaha dalam memahami serta mengakses sistem OSS. Fungsi fasilitasi ini meliputi penyuluhan, pendampingan teknis, dan penyederhanaan prosedur bagi masyarakat yang masih menghadapi kendala dalam proses digitalisasi pelayanan. Dalam praktiknya, peran ini tidak hanya mencerminkan pelaksanaan tugas formal kelembagaan, tetapi juga menuntut kemampuan adaptif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan transparan. Dalam era digitalisasi, pemanfaatan teknologi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan, termasuk dalam sektor perizinan berusaha. Salah satu terobosan besar yang dilakukan pemerintah Indonesia adalah peluncuran Sistem *Online Single Submission* (OSS) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan melalui mekanisme digital. Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai identitas legal pelaku usaha menjadi output utama dari sistem OSS. Legalitas ini penting bagi pelaku usaha untuk dapat mengakses berbagai layanan administratif, permodalan, serta perlindungan hukum. Dalam konteks daerah, khususnya Kabupaten Ciamis, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memegang peran strategis sebagai fasilitator dalam penyelenggaraan pelayanan OSS. Kabupaten Ciamis memiliki potensi ekonomi yang besar terutama dari sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Namun, banyak pelaku usaha masih menghadapi tantangan dalam pengurusan NIB, seperti kurangnya pemahaman terhadap sistem OSS dan keterbatasan infrastruktur digital. DPMPTSP Kabupaten Ciamis dituntut untuk tidak hanya sebagai lembaga administratif, tetapi juga sebagai aktor fasilitator yang proaktif dalam mendampingi, menyosialisasikan, dan mengedukasi pelaku usaha dalam proses legalisasi usaha. Berdasarkan data DPMPTSP dan Badan Pusat Statistik Kabupaten Ciamis, terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah UMKM yang telah memiliki NIB. Hal ini menunjukkan adanya peran aktif DPMPTSP dalam mendukung percepatan penerbitan NIB melalui sistem OSS. Berikut adalah data perkembangan tersebut:

Tabel 1. Jumlah UMKM dan Implementasi NIB di Kabupaten Ciamis

No	Thn	Jumlah UMKM	Jumlah Yang Sudah Terbit NIB	Jumlah Yang Belum Terbit NIB	Presentase
1	2021	15.147	2.858	12.289	81%
2	2022	16.492	8.968	7.534	46%

3	2023	21.847	15.703	21.510	72%
4	2024	33.534	30.454	3.080	91%

*Sumber : Data DPMPTSP Ciamis dan Badan Pusat Statistik Ciamis*

Pada tabel 1 menunjukkan meskipun capaian NIB menunjukkan progres positif, tetapi masih terdapat kendala di lapangan seperti rendahnya literasi digital pelaku usaha lansia, akses internet terbatas di daerah terpencil, serta jumlah permohonan yang besar namun tidak diimbangi dengan SDM teknis yang memadai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran DPMPTSP Kabupaten Ciamis sebagai fasilitator legalitas usaha melalui sistem OSS, dengan fokus pada efektivitas pelayanan, hambatan, serta strategi yang diterapkan dalam meningkatkan jumlah pelaku usaha yang memiliki NIB. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena masih rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pelaku UMKM, yang berdampak pada minimnya pemanfaatan OSS sebagai sarana penerbitan NIB. Di sisi lain, keberhasilan program OSS sangat ditentukan oleh efektivitas peran DPMPTSP dalam mengelola serta mengawal proses pelayanan secara inklusif dan partisipatif. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan memanfaatkan kerangka teori peran organisasi publik, khususnya perspektif Miftah Thoha mengenai dimensi-dimensi peran (formal, informal, fasilitator, jembatan kebijakan, dan peningkatan kinerja).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dan praktis terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik di sektor perizinan, serta memperkuat peran pemerintah daerah dalam mendorong transformasi ekonomi berbasis legalitas dan inklusivitas. Permasalahan legalitas usaha sering kali menjadi hambatan utama bagi pelaku UMKM dalam mengembangkan kegiatan usahanya, terutama di daerah. Minimnya pengetahuan mengenai prosedur legalisasi, ketidaktahuan tentang manfaat memiliki NIB, hingga keterbatasan akses terhadap teknologi digital merupakan tantangan nyata yang dihadapi oleh masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Ciamis, yang memiliki wilayah geografis yang cukup luas dengan karakteristik masyarakat yang heterogen, tantangan tersebut menjadi semakin kompleks.

Kehadiran DPMPTSP sebagai aktor utama dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha menjadi sangat vital untuk menjamin inklusivitas layanan dan mendorong kesadaran masyarakat terhadap pentingnya legalitas usaha. Peran DPMPTSP sebagai fasilitator menuntut adanya kapasitas kelembagaan yang mumpuni, baik dari sisi sumber daya manusia, teknologi informasi, maupun strategi komunikasi publik. Fasilitasi tidak cukup hanya dilakukan melalui penyediaan layanan teknis, tetapi juga mencakup upaya edukatif, advokatif, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem perizinan berbasis OSS. Dengan kata lain, DPMPTSP harus mampu menjelma menjadi jembatan antara kebijakan pemerintah pusat dengan kebutuhan lokal, terutama dalam mendukung agenda percepatan transformasi sektor publik.

Dalam kerangka teoritik, peran organisasi publik seperti DPMPTSP dapat dianalisis menggunakan teori peran menurut Miftah Thoha, yang membagi peran organisasi ke dalam beberapa dimensi yaitu peran formal, peran informal, peran sebagai fasilitator, peran sebagai jembatan antara kebijakan dan masyarakat, serta peran dalam peningkatan kinerja organisasi. Dalam konteks penelitian ini, fokus utama diarahkan pada dimensi peran sebagai fasilitator. Hal ini dikarenakan peran fasilitator mencerminkan fungsi strategi

DPMPTSP dalam membantu masyarakat khususnya pada pelaku UMKM untuk memahami serta menjalankan proses legalisasi usaha secara mandiri dengan menggunakan OSS.

Pentingnya menganalisis peran fasilitator ini juga sejalan dengan kebijakan nasional yang menempatkan pelayanan publik sebagai prioritas utama reformasi birokrasi. Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan dan efisiensi, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, menganalisis bagaimana DPMPTSP Kabupaten Ciamis menjalankan peran fasilitatornya dalam penerbitan NIB melalui sistem OSS akan memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik secara nyata di tingkat daerah. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam bidang perizinan usaha berbasis digital. Penelitian ini juga penting dalam konteks penguatan UMKM sebagai pilar ekonomi daerah, yang memerlukan dukungan regulasi dan fasilitasi yang proaktif dari pemerintah. Melalui pemahaman yang mendalam terhadap peran DPMPTSP, diharapkan proses legalisasi usaha tidak lagi menjadi hambatan, melainkan menjadi peluang untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan di Kabupaten Ciamis.

## **Methods**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Arikunto (2013), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menyelidiki suatu fenomena, situasi, atau kondisi tertentu yang telah berlangsung, kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk laporan penelitian secara sistematis. Pendekatan ini mendorong peneliti untuk mengeksplorasi objek yang diteliti secara menyeluruh, mendalam, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Lebih lanjut, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memahami realitas sosial dari perspektif partisipan, serta mengungkap makna di balik peran yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Menurut Sugiyono (2018), pendekatan kualitatif menekankan pada makna, nilai subjektif, dan interpretasi terhadap fenomena sosial yang kompleks. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data, serta berinteraksi langsung dengan subjek penelitian di lapangan.

Dalam pengumpulan data, digunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan aparatur DPMPTSP Kabupaten Ciamis yang terlibat dalam layanan OSS, serta dengan pelaku usaha (khususnya UMKM) yang telah mengakses sistem tersebut untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB). Selain wawancara, dilakukan pula observasi langsung terhadap proses pelayanan OSS di kantor DPMPTSP untuk mengetahui mekanisme, hambatan, dan bentuk fasilitasi yang diberikan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, seperti laporan tahunan DPMPTSP, panduan OSS, peraturan pemerintah terkait perizinan berusaha, serta literatur lain berupa buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan. Kedua jenis data ini dianalisis secara komprehensif untuk membangun pemahaman utuh terhadap peran fasilitator yang dijalankan oleh DPMPTSP dalam mendukung legalitas usaha masyarakat. Proses analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman (1994). Selain itu untuk menjaga validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk memastikan konsistensi dan keandalan informasi yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung.

## Results

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis telah memainkan peran penting sebagai fasilitator dalam mempermudah proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), terutama bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Peran ini dianalisis melalui pendekatan teori peran organisasi menurut Miftah Thoha yang mencakup dimensi peran formal-informal, fasilitator, jembatan kebijakan, dan peningkatan kinerja.

### 1. Peran Formal dan Informal

DPMPTSP menunjukkan peran formal melalui tugas-tugas struktural dan fungsional yang dijalankan oleh aparatur pemerintahan, seperti Penata Perizinan Ahli Muda dan petugas front office. Berdasarkan wawancara dengan petugas teknis, terungkap bahwa proses verifikasi dan validasi dokumen perizinan dilakukan secara digital melalui aplikasi OSS dan SIMBG. Petugas memiliki kewenangan dalam memproses administrasi sesuai jabatan fungsionalnya yang telah ditetapkan.

Sementara itu, peran informal tercermin dari sikap proaktif aparatur dalam mendampingi masyarakat, terutama pelaku usaha yang kurang familiar dengan sistem digital. Pendampingan dilakukan secara humanis dan edukatif, mencerminkan kepedulian interpersonal yang tidak tertuang secara eksplisit dalam struktur organisasi, namun penting dalam memperkuat kepercayaan publik.

### 2. Peran sebagai Fasilitator

DPMPTSP bertindak sebagai fasilitator yang menjembatani kebutuhan pelaku usaha dengan sistem digital OSS. Pendampingan teknis diberikan kepada pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam mendaftarkan NIB, baik secara langsung di kantor dinas maupun melalui kegiatan "jemput bola" ke desa-desa. Program inovatif seperti "Si Geulis" (Selesaikan Izin di Gerai untuk Layanan Ciamis) menjadi bentuk nyata dari strategi fasilitasi yang memperluas jangkauan layanan.

Selain itu, pelatihan diberikan kepada perangkat desa dan kecamatan agar mampu menjadi penghubung layanan perizinan, sehingga meminimalisir ketergantungan masyarakat pada kantor pusat DPMPTSP. Strategi ini memperlihatkan dimensi desentralisasi layanan dan partisipasi aktif lintas tingkat pemerintahan.

### 3. Peran sebagai Penghubung antara Kebijakan dan Masyarakat

DPMPTSP menjadi aktor penting dalam mentransformasikan kebijakan nasional menjadi aksi lokal. Melalui sosialisasi terkait OSS dan manfaat NIB, DPMPTSP mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya legalitas usaha. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 dan Perbup Ciamis No. 127 Tahun 2023.

Dari sisi informan masyarakat, mayoritas menyampaikan bahwa mereka baru memahami urgensi NIB setelah mendapatkan penyuluhan langsung dari DPMPTSP. Hal ini menunjukkan bahwa dinas berperan strategis dalam membumikkan kebijakan teknokratis menjadi kebijakan aplikatif di tingkat akar rumput.

### 4. Peran dalam Peningkatan Kinerja Organisasi

DPMPTSP Kabupaten Ciamis menunjukkan upaya peningkatan kinerja melalui digitalisasi layanan dan pelatihan internal aparatur. Berdasarkan data, pada tahun 2024 telah

diterbitkan sebanyak 30.454 NIB dari total 33.534 UMKM, menunjukkan efektivitas peningkatan performa dari tahun-tahun sebelumnya (misalnya hanya 2.858 NIB pada 2021). Capaian ini mencerminkan outcome dari peran fasilitasi yang semakin adaptif terhadap perkembangan teknologi dan ekspektasi masyarakat.

Namun demikian, beberapa hambatan masih ditemukan seperti keterbatasan SDM teknis, kendala jaringan internet di wilayah terpencil, serta masih rendahnya literasi digital di kalangan pelaku UMKM. Tantangan ini menjadi refleksi bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bertumpu pada inovasi teknologi, tetapi juga pada penguatan kapasitas sosial dan kultural.

## Discussion

Hasil penelitian ini mengungkap bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung legalitas usaha melalui fasilitasi sistem Online Single Submission (OSS). Peran ini menjadi semakin penting di tengah kompleksitas persoalan yang dihadapi oleh pelaku UMKM, terutama keterbatasan literasi digital, akses informasi, dan rendahnya kesadaran administratif di kalangan masyarakat.

### Peran Fasilitator dalam Kerangka Teori Miftah Thoha

Dalam perspektif teori peran organisasi publik oleh Miftah Thoha, peran fasilitator menuntut lembaga publik tidak hanya menjadi pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai pendamping aktif dalam menghubungkan sumber daya, teknologi, dan kebutuhan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. DPMPTSP Ciamis telah menjalankan peran ini melalui beberapa inisiatif strategis seperti pendampingan teknis, pelayanan jemput bola melalui program "*Si Geulis*", serta pelatihan kepada perangkat desa untuk mendekatkan layanan ke masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peran DPMPTSP tidak sekadar administratif, tetapi juga edukatif dan inklusif. Mereka menjadi aktor sentral yang menjembatani keterbatasan akses dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi pelayanan publik berbasis OSS.

### Ketimpangan Akses dan Literasi Digital sebagai Tantangan Struktural

Meskipun sistem OSS dirancang untuk mempercepat proses legalisasi usaha secara daring, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha memiliki kemampuan untuk mengakses dan menggunakan sistem ini secara mandiri. Sebagian besar pelaku UMKM di Ciamis adalah lansia, atau berasal dari wilayah yang belum memiliki infrastruktur internet yang memadai.

Dari data lapangan, masih ditemukan kendala seperti: keterbatasan perangkat, koneksi internet yang lambat, hingga jumlah pegawai teknis yang belum proporsional dengan beban pelayanan. Hal ini berdampak pada waktu penyelesaian izin yang kadang lebih panjang dari standar ideal. Selain itu, keterbatasan SDM membuat proses verifikasi dan validasi dokumen memerlukan waktu tambahan, yang menghambat prinsip pelayanan cepat dan efisien. Transparansi dan Akuntabilitas sebagai Pilar Pelayanan Publik Modern Sistem OSS yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah mendukung upaya mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Keterbukaan informasi melalui OSS dan SIMANIS memungkinkan pelaku usaha memantau langsung status permohonannya. Jejak digital setiap proses administrasi juga menjadi instrumen kontrol internal dan eksternal yang mencegah praktik penyimpangan. Selain itu, akuntabilitas diperkuat dengan adanya target capaian kinerja yang jelas. Pada tahun 2024, dari target 30.000 NIB, tercapai realisasi sebesar 30.454, menunjukkan komitmen kinerja yang terukur dan konsisten. Meskipun

begitu, sistem akuntabilitas ini perlu terus diperkuat dengan evaluasi rutin serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang mereka terima.

Relevansi terhadap Agenda Reformasi Birokrasi. Upaya DPMPTSP dalam memfasilitasi NIB melalui OSS sangat sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional, khususnya dalam aspek penyederhanaan perizinan dan digitalisasi pelayanan publik. Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 dan Perda Kabupaten Ciamis No. 1 Tahun 2023, sistem OSS merupakan representasi dari prinsip *good governance* yang menekankan efisiensi, efektivitas, keterbukaan, dan pelayanan prima.

Keberhasilan DPMPTSP Ciamis menjadi cermin bagaimana pemerintah daerah mampu mengadopsi dan mengimplementasikan kebijakan pusat secara adaptif, dengan tetap memperhatikan kondisi lokal. Hal ini relevan dengan pendekatan *asymmetric decentralization*, di mana kemampuan daerah untuk melaksanakan kebijakan tidak bersifat seragam, melainkan harus mempertimbangkan kesiapan sumber daya, budaya, dan karakteristik masyarakatnya.

### **Implikasi Praktis**

Dari hasil temuan ini, dapat ditarik beberapa implikasi praktis, antara lain:

1. Perluasan literasi digital masyarakat menjadi fokus utama agar sistem OSS dapat dimanfaatkan secara optimal tanpa ketergantungan penuh pada dinas.
2. Penguatan kolaborasi lintas sektor, khususnya antara DPMPTSP, kecamatan, desa, dan pihak swasta, dalam menyediakan pelatihan dan akses teknologi.
3. Peningkatan SDM teknis dan alokasi anggaran untuk perbaikan infrastruktur internet sebagai penopang utama digitalisasi pelayanan publik.

DPMPTSP Kabupaten Ciamis memainkan peran penting dalam mengintegrasikan sistem pelayanan publik berbasis digital melalui *Online Single Submission* (OSS). Peran ini berfokus pada fasilitasi legalitas usaha, khususnya dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku usaha, dengan penekanan pada prinsip efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Dalam kerangka teori Miftah Thoha (2003), peran fasilitator tidak hanya terbatas pada fungsi teknis, melainkan juga meliputi dukungan komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi antar elemen pelayanan. DPMPTSP Ciamis secara aktif melakukan pendampingan teknis melalui program "Si Geulis" (Selesaikan Izin di Gerai untuk Layanan Ciamis), sosialisasi di desa-desa, serta pelatihan kepada perangkat desa dan kecamatan agar mampu menjadi simpul pelayanan OSS di tingkat lokal. Ini membuktikan bahwa DPMPTSP telah mengadaptasi model pelayanan ke dalam pendekatan yang lebih partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang heterogen. Namun, meskipun sistem OSS memberikan kemudahan akses administratif secara daring, hambatan struktural tetap terjadi. Sebagian besar pelaku UMKM di Kabupaten Ciamis masih mengalami keterbatasan dalam hal literasi digital, akses perangkat teknologi, serta infrastruktur jaringan internet, khususnya di wilayah perdesaan. Hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat mengandalkan petugas DPMPTSP untuk mendaftarkan NIB karena tidak mampu melakukannya secara mandiri. Hal ini menandakan bahwa pelayanan digital perlu dibarengi dengan kebijakan afirmatif untuk penguatan kapasitas pengguna.

Dari sisi transparansi, sistem OSS memberi keunggulan dalam keterbukaan informasi. Pemohon dapat mengetahui tahapan proses perizinan secara real time, termasuk status persetujuan. Selain itu, layanan yang tidak dipungut biaya dan penggunaan akun pribadi oleh pelaku usaha menutup celah praktik percaloan atau pungutan liar. DPMPTSP juga menjalankan sistem pelaporan kinerja yang jelas, misalnya dengan target dan realisasi

penerbitan NIB per tahun. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2024, realisasi penerbitan NIB mencapai 30.454 dari target 30.000. Capaian ini menunjukkan efektivitas dan konsistensi pelaksanaan pelayanan publik yang akuntabel.

Namun, agar pelayanan semakin optimal, penulis menyarankan beberapa strategi implementatif yang dapat mendukung kerja DPMPTSP ke depan. Strategi tersebut meliputi penyediaan pusat bantuan OSS di setiap kecamatan, pembangunan dashboard transparansi berbasis web, integrasi NIB dengan sertifikasi dan akses pembiayaan, serta pemberian insentif bagi desa-desa inovatif yang mendorong percepatan legalitas usaha. Ide-ide ini dirangkum dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 2. Strategi Implementatif Penguatan Peran Fasilitator DPMPTSP Ciamis

No	Strategi Implementatif	Tujuan
1	Pusat Bantuan OSS di Setiap Kecamatan	Menjangkau masyarakat yang kesulitan akses teknologi
2	Dashboard Transparansi Kinerja Pelayanan	Meningkatkan kepercayaan publik dan kontrol sosial
3	Integrasi NIB dengan Sertifikasi Halal/SNI/SPP-IRT & Kredit	Memberikan manfaat riil setelah legalitas diperoleh
4	Insentif Desa Berprestasi dalam Legalitas Usaha	Mendorong kolaborasi antara desa dan DPMPTSP
5	Literasi Digital Massif untuk Pelaku UMKM	Meningkatkan kemandirian masyarakat dalam menggunakan OSS

Dengan diterapkannya strategi-strategi tersebut, diharapkan pelayanan berbasis digital tidak hanya menjadi simbol reformasi birokrasi, tetapi juga mampu menjangkau secara merata hingga ke lapisan masyarakat yang paling membutuhkan. Pada akhirnya, NIB bukan hanya menjadi produk kebijakan administratif, tetapi juga menjadi pintu masuk menuju inklusi ekonomi, akses pembiayaan, dan penguatan pelaku usaha lokal secara struktural. Sebagai tambahan, akuntabilitas layanan perlu diperkuat tidak hanya dengan sistem pelaporan formal, melainkan juga dengan pendekatan etik pelayanan publik. Pegawai dinas harus menjaga prinsip integritas, empati, dan profesionalisme dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Pelayanan yang baik bukan hanya soal cepat dan tepat, tetapi juga manusiawi dan membangun kepercayaan.

## Conclusion

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis memainkan peran strategis sebagai fasilitator dalam mendorong legalitas usaha masyarakat melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Peran ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi mencerminkan fungsi aktif dalam membimbing, mendampingi, dan menjangkau pelaku usaha, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), agar dapat memahami pentingnya legalitas usaha sebagai landasan formal dalam menjalankan kegiatan ekonomi.

DPMPTSP telah melaksanakan fungsi fasilitator melalui berbagai mekanisme, antara lain pelayanan langsung di kantor, program jemput bola seperti "Si Geulis", penyuluhan, serta pelatihan kepada perangkat desa dan kecamatan agar dapat menjadi penghubung OSS di tingkat lokal. Peran ini menunjukkan bahwa DPMPTSP tidak hanya melayani, tetapi

juga menjadi motor penggerak kesadaran hukum dan partisipasi masyarakat dalam sistem pelayanan digital yang terintegrasi.

Penerapan OSS terbukti memperkuat prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola perizinan berusaha. Masyarakat dapat mengakses informasi secara terbuka dan real-time, sementara proses administrasi terekam secara digital sehingga meminimalkan potensi penyimpangan. Data capaian menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah NIB yang diterbitkan, dari hanya 2.858 NIB pada tahun 2021 menjadi 30.454 NIB pada tahun 2024, yang mencerminkan perbaikan performa organisasi secara kuantitatif dan kualitatif. Namun demikian, tantangan tetap dihadapi, terutama dalam hal kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur internet di wilayah terpencil, dan kapasitas sumber daya manusia yang belum merata.

Saran yang diberikan pada penelitian ini pada DPMPTSP perlu terus memperkuat pendekatan pelayanan yang inklusif dan adaptif, serta mengintegrasikan sistem OSS dengan program pemberdayaan ekonomi lainnya agar legalitas usaha benar-benar menjadi alat untuk memperkuat daya saing UMKM secara menyeluruh. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran DPMPTSP Kabupaten Ciamis sebagai fasilitator legalitas usaha melalui sistem OSS tidak hanya merefleksikan keberhasilan implementasi kebijakan nasional di tingkat daerah, tetapi juga menunjukkan pentingnya kepemimpinan institusional yang proaktif, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal dalam menghadapi transformasi digital pelayanan publik.

## Reference

- Arifin, A. M. (2025). *Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* (artikel/jurnal). — studi kasus dan temuan praktik di DPMPTSP.
- Armalita, Y. (2025). *Analisis Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP* (tesis/artikel repository) — contoh metodologi dan temuan masalah implementasi (SDM, infrastruktur, SOP).
- Evaluasi dan studi lain tentang efektivitas OSS di DPMPTSP (artikel evaluasi 2022–2024) — contoh referensi: *Evaluasi Penerapan Aplikasi OSS di DPMPTSP* oleh L. N. Suzani (2022) dan studi evaluasi 2024 (UMY).
- Faisal, A., & Lestari, K. D. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 9(1).
- Hidayat, M. R. (2021). *Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Kementerian Dalam Negeri. (2021). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Munir, S. R. S., & Widiyanto, M. K. (2023). Pendampingan Pelayanan Pembuatan Nomor Induk Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Kediri: Pendampingan Pelayanan Pembuatan Nomor Induk Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Kediri.
- Nurjamal, A. (2022). *PELAYANAN PERIZINAN NOMOR INDUK BERUSAHA OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS*.
- Pemerintah Kabupaten Ciamis. (2022). *Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pendeklegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan kepada DPMPTSP*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*.

*Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP), 1(1), 128–131.*

Sucahyo, I., Adawiyah, R., & Mubaroq, H. (2022). *Implementasi Program Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro pada DPMPTSP Kabupaten Probolinggo*. Publicio. — relevan untuk perbandingan implementasi di level kabupaten.