

# Transformasi Digital Layanan Perizinan Publik di Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat

Utami Nur<sup>1\*</sup>, Dita Pratiwi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia

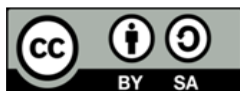
## ARTICLE INFO

### Article history:

Received 2025-10-13  
Revised 2025-11-18  
Accepted 2025-11-19  
Available online 2025-12-30

### Keywords:

E-Government,  
Infrastructure, Technology  
Comas



This is an open access article under the  
[CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published  
by Universitas Hang Tuah

## ABSTRACT

*Technological advancements and globalization have driven the transformation of public services through e-Government, including the digitalization of business licensing in Indonesia via the Online Single Submission (OSS) system. OSS aims to integrate licensing services across ministries, agencies, and local governments; however, its implementation faces challenges such as limited digital literacy, uneven network infrastructure, and geographic constraints, particularly in remote areas. This study examines the transformation of OSS in Sintang Regency, from its initial implementation to the broader context of improved service access, with the Mall Pelayanan Publik (MPP) mentioned as a supporting facility. A qualitative case study approach was employed using secondary data, including regulations, OSS implementation documents, DPMPTSP Sintang performance reports, and relevant literature. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. Findings indicate that OSS transformation progressively enhances service quality and user satisfaction, supported by organizational capacity, clear SOPs, and staff training, demonstrating an adaptive model bridging social, technical, and geographic gaps in digital public services.*

## 1. INTRODUCTION

Era modern ditandai dengan kemajuan pesat dalam bidang teknologi, informasi, ekonomi, dan komunikasi yang dipicu oleh proses globalisasi. Globalisasi memberikan dampak signifikan terhadap sektor pemerintahan (Tonni Seto Soekemi, 2022). Salah satu wujudnya adalah E-Government, yakni pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan penyampaian layanan publik (Sabani, 2020). Konsep ini tidak hanya sebatas penyebaran informasi melalui laman pemerintah, tetapi juga mengubah secara fundamental cara pemerintah memberikan pelayanan, sehingga mendorong transisi dari mekanisme konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Salah satu kebijakan penting dalam kerangka e-Government adalah digitalisasi perizinan usaha.

Untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang cepat, efektif, dan terintegrasi, Pemerintah Indonesia menerapkan sistem Online Single Submission (OSS). OSS dirancang untuk mengintegrasikan seluruh layanan perizinan berusaha yang dikelola oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah secara elektronik (Nurmayanti & Widayati, 2020). Reformasi ini mendorong standarisasi birokrasi perizinan agar lebih sederhana dan terintegrasi (Pribadi, 2021). Meski demikian, implementasi OSS masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sosialisasi, kualitas SDM, literasi digital, serta infrastruktur jaringan (Susanty, 2022).

Kabupaten Sintang merupakan salah satu wilayah di Kalimantan Barat yang mulai menerapkan OSS sejak 2018. Digitalisasi pelayanan ini diharapkan mempercepat proses perizinan yang sebelumnya dilakukan secara manual (DPMPTSP Sintang, 2021). Namun,

\*Corresponding author.  
E-mail: [utaminur@fisip.untan.ac.id](mailto:utaminur@fisip.untan.ac.id)

tantangan implementasi cukup besar, mengingat masih banyak desa berstatus tertinggal (Teofilusianto Timotius, 2021). Di sisi lain kondisi jaringan yang tidak stabil, serta pemadaman listrik di wilayah pedalaman. Situasi ini menyebabkan pelaku usaha sering harus menempuh perjalanan jauh hanya untuk memperoleh akses internet memadai guna mengurus izin usaha (Nur, Putrianto, et al., 2024).

Untuk mengatasi kendala tersebut, Pemerintah Daerah Sintang mengintegrasikan layanan OSS ke dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat layanan terpadu yang menyediakan fasilitas pendampingan, koneksi internet stabil, dan konsultasi tatap muka. Integrasi ini menciptakan model implementasi hibrida yang menggabungkan layanan digital melalui OSS dengan dukungan fisik melalui MPP. Dengan demikian, efektivitas transformasi digital perizinan di Sintang bergantung pada kualitas manajemen pelaksanaan OSS yang kini beroperasi melalui MPP. Meskipun penelitian Nur (2024) telah mengidentifikasi hambatan awal OSS pada tahun 2021, masih diperlukan analisis lebih dalam terkait bagaimana pelayanan saat ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana implementasi transformasi digital layanan perizinan online (OSS) dalam kerangka manajemen pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sintang.

## **2. METHODS**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus untuk memahami secara mendalam dinamika implementasi sistem Online Single Submission (OSS) dalam layanan perizinan publik di Kabupaten Sintang, mulai dari fase penerapan awal hingga proses penyesuaian menuju integrasi layanan yang lebih terkoordinasi di tingkat daerah. Penelitian bersifat deskriptif-analitis dengan sumber data utama berupa data sekunder, meliputi regulasi perizinan berusaha, dokumen resmi implementasi OSS RBA, laporan kinerja DPMPTSP Sintang, serta literatur terkait e-government dan digitalisasi layanan. Mall Pelayanan Publik (MPP) hanya disebut secara umum sebagai konteks perkembangan sistem tanpa dianalisis mendalam, karena akan dibahas pada penelitian selanjutnya. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian (Bakar, 2021).

## **3. RESULTS AND DISCUSSION**

### **Result**

Hasil penelitian menunjukkan perkembangan implementasi layanan Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sintang. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2025 menilai kompetensi petugas 3,73 dan perilaku petugas 3,74 sebagai skor tertinggi. Nilai prosedur layanan 3,72 dan produk layanan 3,69 menunjukkan alur dan dokumen yang jelas, sedangkan jangka waktu layanan 3,65 dan tarif 3,63 menunjukkan ruang peningkatan. Tren nilai SKM DPMPTSP Sintang (2022–2025) menunjukkan fluktuasi: stabil di 88,9 pada 2023–2024, menurun menjadi 86,27 pada Triwulan I 2025, dan meningkat menjadi 92,37 pada Triwulan II 2025 setelah integrasi layanan ke Mall Pelayanan Publik (MPP) Sintang.

Fasilitas pendampingan OSS di MPP, termasuk hotspot, perangkat komputer, dan loket konsultasi, mendukung pelaku usaha mengakses layanan digital. Survei menunjukkan unsur sarana dan prasarana 3,70 dan penanganan pengaduan 3,68. Secara keseluruhan, nilai seluruh unsur layanan berada pada rentang 3,63–3,74, termasuk

kategori “Baik–Sangat Baik,” menandakan aksesibilitas dan kualitas layanan OSS telah meningkat.

## **Discussion**

Implementasi kebijakan merupakan tahap di mana kebijakan publik yang telah ditetapkan diwujudkan dalam tindakan nyata di lapangan. Tahap ini memastikan bahwa aturan, program, atau regulasi yang dibuat dapat dijalankan sesuai tujuan awalnya. Proses implementasi melibatkan berbagai elemen, seperti lembaga pelaksana, sumber daya manusia, prosedur kerja, serta mekanisme pengawasan, sehingga hasil yang dicapai dapat diukur efektivitasnya (Nur, Fathurrahman, et al., 2024). Dalam konteks Kabupaten Sintang, implementasi layanan Online Single Submission (OSS) tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan sistem perizinan daring, tetapi juga melalui integrasi layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP). Upaya implementasi tersebut mencakup penyediaan infrastruktur OSS, pelatihan pegawai, integrasi SOP pelayanan, peningkatan kapasitas SDM, literasi digital, sosialisasi ke kecamatan, hingga pendampingan teknis di MPP. Berdasarkan indikator dari teori implementasi T.B Smith (1973), hasil penelitian diintegrasikan sebagai berikut:

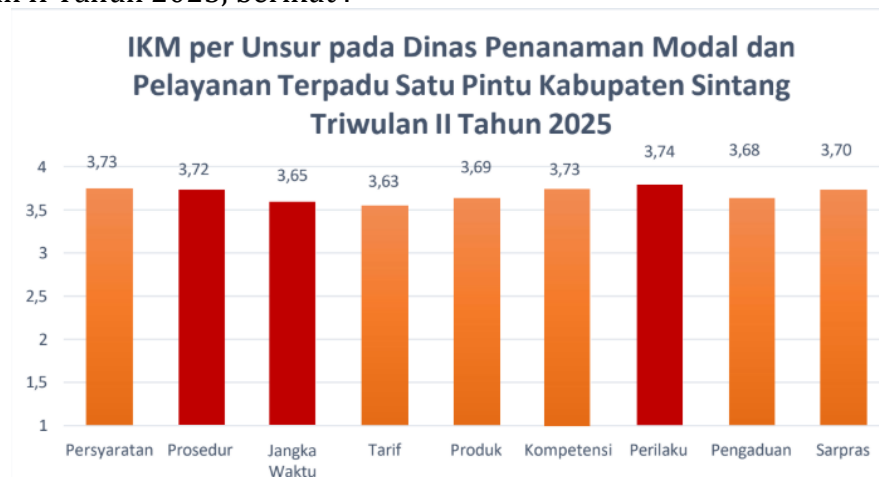
### *a. Idealized Policy*

Program Pelayanan Perizinan Online melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Sintang berlandaskan pada evolusi regulasi perizinan berusaha di Indonesia. Awalnya, pelaksanaan program ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 dan disempurnakan melalui PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Kerangka kebijakan OSS ini secara umum diperkuat dan diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan terus disempurnakan melalui regulasi pengganti seperti Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 (Rizki, 2025). Regulasi-regulasi ini menegaskan komitmen pemerintah untuk menyederhanakan pendaftaran dan pengajuan izin usaha. Pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan pada 2020–2021 memberikan dampak awal berupa meningkatnya pemahaman prosedural, terutama di wilayah dengan akses internet yang memadai. Namun, pendekatan sosialisasi yang belum berkelanjutan membuat tingkat adopsi OSS di masyarakat belum merata sehingga kapasitas sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan daring ini masih terbatas.

Pada sisi kelembagaan, koordinasi DPMPTSP Kabupaten Sintang dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait sudah berjalan, meskipun demikian, koordinasi lintas sektor yang mencakup aspek infrastruktur seperti dinas komunikasi dan penyedia layanan telekomunikasi masih perlu diperkuat agar hambatan akses jaringan dapat diminimalkan. SOP OSS di Kabupaten Sintang telah disusun sesuai regulasi pusat, tetapi masih terdapat kesenjangan antara ketentuan prosedural dan kondisi implementasi di lapangan, yang dipengaruhi oleh (1) keterbatasan infrastruktur jaringan, (2) variatifnya tingkat literasi digital masyarakat, dan (3) perlunya mekanisme monitoring dan evaluasi yang lebih sistematis (Nur, Putrianto, et al., 2024). Untuk mengatasi kesenjangan implementasi ini, DPMPTSP Kabupaten Sintang mengambil langkah evolusioner dengan mengintegrasikan layanan perizinan *online* (OSS) ke dalam sebuah wadah pelayanan terpadu, yaitu Mall Pelayanan Publik (MPP). MPP Sintang menjadi arena di mana permasalahan teknis dapat diatasi melalui penyediaan fasilitas pendampingan, *hotspot*, dan loket konsultasi khusus. Dengan hadirnya MPP, kebijakan OSS bertransformasi menjadi implementasi hibrida (digital dan fisik) yang lebih responsif terhadap kondisi lokal (Taufik Hidayat, 2023).

### **b. Target Groups**

Kelompok sasaran utama dari implementasi OSS di Kabupaten Sintang adalah para pelaku usaha, khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang membutuhkan legalitas berusaha untuk mengakses fasilitas pemerintah dan memperluas pasar (Nur, Putrianto, et al., 2024; Putri & Zainudin, 2025). Pada tahap awal implementasinya, program ini menghadapi berbagai kendala, terutama minimnya sosialisasi serta belum optimalnya pendekatan langsung kepada masyarakat di wilayah terpencil. Kondisi ini menyebabkan rendahnya tingkat pengetahuan pelaku usaha mengenai prosedur perizinan berbasis OSS dan terbatasnya partisipasi dalam pengurusan legalitas. Temuan penelitian Nur, Putrianto, et al (2024) menunjukkan bahwa sepanjang 2020–2021, sosialisasi OSS oleh DPMPTSP hanya dilaksanakan di kecamatan terdekat dan belum menjangkau seluruh wilayah administratif. Dari sisi kapasitas organisasi, kualitas sumber daya manusia DPMPTSP dinilai memadai dalam mendukung kebutuhan kelompok sasaran. Serangkaian pelatihan teknis internal meliputi penggunaan aplikasi OSS RBA, integrasi SOP dan alur layanan, peningkatan kemampuan konsultasi perizinan, serta pelatihan literasi digital bagi petugas front office telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Dapat dilihat dari data Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2025, berikut :



**Gambar 1.** Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2025  
*Sumber : Website DPMPTSP Kabupaten Sintang (2025).*

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2025 menunjukkan bagaimana kelompok sasaran menilai pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Sintang . Unsur kompetensi petugas memperoleh nilai 3,73 dan perilaku petugas 3,74, menjadi indikator dengan skor tertinggi dan menggambarkan bahwa pengguna menerima layanan yang responsif, informatif, dan profesional. Nilai persyaratan (3,73) dan prosedur (3,72) menunjukkan bahwa masyarakat menilai alur pelayanan serta dokumen yang dibutuhkan sudah jelas, tidak berbelit, dan mudah diikuti. Data ini mengonfirmasi bahwa kelompok sasaran merasakan kemudahan dalam proses perizinan, terutama dibandingkan mekanisme manual sebelumnya.

Pada saat yang sama, nilai jangka waktu (3,65) menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa durasi penyelesaian layanan masih belum sepenuhnya sesuai harapan, sedangkan unsur tarif (3,63) mengindikasikan perlunya kejelasan lebih lanjut mengenai layanan yang gratis dan yang dikenakan tarif PNBPNBP. Temuan ini menandai adanya ruang

penyempurnaan dalam komunikasi publik dan efektivitas operasional. Data IKM mencerminkan pengalaman nyata pengguna dan menjadi “suara masyarakat” yang menunjukkan bahwa layanan di DPMPTSP Kabupaten Sintang dinilai mudah diakses, prosedurnya jelas, dan hasil pelayanannya memenuhi standar, meskipun beberapa aspek teknis masih perlu ditingkatkan.

Keberadaan MPP Senentang menjadi faktor pendukung yang signifikan dalam menjangkau kelompok sasaran yang memiliki keterbatasan digital maupun keterbatasan akses jaringan. Melalui fasilitas pendampingan langsung, pelaku usaha dapat memperoleh bantuan tatap muka dalam proses pendaftaran dan penyelesaian perizinan melalui OSS, sehingga implementasi layanan tidak sepenuhnya bergantung pada kemampuan teknologi pengguna (Ramli, 2023). Dukungan sumber daya manusia yang kompeten di MPP menjadi tulang punggung operasional layanan pendampingan tersebut, sekaligus memastikan bahwa kelompok sasaran tetap dapat mengakses layanan meskipun menghadapi hambatan teknis maupun geografis. Dengan integrasi kapasitas SDM yang kuat dan penyediaan layanan berbantuan melalui MPP, implementasi OSS di Kabupaten Sintang menunjukkan potensi untuk menjadi model praktik baik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di daerah (Putri & Zainudin, 2025).

### *c. Implementing Organization*

Pelaksanaan program Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sintang berada di bawah koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Secara kelembagaan, pembagian tugas antara kepala dinas, kepala bidang, hingga petugas front office telah diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan bersifat mengikat. Seluruh pegawai diwajibkan menandatangani pakta integritas serta menguasai standar teknis pelayanan perizinan berbasis OSS, yang menjadi indikator kesiapan organisasi dalam menjalankan program prioritas pemerintah. Implementasi ini juga berlandaskan kerangka hukum nasional, yakni Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang kini telah disesuaikan melalui regulasi terbaru yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Rizki, 2025).

Sebagai organisasi pelaksana, DPMPTSP Kabupaten Sintang menunjukkan kapasitas kelembagaan yang semakin kuat melalui berbagai inovasi yang dirancang untuk meningkatkan jangkauan dan kualitas layanan perizinan berbasis OSS. Salah satu inovasi strategis tersebut adalah pembentukan “KAIN IKAT” (Kader Pelayanan Perizinan dan Informasi di Kecamatan). Inovasi ini mencerminkan bagaimana organisasi melakukan penguatan struktur internal sekaligus memperluas kapasitas operasional untuk mengatasi hambatan geografis dan keterbatasan akses layanan di wilayah yang jauh dari pusat kabupaten. Kehadiran kader perizinan di tingkat kecamatan memungkinkan proses pendampingan OSS berlangsung lebih dekat dengan masyarakat, serta menunjukkan kemampuan organisasi beradaptasi terhadap kondisi lapangan yang berpengaruh langsung pada keberhasilan implementasi kebijakan (Apriyani et al., 2024).

Efektivitas organisasi pelaksana semakin meningkat seiring integrasi layanan OSS ke dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) Sintang yang berfungsi sebagai pusat layanan terdepan. MPP menyediakan sarana pelayanan yang lebih lengkap dan modern, seperti komputer, jaringan Wi-Fi yang stabil, meja konsultasi, serta petugas pendamping OSS yang siap membantu masyarakat, khususnya pelaku usaha dengan kendala teknis atau keterbatasan literasi digital. Penyediaan fasilitas ini menjadi respon langsung organisasi terhadap kendala eksternal berupa infrastruktur jaringan yang tidak merata di sejumlah



kecamatan. Dengan memperkuat dukungan sarana fisik dan pendampingan tatap muka, organisasi pelaksana mampu mempertahankan efektivitas layanan meskipun menghadapi kondisi geografis dan lingkungan yang tidak ideal. Kinerja organisasi pelaksana juga terlihat dari perkembangan nilai SKM DPMPTSP Kabupaten Sintang selama periode 2022 hingga 2025. Hal tersebut diperkuat data nilai SKM DPMPTSP Kabupaten Sintang tahun 2022 s/d 2025, sebagai berikut :



**Gambar 2.** Nilai IKM DPMPTSP Kabupaten Sintang Tahun 2022 s/d 2025  
*Sumber : Website DPMPTSP Kabupaten Sintang (2025)*

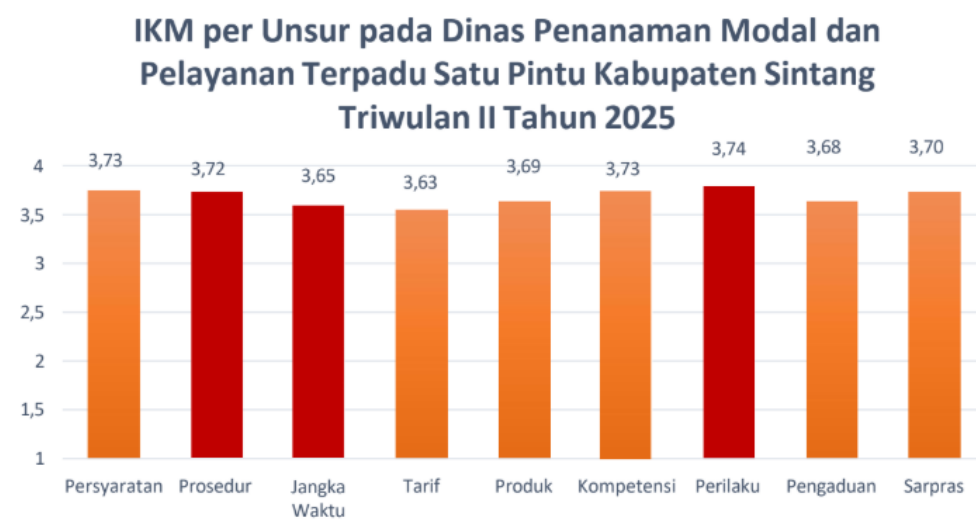
Data menunjukkan tren fluktuatif yang menggambarkan dinamika penyesuaian organisasi. Pada tahun 2023 dan 2024, nilai SKM stabil di angka 88,9, sebelum menurun pada Triwulan I Tahun 2025 menjadi 86,27 penurunan yang dapat dikaitkan dengan fase transisi layanan menuju MPP. Namun, setelah sistem pelayanan semakin matang dan inovasi pendampingan OSS berjalan optimal, nilai SKM meningkat signifikan pada Triwulan II Tahun 2025 menjadi 92,37. Peningkatan tajam ini memperkuat bukti bahwa penguatan kapasitas organisasi, restrukturisasi layanan, dan inovasi lapangan berdampak positif terhadap kualitas implementasi OSS secara keseluruhan.

Pada Gambar 3 dibawah ini memperlihatkan bagaimana MPP Kabupaten Sintang tidak hanya berfungsi sebagai pusat layanan terpadu, tetapi juga sebagai ruang pendampingan teknis yang secara langsung menjawab berbagai kendala implementasi di tingkat pengguna. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 3.** Permohonan Passport melalui layanan “Eazy Passport”  
 Sumber: Instagram @mpp\_bumisenentang (Mal Pelayanan Publik Kab. Sintang)

Fasilitas layanan pendampingan OSS yang ditampilkan menunjukkan bahwa kehadiran sarana konsultasi di MPP menjadi instrumen penting dalam mendukung efektivitas implementasi kebijakan, terutama bagi pelaku usaha yang memerlukan asistensi dalam pengoperasian sistem digital. Dengan menyediakan ruang, perangkat, serta petugas pendamping khusus, DPMPTSP Kabupaten Sintang berupaya memastikan bahwa transformasi digital melalui OSS tidak semata mengandalkan kesiapan teknologi masyarakat, tetapi turut diimbangi dengan dukungan operasional yang memadai. Pendekatan ini memperlihatkan konsistensi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap dan berkelanjutan, sekaligus memperkuat komitmen terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik yang adaptif dan inklusif. Kinerja organisasi pelaksana juga tercermin dari hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2025. Perhatikan gambar dibawah ini :



**Gambar 4.** Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2025  
 Sumber : Website DPMPTSP Kabupaten Sintang (2025)

Data tersebut menunjukkan bahwa unsur prosedur memperoleh nilai 3,72, sedangkan produk layanan berada pada angka 3,69. Nilai ini menggambarkan bahwa mekanisme operasional yang dijalankan DPMPTSP Kabupaten Sintang telah berjalan sesuai standar, baik dari sisi kejelasan alur maupun kualitas output layanan yang dihasilkan. Konsistensi skor ini menunjukkan efektivitas organisasi dalam memastikan

bahwa proses perizinan berlangsung transparan, terstruktur, dan didukung oleh koordinasi internal yang baik. Selain itu, capaian tersebut turut mencerminkan profesionalitas petugas dalam memberikan pendampingan teknis kepada pelaku usaha, terutama setelah layanan OSS diintegrasikan ke dalam Mal Pelayanan Publik (MPP).

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2025 memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas organisasi pelaksana. Seluruh unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,63–3,74, yang termasuk kategori “Baik–Sangat Baik.” Nilai kompetensi petugas sebesar 3,73 dan perilaku petugas sebagai unsur tertinggi dengan 3,74 mengindikasikan bahwa aparatur memiliki kemampuan teknis yang kuat, bersikap profesional, ramah, serta responsif dalam menangani kebutuhan masyarakat. Kedua unsur ini merupakan komponen utama dalam indikator *Implementing Organization* menurut Smith, karena menunjukkan sejauh mana petugas mampu menjalankan kebijakan secara konsisten dan berorientasi pada pelayanan publik.

Dari sisi sarana dan prasarana, nilai 3,70 memperkuat gambaran bahwa organisasi pelaksana telah menyediakan infrastruktur layanan yang memadai. Keberadaan fasilitas fisik MPP mulai dari jaringan internet stabil hingga perangkat komputer untuk pendampingan OSS menjadi bukti bahwa DPMPTSP telah melakukan penguatan kapasitas organisasi secara strategis. Sementara itu, unsur jangka waktu (3,65) dan tarif (3,63) menunjukkan adanya ruang yang masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait ketepatan penyelesaian layanan dan kejelasan informasi pembiayaan. Data IKM tersebut menegaskan bahwa DPMPTSP Kabupaten Sintang sebagai organisasi pelaksana telah menjalankan perannya secara efektif, adaptif, dan responsif terhadap tuntutan digitalisasi pelayanan perizinan. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan yang perlu dioptimalkan secara internal agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

#### *d. Environmental Factors*

Lingkungan sosial, geografis, dan institusional berperan penting dalam menentukan efektivitas implementasi OSS di Kabupaten Sintang. Pada aspek sosial, rendahnya literasi digital sebagian pelaku usaha menyebabkan ketergantungan yang cukup tinggi terhadap pendampingan langsung oleh petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya dapat diakses secara mandiri oleh seluruh kelompok sasaran. Di sisi lain, kolaborasi antar-organisasi perangkat daerah (OPD), seperti kerja sama DPMPTSP dengan Dinas Perdagangan dan instansi layanan lainnya, menjadi faktor pendukung yang mempercepat adaptasi masyarakat terhadap penggunaan OSS dan memperluas jangkauan layanan. Selain itu, dari sisi faktor geografis dan infrastruktur, Kabupaten Sintang menghadapi tantangan signifikan. Letaknya yang berjarak sekitar 364 km dari perbatasan Sarawak, Malaysia, menunjukkan bahwa sebagian besar wilayahnya masih tergolong daerah perbatasan dengan keterbatasan infrastruktur dasar. Masalah seperti konektivitas internet yang lemah, belum meratanya jaringan sinyal di desa-desa, serta seringnya pemadaman listrik menjadi hambatan besar dalam mengakses OSS secara daring. Kondisi ini sejalan dengan temuan Lee & Voon (2022) serta Laisak (2021) yang menegaskan bahwa lemahnya infrastruktur digital di wilayah pedesaan berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penguatan infrastruktur digital dan energi menjadi prasyarat penting bagi efektivitas kebijakan pelayanan perizinan online di daerah perbatasan seperti Sintang. Hambatan dan masalah tersebut membuat kondisi iklim



investasi belum mendukung, sehingga banyak pelaku usaha menunda pelaksanaan proyek-proyek yang sebelumnya telah direncanakan (Hidayah et al., 2022).

Letak Kabupaten Sintang kurang lebih 364 km dari Sarawak, Malaysia dengan jarak tempuh sekitar 7-8 jam (Teofilusianto Timotius, 2020). Terdapat beberapa kesamaan dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan, salah satunya konektivitas internet yang lemah di pedesaan dan tidak merata di setiap daerah (Lee & Voon, 2022). Tentunya dengan adanya kendala tersebut membuat kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Laisak, 2021). Namun demikian, terdapat faktor pendukung internal yang memperkuat keberhasilan implementasi kebijakan OSS di Kabupaten Sintang. DPMPTSP telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai ketentuan nasional, sumber daya manusia yang kompeten, serta koordinasi antarorganisasi perangkat daerah yang berjalan baik. Sarana dan prasarana pelayanan juga telah memenuhi standar nasional dan terus dievaluasi untuk peningkatan mutu. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan setiap enam bulan menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat nyata dari layanan perizinan online yang cepat, transparan, dan efisien di seluruh DPMPTSP Kabupaten Sintang. Hal ini membuktikan bahwa meskipun terdapat tantangan terkait infrastruktur dan literasi digital, DPMPTSP berhasil menjaga kualitas pelayanan publik dengan pendekatan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Merespons kondisi tersebut, DPMPTSP menerapkan strategi mitigasi melalui sentralisasi layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP). MPP Sintang menyediakan jaringan internet yang stabil, perangkat keras memadai, ruang pelayanan representatif, serta pendampingan tatap muka. Fasilitas ini menjadikan MPP sebagai faktor pendukung eksternal yang efektif dalam menjembatani kesenjangan geografis, teknis, dan digital, terutama bagi pelaku usaha dari daerah terpencil. Secara institusional, keberadaan MPP juga mendorong budaya kerja yang adaptif terhadap digitalisasi, karena pegawai terdorong untuk meningkatkan kompetensi melalui pelatihan rutin, menjadikannya agen perubahan dalam reformasi pelayanan berbasis OSS.

Temuan IKM juga menegaskan pentingnya faktor lingkungan dalam implementasi OSS. Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai 3,70, sedangkan unsur penanganan pengaduan mendapat nilai 3,68, menunjukkan masyarakat merasakan manfaat nyata dari peningkatan kualitas pelayanan setelah integrasi dengan MPP. Meski unsur jangka waktu layanan (3,65) dan tarif (3,63) masih perlu perhatian lebih lanjut, secara keseluruhan MPP terbukti meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perizinan berbasis OSS.

#### **4. CONCLUSION**

Implementasi Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sintang menunjukkan perkembangan positif setelah diintegrasikan dengan Mall Pelayanan Publik (MPP). Pada tahap awal, OSS menghadapi berbagai hambatan berupa minimnya sosialisasi, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur internet, serta tantangan geografis karena luasnya wilayah dan banyaknya desa tertinggal. Namun, pemerintah daerah berhasil memperbaiki kondisi tersebut melalui penguatan kapasitas organisasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan perluasan jangkauan sosialisasi. Integrasi OSS dengan MPP menjadi faktor penentu keberhasilan, karena menyediakan

sarana pendampingan langsung, jaringan internet yang stabil, serta fasilitas pelayanan yang representatif bagi pelaku usaha.

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kompetensi dan perilaku petugas. Dengan demikian, implementasi OSS di Sintang dapat dikategorikan sebagai model kebijakan adaptif yang mampu menjembatani keterbatasan sosial, geografis, dan teknis, serta memperkuat prinsip responsivitas dan akuntabilitas dalam pelayanan publik berbasis digital.

Untuk meningkatkan kualitas implementasi OSS di masa mendatang, pemerintah daerah perlu memperluas dan memperkuat kegiatan sosialisasi hingga ke desa-desa terpencil dengan melibatkan kecamatan, perangkat desa, dan organisasi masyarakat, agar pengetahuan pelaku usaha mengenai prosedur perizinan semakin merata. Upaya peningkatan literasi digital perlu dilakukan melalui pelatihan berkala yang difokuskan pada UMKM dan kelompok masyarakat yang masih mengalami kesulitan menggunakan layanan daring. Pada saat yang sama, pembangunan dan penguatan infrastruktur teknologi informasi harus diprioritaskan melalui kerja sama antara pemerintah daerah dan penyedia layanan internet, termasuk penyediaan sumber listrik cadangan untuk menjaga konsistensi pelayanan di MPP.

Koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah juga perlu ditingkatkan guna menyederhanakan alur perizinan dan mempercepat integrasi data. Selain itu, evaluasi rutin terhadap kinerja penting dilakukan untuk memastikan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Melihat keberhasilan strategi mitigasi hambatan lingkungan yang telah dilakukan, Kabupaten Sintang berpotensi mengembangkan implementasi OSS-MPP sebagai praktik baik (*best practice*) yang dapat direplikasi oleh daerah lain dengan karakteristik geografis serupa.

## 5. REFERENCES

- Apriyani, E., Virnanda, I., & Setyowati, Y. D. (2024). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Program “Kain Ikat” Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang. *Jurnal Studi Masyarakat Dan Pendidikan (E-ISSN, 7(2)*, 90–102. <https://doi.org/10.29408/sosedu.v7i2>.
- Bakar, M. A. A. A., Palil, M. R., & Maelah, R. (2021). Governance Quality and Tax Compliance Behaviour in East Malaysia. *Asian Journal of Accounting and Governance, 15*, 1–14. <https://doi.org/10.17576/ajag-2021-15-07>
- DPMPTSP Kabupaten Sintang. (2025). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (DPMPTSP Kabupaten Sintang (ed.))*. DPMPTSP Kabupaten Sintang. <https://dpmptsp.sintang.go.id/rencana-kinerja/survei-kepuasan-masyarakat.html>
- DPMPTSP Sintang. (2021). *Jenis Perizinan & Nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Sintang*. <http://dpmptsp.sintang.go.id/perizinan/jenis-perizinan.html>
- Hidayah, U., Klau, A. D., & Prima, S. R. (2022). Analisis Ketimpangan Investasi di Wilayah Perbatasan Kalimantan Barat tahun 2015-2020. *Jurnal Ekonomi Pembangunan, 11(2)*, 70–79. <https://doi.org/10.23960/jep.v11i2.467>
- Laisak, A. H., Rosli, A., & Sa'adi, N. (2021). The Effect of Service Quality on Customers' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Region of Sarawak, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies, 13(2)*, 53.

- <https://doi.org/10.5539/ijms.v13n2p53>
- Lee, W. C., & Voon, B. H. (2022). Services Sector in Sarawak: Challenges and Way Forward. *International Journal of Industrial Management*, 13(1), 451–457. <https://doi.org/10.15282/ijim.13.1.2022.7358>
- Nur, U., Fathurrahman, A. R., Rodriguez, M. J., Putra, M. R. A., & Putrianto, L. I. (2024). Implementasi Kebijakan E-Voting Dalam Pemilihan Kepala Desa Di Kabupaten Mempawah Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.20527/jpp.v2i1.2772>
- Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) .... *Jurnal Pemerintah Dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 128–141. <https://journal.umy.ac.id/index.php/jpk/article/view/19194%0Ahttps://journal.umy.ac.id/index.php/jpk/article/download/19194/9377>
- Nurmayanti, A., & Widayati, W. (2020). Application Of Integrated Electronic Licensing (Online Single Submission) In Pekalongan City. *Jurnal Daulat Hukum*, 3(1), 245–252. <https://doi.org/10.30659/jdh.v3i1.8680>
- Pribadi, U., Iqbal, M., & Saputra, H. A. (2021). Implementation of Online Single Submission Software Application in Yogyakarta City: Identifying Prominent Factors of Organizational Aspects. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 717(1), 8–15. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012025>
- Putri, W. A., & Zainudin, A. (2025). OPTIMALISASI APLIKASI DIGITAL DALAM PELAYANAN. *FOKUS*., 23(September), 435–452.
- Ramli, A. (2023). *Mal Pelayanan Publik Sintang di Kalim Terbesar di Kalbar*. Rri.Co.Id. <https://rri.co.id/daerah/446484/mal-pelayanan-publik-sintang-di-kalim-terbesar-di-kalbar>
- Rizki, A. A. (2025). *Kajian Hukum Terkait Kepastian Hukum Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 28 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Untuk Menunjang Pertumbuhan Investasi Asing di Indonesia Kementerian Investasi / Badan Koordinasi Penanaman Modal ( BKPM ) mencatat Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis*. 4(10), 232–240.
- Sabani, A. (2020). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2), 236–255. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0046>
- Susanty, Y. E. (2022). Offline Consultation Needs On Online Licensing Services Through Online Single Submission System. *KnE Social Sciences*, 2022, 161–175. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10935>
- Taufik Hidayat. (2023). *MPP Sintang Kembangkan Layanan Full Digital*. Rri.Co.Id. <https://rri.co.id/daerah/468780/mpp-sintang-kembangkan-layanan-full-digital>
- Teofilusianto Timotius. (2020). *Jalan perbatasan RI-Malaysia di Sintang-Kalbar diusulkan jalan negara*. <https://www.antaranews.com/berita/1771589/jalan-perbatasan-ri-malaysia-di-sintang-kalbar-diusulkan-jalan-negara>
- Teofilusianto Timotius. (2021). *Terdapat 72 desa di Sintang Kalbar berstatus desa*

*tertinggal.* <https://kalbar.antaranews.com/berita/489049/terdapat-72-desa-di-sintang-kalbar-berstatus-desa-tertinggal>

Tonni Seto Soekemi. (2022). Evaluasi Program Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam Mendukung Online Single Submission (OSS). *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4). <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>