

Analisis Kelembagaan DPMPTSP Kota Batu Dalam Mendukung Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis OSS Melalui Inovasi Dan Koordinasi Antar Instansi

¹Arryeva Elleina Izra Putri ²Ghifa Pradipta Pahlawan ³Helsa Venta Eldiska ⁴Muhammad Ahsanudin Rofiq ⁵Na Chuwa Qurrota A'Yuni ⁶Tino Bagus Ferdianto

¹⁻⁶ Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Brawijaya, Indonesia

Email: ¹arryevaaelleina@student.ub.ac.id ²ghifapradipta@student.ub.ac.id

³helsaventa01@student.ub.ac.id ⁴ahsangoat@student.ub.ac.id

⁵na_chuwa88@student.ub.ac.id ⁶tinobagus30@student.ub.ac.id

Abstrak

Reformasi birokrasi dan transformasi digital mendorong lahirnya OSS sebagai instrumen penyederhanaan perizinan terintegrasi. Di tingkat daerah, DPMPTSP berperan strategis sebagai ujung tombak pelayanan perizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Penelitian ini menganalisis kelembagaan DPMPTSP Kota Batu dalam mendukung perizinan berbasis OSS, mendeskripsikan inovasi layanan, dan mengidentifikasi pola koordinasi antarinstansi. Pendekatan kualitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Analisis mengacu pada teori kelembagaan Douglass C. North dan kerangka tiga pilar institusi W. Richard Scott: regulatif, normatif, dan kognitif-kultural. Hasil menunjukkan DPMPTSP Kota Batu memiliki fondasi regulatif kuat; jenis izin disederhanakan dari 132 menjadi 62 pasca penerapan OSS-RBA. Dari sisi inovasi, DPMPTSP menghadirkan program MAMPIR BOSS (Mobil Anjungan Melayani Pengaduan dan Izin Rakyat Batu Online Single Submission) sebagai layanan keliling yang menjangkau 19 desa dan 5 kelurahan, serta SIPPOIN sebagai sistem informasi potensi investasi Kota Batu. Dalam aspek koordinasi, DPMPTSP berperan sebagai pintu masuk administratif yang bekerja kolaboratif dengan dinas teknis terkait seperti DPUPRPKP dan Dinas Lingkungan Hidup. Namun hambatan utama terdapat pada pilar kognitif-kultural, yaitu rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan kapasitas SDM aparatur dalam penguasaan teknologi informasi. Kajian ini menegaskan bahwa efektivitas OSS di Kota Batu tidak cukup bergantung pada kecanggihan teknis, melainkan ditentukan oleh kemampuan DPMPTSP mengelola regulasi, mendorong inovasi layanan, dan mempererat koordinasi lintas sektor dalam ekosistem tata kelola yang adaptif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: DPMPTSP, OSS, Kelembagaan, Inovasi Pelayanan, Koordinasi Antar Instansi

Abstract

The bureaucratic reform and digital transformation have driven the emergence of the Online Single Submission (OSS) as an instrument to simplify and integrate business licensing. At the regional level, the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) plays a strategic role as the frontline provider of licensing services to the public and businesses. This study analyzes the institutional capacity of DPMPTSP Kota Batu in supporting OSS-based licensing, describes the service innovations developed, and identifies inter-agency coordination patterns in license administration. A qualitative approach was employed, using in-depth interviews and document study for data collection. Analysis draws on Douglass C. North's institutional theory and W. Richard Scott's three-pillar institutional framework: regulative, normative, and cognitive-cultural. Findings indicate that DPMPTSP Kota Batu has a strong regulative foundation; the number of permit types was simplified from 132 to 62 after implementing OSS-RBA. Regarding innovation, DPMPTSP launched the MAMPIR BOSS program (Mobile Booth for Serving Public Complaints and OSS-based Permits) as a mobile service reaching 19 villages and 5 urban wards, and SIPPOIN as an information system for Kota Batu's investment potential. In coordination, DPMPTSP functions as the administrative entry point and collaborates with technical agencies such as DPUPRPKP and the Environment Agency. However, the main challenges lie in the cognitive-cultural pillar: low public digital literacy and limited capacity of apparatus human resources in information technology mastery. The study underscores that OSS effectiveness in Kota Batu depends not only on technological sophistication but also on DPMPTSP's ability to manage regulations, promote service innovations, and strengthen cross-sector coordination within an adaptive, sustainable governance ecosystem.

Keywords: DPMPTSP, OSS, Institutional, Service Innovation, Inter-Agency Coordinato

PENDAHULUAN

Perkembangan tata kelola pemerintahan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya pergeseran yang cukup signifikan, terutama sejak dicanangkannya program reformasi birokrasi. Upaya ini tidak hanya berfokus pada perubahan struktur kelembagaan, tetapi juga menyentuh aspek pelayanan publik yang menjadi wajah utama pemerintah di mata masyarakat. Dalam praktiknya, tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan pola kebutuhan masyarakat (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020).

Transformasi digital kemudian hadir sebagai salah satu jawaban atas tuntutan tersebut. Pemerintah mulai mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan publik dengan harapan dapat meminimalisasi prosedur yang berbelit serta meningkatkan efisiensi kerja birokrasi. Salah satu bentuk konkret dari transformasi digital tersebut adalah lahirnya sistem *Online Single Submission* (OSS). OSS merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang diperkenalkan oleh pemerintah sebagai bagian dari reformasi regulasi dan penyederhanaan prosedur perizinan. Kehadiran OSS bertujuan untuk memangkas birokrasi yang berbelit, meningkatkan kemudahan berusaha (*ease of doing business*), serta menarik investasi baik dari dalam maupun luar negeri (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018). Sistem ini sekaligus menjadi instrumen penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui peningkatan iklim investasi yang kondusif.

Dalam implementasinya di tingkat daerah, peran DPMPTSP (Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) menjadi salah satu wadah strategis bagi perangkat daerah yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang penanaman modal. DPMPTSP berfungsi sebagai motor penggerak dalam penyelenggaraan perizinan dan non-

perizinan yang terintegrasi, termasuk dalam penyelenggaraan pengoperasian sistem OSS, dengan tugas menjalankan sistematisa rumusan kebijakan pengembangan iklim, promosi, pelayanan, pengendalian pelaksanaan, data dan informasi penanaman modal, serta penyelenggaraan perizinan satu pintu. Dalam konteks OSS, DPMPTSP mempunyai peran penting sebagai fasilitator dengan pendampingan pendaftaran, pengisian data, sosialisasi, dan penyelesaian kendala, administratif, serta menjadi penghubung antara pemerintah pusat dan pelaku usaha di daerah. Tanpa adanya peran dan dukungan DPMPTSP yang optimal, implementasi OSS di tingkat daerah tidak dapat berjalan efektif (Elvira dan Yanti 2026).

Kota Batu, yang merupakan salah satu pusat wisata dan bisnis di Jawa Timur, menghadapi tantangan tersendiri dalam menerapkan OSS. Kota ini memiliki potensi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang besar, sehingga kebutuhan akan pelayanan perizinan yang efisien sangat penting (Farah dan Astuti, 2020). Inovasi dalam pelayanan perizinan sangat penting untuk memastikan bahwa bisnis dapat mendapatkan perizinan dengan cepat. Namun, sejumlah masalah termasuk dalam sistem yang sering terganggu, keterbatasan akses ke sistem OSS-RBA, kurangnya sosialisasi, dan kurangnya minat masyarakat untuk menerbitkan izin usaha (Fazar, 2023). Oleh karena itu, untuk meningkatkan layanan perizinan usaha di Kota Batu, sangat penting untuk melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap peran kelembagaan, inovasi layanan, dan metode koordinasi DPMPTSP untuk menerapkan OSS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menelaah peran kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batu dalam mendukung pelaksanaan layanan perizinan berbasis sistem Online Single Submission (OSS). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali secara mendalam aspek-aspek sosial dan institusional yang bersifat kompleks, misalnya dinamika internal kelembagaan, inovasi dalam penyelenggaraan layanan

publik, serta mekanisme koordinasi antar lembaga yang sulit ditangkap hanya lewat data kuantitatif. Metode ini cocok untuk memahami makna, praktik, dan konteks operasional di lapangan sehingga lebih tepat untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat interpretatif dan kontekstual (Sugiyono, 2019).

Data studi ini berasal dari dua sumber utama: primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci di DPMPTSP Kota Batu, dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam implementasi OSS, pengembangan inovasi layanan, dan koordinasi antara pihak terkait. Wawancara dirancang untuk memperoleh uraian rinci tentang pengalaman pelaksanaan, hambatan yang ditemui, strategi penyesuaian, serta pola interaksi antar-pemangku kepentingan. Selain wawancara, peneliti juga memanfaatkan observasi partisipatif dan catatan lapangan jika relevan untuk menambah kedalaman konteks. Data sekunder diperoleh lewat kajian dokumen yang mencakup peraturan perundang-undangan, peraturan daerah, kebijakan teknis, laporan resmi, serta literatur akademik (jurnal, buku, dan studi terdahulu) yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumentasi ini berfungsi sebagai landasan normatif dan teoritis untuk menafsirkan temuan dari data primer. Untuk meningkatkan validitas hasil, penelitian menerapkan triangulasi antara sumber data primer dan sekunder (Arikunto, 2013).

Analisis data dilakukan dengan pendekatan tematik melalui tahapan transkripsi, pengkodean, pengelompokan, dan penarikan tema-tema sentral yang muncul dari wawancara dan dokumen. Proses analitik berlangsung secara berulang (iteratif) guna mengidentifikasi pola hubungan kelembagaan, bentuk-bentuk inovasi layanan, serta mekanisme koordinasi yang berjalan efektif maupun yang menghadapi kendala (Moleong, 2018). Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan kontekstual mengenai pengaruh struktur kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, budaya organisasi, dan hubungan antar-institusi terhadap keberhasilan penerapan OSS dalam layanan perizinan di

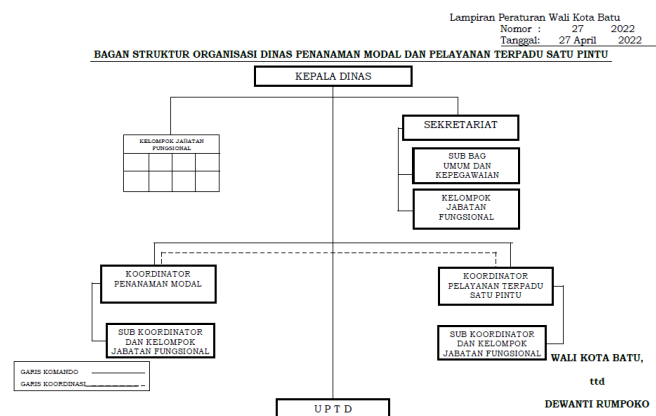
Kota Batu. Temuan diharapkan dapat menyumbang rekomendasi kebijakan yang aplikatif dan konseptual untuk memperkuat tata kelola perizinan berbasis OSS di tingkat daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kelembagaan DPMPTSP Kota Batu

Pembentukan DPMPTSP Kota Batu didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, yang kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Wali Kota Batu Nomor 27 Tahun 2022 mengenai kedudukan, susunan organisasi, tugas, dan fungsi DPMPTSP. Berdasarkan ketentuan tersebut, DPMPTSP Kota Batu memiliki struktur organisasi yang berperan penting dalam mengatur pembagian kerja dan tanggung jawab antarbagian.

Gambar 1 Struktur Organisasi DPMPTSP



Sumber: Peraturan Wali Kota Batu Nomor 27 Tahun 2022

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagaimana tercantum dalam Peraturan Wali Kota Batu Nomor 27 Tahun 2022 Pasal 2 Ayat 4, menyelenggarakan fungsi sebagai: Perumusan kebijakan teknis di bidang Penanaman Modal; Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Wali Kota; Penetapan rencana kerja dan anggaran di bidang Penanaman Modal, pelayanan perizinan; Pelaksanaan kebijakan di bidang Penanaman Modal, pelayanan perizinan; Penyelenggara Mal Pelayanan Publik; Penyelenggaraan pembinaan sumber daya manusia aparatur Dinas;

Penyelenggaraan administrasi Dinas; Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan bidang Penanaman Modal, pelayanan perizinan; Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan Dinas; serta Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya

Susunan organisasi DPMPTSP terdiri atas Kepala Dinas, Sekretariat yang membawahi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta Kelompok Jabatan Fungsional, Kelompok Jabatan Fungsional, dan UPTD. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berkedudukan di bawah serta bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, sementara Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. Hubungan tata kerja antara Kepala Dinas dengan bawahan atau sebaliknya secara administratif dilakukan melalui Sekretaris. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, seluruh unsur organisasi, mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Sub Bagian, hingga Kelompok Jabatan Fungsional, wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi. (Peraturan Wali Kota Batu Nomor 27 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi DPMPTSP).

Implementasi OSS di DPMPTSP Kota Batu

DPMPTSP Kota Batu menerapkan pelayanan perizinan berbasis OSS Berbasis Risiko sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021. Sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan pelayanan melalui platform digital terintegrasi. Secara kelembagaan, DPMPTSP menjalankan pelayanan penanaman modal dan perizinan melalui Mal Pelayanan Publik berdasarkan pendelegasian Wali Kota. Sebelum OSS diterapkan terdapat 132 jenis izin, namun setelah OSS-RBA diberlakukan dirasionalisasi menjadi 62 jenis izin yang mencakup perizinan berusaha dan non-perizinan. Narasumber menjelaskan,

“Dari 132 itu saat ini tinggal 62 jenis izin. (Wawancara bersama Bapak Tauchid, 28 April 2026).

Penyederhanaan ini mempercepat pelayanan dan memudahkan pelaku usaha, terutama UMKM, memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) secara gratis. Implementasi OSS juga diperkuat melalui sosialisasi dan Mobil Pelayanan Keliling yang menjangkau 19 desa dan 5 kelurahan sehingga pelayanan lebih dekat dan praktik percaloan dapat ditekan. Hal ini terlihat dari pernyataan narasumber, “Tidak, ini kami gratis di sini. Kok tetangga saya ada yang bayar sampai ratusan ribu, puluhan juta.” Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Agus Dwiyanto (2004) bahwa pelayanan publik yang transparan mampu menekan pungutan liar dalam birokrasi. Meski membawa banyak kemudahan, implementasi OSS masih menghadapi kendala teknis dan non-teknis. Kendala teknis berupa keterbatasan pegawai yang menguasai teknologi informasi dan gangguan jaringan internet, sedangkan kendala non-teknis adalah rendahnya literasi digital masyarakat serta keterbatasan waktu pelaku usaha. Narasumber menyatakan, “Mereka juga gaptek. Waktunya juga tidak bisa.” Untuk mengatasi hal tersebut, DPMPTSP melengkapi Mobil Pelayanan Keliling dengan komputer dan internet, memberikan pendampingan langsung, serta melakukan sosialisasi berkelanjutan. Dengan demikian, keberhasilan OSS di Kota Batu ditentukan oleh kemampuan DPMPTSP memadukan teknologi dengan inovasi pelayanan yang sesuai kondisi masyarakat.

Inovasi Layanan DPMPTSP Kota Batu dalam Mendukung OSS

DPMPTSP Kota Batu terus melakukan inovasi sebagai bentuk pelayanan nyata kepada masyarakat. Ini sebagai bentuk komitmen yang bukan hanya sekedar formalitas dan pencitraan, namun lebih kepada kebermanfaatan. Bentuk inovasi pertama masih terus dilakukan DPMPTSP sebagai wujud komitmen dalam memberikan pemahaman dan kesadaran kepada masyarakat, istilahnya seperti “jemput bola” adalah MAMPIR BOSS (Mobil Anjungan Melayani Pengaduan dan Izin Rakyat Batu *Online Single Submission*). Sebagaimana penjelasan dari narasumber:

“Setiap tahun, setiap bulan kita mempunyai agenda untuk memberikan pendampingan khusus. Kami keliling untuk mensosialisasikan. Kami

membuat inovasi yaitu mobil pelayanan keliling, yang kami beri nama MAMPIR BOSS.” (Wawancara bersama Bapak Tauchid, 28 April 2026).

MAMPIR BOSS ini bentuk solusi dari minimnya pemahaman masyarakat mengenai sistem OSS ini. Bahkan, terdapat temuan bahwa keterbatasan pemahaman ini dimanfaatkan oleh sebagian pihak untuk membuka biro jasa, walaupun bukan merupakan hal yang keliru. Namun demikian, kondisi ini menjadi perhatian karena apabila dibiarkan, masyarakat akan terus bergantung dan tidak memperoleh pemahaman yang memadai. Selain memberikan pemahaman, program ini juga bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses perizinan, khususnya bagi masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam memenuhi dan mengisi persyaratan, sehingga diperlukan pendampingan khusus. Di samping melalui MAMPIR BOSS, DPMPTSP juga melakukan upaya edukasi melalui media sosial guna menyebarluaskan informasi secara lebih luas kepada masyarakat.

Bentuk inovasi lain yang digalakkan oleh DPMPTSP Kota Batu adalah SIPPOIN, atau singkatan dari Sistem Informasi Peluang dan Potensi Investasi, yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada seluruh khalayak.

“Ini salah satu bentuk DPMPTSP agar seluruh khalayak sampai dunia internasional mengetahui potensi luar biasa dari Kota Batu ini. Tidak hanya potensi wisatanya saja, namun agribisnis, perkembangan real-estate, peternakan, maupun villa atau hotel di Kota Batu ini.” (Wawancara bersama Bapak Tauchid, 28 April 2026).

Informasi yang termuat dalam SIPPOIN dapat diakses langsung oleh para investor, sehingga mereka dapat mengetahui perkembangan Kota Batu secara menyeluruh. Melalui akses tersebut, investor juga dapat menilai bahwa proses perizinan di Kota Batu berjalan dengan baik. Sehingga menjadi harapan bahwa melalui SIPPOIN ini akan mampu meningkatkan kepercayaan serta menarik minat investor untuk menanamkan modalnya di Kota Batu.

Koordinasi Antar Instansi dalam Pelayanan Perizinan Berbasis OSS

Dalam proses perizinan, ada regulasi khusus. DPMPTSP bukanlah penentu tunggal, melainkan harus berdasarkan rekomendasi dari dinas terkait. Misalnya terkait dengan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). PBG akan keluar dari DPMPTSP, namun untuk proses verifikasi mengenai

kesesuaian konstruksi dan bangunan akan berada di tangan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang, Perumahan, dan Kawasan Permukiman (DPUPRPKP). Jadi, DPMPTSP akan menerbitkan izin berdasarkan rekomendasi teknis dari DPUPRPKP. Seperti yang disampaikan oleh narasumber, bahwa:

“DPMPTSP tentu bukanlah dalam bagian penelusuran. DPMPTSP sebagai pintu masuknya, untuk proses administrasi, namun proses lebih lanjutnya ada di dinas terkait.” (Wawancara bersama Bapak Tauchid, 28 April 2026).

Dalam konteks pengajuan KKPR (Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang) Non-Berusaha, DPUPRPKP melakukan verifikasi, termasuk peninjauan lapangan, untuk memastikan bahwa rencana pemanfaatan ruang telah sesuai dengan ketentuan tata ruang yang berlaku, khususnya mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Batu Tahun 2022-2042. Hasil verifikasi tersebut menjadi dasar pertimbangan dalam pemberian rekomendasi kesesuaian ruang. Selanjutnya, apabila kegiatan yang diajukan memiliki potensi dampak terhadap lingkungan, maka pemohon wajib memenuhi persyaratan lingkungan sesuai ketentuan yang berlaku, seperti AMDAL, yang kewenangannya berada pada Dinas Lingkungan Hidup (DLH).

Persetujuan lingkungan ini menjadi salah satu prasyarat penting sebelum proses perizinan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya melalui DPMPTSP. (Wawancara bersama Bapak Tauchid, 28 April 2026). Sehingga, proses perizinan ini tidak hanya bersifat administratif, melainkan merupakan hasil koordinasi antar perangkat daerah yang saling terintegrasi.

Analisis Kelembagaan DPMPTSP Kota Batu melalui Teori Kelembagaan

Pemeriksaan terhadap kemampuan institusional Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batu dilakukan dengan merujuk teori institusi Douglass C. North (1990), yang mendefinisikan institusi sebagai "aturan permainan" baik formal maupun informal yang mempengaruhi tindakan pelaku. Kerangka ini dilengkapi analisis tiga pilar institusi menurut W. Richard Scott (2008), yaitu regulatif, normatif, serta kognitif-kultural, yang mengungkap DPMPTSP sebagai entitas birokratis yang

dibentuk regulasi Online Single Submission (OSS), budaya pelayanan, dan persepsi bersama antara pegawai serta masyarakat.

a. Pilar Regulatif (Scott, 2008; North, 1990)

Elemen regulatif menyoroti kapasitas institusi dalam menyusun peraturan, memantau ketaatan, serta menjatuhkan sanksi. DPMPTSP Kota Batu didukung kerangka regulatif yang solid berkat delegasi wewenang dari Wali Kota, yang harmonis dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Bukti konkritnya adalah penyederhanaan jenis perizinan dari 132 menjadi 62, sejalan dengan struktur OSS yang membagi tugas antara pemerintah pusat dan daerah. Sebagaimana disampaikan Koordinator PTSP:

"Kita berdasarkan pendelegasian kewenangan ya... DPMPTSP itu menerbitkan, memproses jenis layanan. (Wawancara bersama Bapak Tauchid, 28 April 2026).

Akan tetapi, sebagaimana dianalisis North (1990), transformasi norma formal tidak serta-merta mengubah pola perilaku aktor; kebingungan masyarakat soal lokasi pengurusan izin pasca-OSS menandakan sosialisasi aturan masih kurang, sehingga penguatan regulatif di bidang diseminasi informasi menjadi krusial.

b. Pilar Normatif (Scott, 2008; North, 1990)

Komponen normatif berkaitan dengan nilai, etika, dan patokan yang membimbing tindakan organisasi. DPMPTSP memperlihatkan fondasi normatif yang tangguh lewat dedikasi pada keterbukaan dan layanan tanpa biaya, yang terbukti dalam operasional lapangan seperti pendidikan masyarakat melalui unit pelayanan bergerak bagi mereka yang biasa terlibat calo. Koordinator PTSP berujar:

"Mereka kaget dengan pelayanan. Berapa Pak? Kita ditanya. Tidak, ini kami gratis di sini. Kok tetangga saya ada yang bayar sampai ratusan ribu, puluhan juta. (Wawancara bersama Bapak Tauchid, 28 April 2026).

Tindakan ini merefleksikan semangat pelayanan unggul. Di sisi lain, norma tak tertulis di masyarakat yang memandang proses perizinan sebagai urusan mahal dan rumit-sebagai "informal constraints" versi North (1990)-

tetap melekat kuat, menyulitkan transformasi meski inovasi pelayanan telah diterapkan.

c. Pilar Kognitif-Kultural (Scott, 2008)

Aspek kognitif-kultural meliputi pola pikir, kerangka kognisi, dan keyakinan yang diterima begitu saja oleh pegawai dan publik. Hambatan terparah bagi DPMPTSP terletak pada pilar ini: rancangan OSS berpreposisi pengguna mahir digital, memiliki sarana, serta fleksibilitas waktu, yang bertentangan dengan kondisi faktual warga Kota Batu, terutama di wilayah agraris. Koordinator PTSP mengemukakan:

"Satu, karena mereka juga gaptek... Waktunya juga tidak bisa. Katakan mereka subuh aja sudah berangkat ke sawah atau ke Tegal. (Wawancara bersama Bapak Tauchid, 28 April 2026).

Ketidakharmonisan semacam ini (Scott, 2008) memosisikan DPMPTSP sebagai penghubung antara arsitektur digital OSS dan latar belakang sosial penerima manfaat, sehingga diperlukan program pendampingan intensif guna menyinkronkan pilar kognitif-kultural

KESIMPULAN

Kelembagaan DPMPTSP Kota Batu berperan strategis dan cukup efektif dalam mendukung pelayanan perizinan berbasis OSS, didukung regulasi yang jelas dan struktur terintegrasi. Hal ini tercermin dari adanya penyederhanaan jenis perizinan yang signifikan, yang pada akhirnya mampu meningkatkan efisiensi serta mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha. meski masih terkendala kapasitas SDM dan adaptasi digital yang belum merata.

Dari sisi inovasi pelayanan, DPMPTSP Kota Batu menunjukkan komitmen yang kuat dalam menghadirkan pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi seperti MAMPIR BOSS dan SIPPOIN menjadi bukti nyata bahwa yang tidak hanya berbasis teknologi tetapi juga memperhatikan rendahnya literasi digital. Dalam aspek koordinasi antar instansi, DPMPTSP Kota Batu telah membangun pola kerja yang bersifat kolaboratif, dengan proses perizinan melibatkan verifikasi dan rekomendasi

teknis dari dinas terkait. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi OSS di Kota Batu tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital semata, tetapi sangat bergantung pada kemampuan kelembagaan DPMPTSP dalam mengintegrasikan aspek regulasi, inovasi pelayanan, serta koordinasi antar instansi secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armalita, Y., & Khotami. (2025). Analisis implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. *Jurnal ISO*, 5(1).
- Basron. (2026). Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik: Analisis implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. *Journal of Law and Legal System*, 2(1).
- Dwiyanto, A. (2004). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Elvira, S., & Yanti, W. (2026). Implementasi OSS-RBA dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kota Samarinda. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 5(7), 1613–1618. <https://doi.org/10.56799/jim.v5i7.17124>
- Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). INOVASI SISTEM PERIZINAN USAHA MIKRO MELALUI OSS (Online Single Submission) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SEMARANG. *Journal of Management and Public Policy*, 10(1), 69 - 79. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i1.29632>
- Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas penerapan pelayanan perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Business and Investment Review*, 1(4).
- Fazar, M. (2023). Inovasi pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Publik*, 11(2), 318-332.
- Handayani, R., & Rizal, M. (2024). Implementasi *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(1).
- Hilalludin, H., & Badriah, L. (2026). Analisis Kebijakan Kurikulum Nasional dalam Kerangka Ideologi dan Tujuan Pendidikan Nasional. *Imanu: Jurnal Hukum dan Peradaban Islam*, 2(01), 75-87.
- Hilalludin, H., Supratama, R., & Addzaky, K. U. (2025). A REVIEW AND ANALYSIS OF THE SCOPE OF AQIDAH AKHLAQ SUBJECTS IN ISLAMIC

- ELEMENTARY SCHOOLS. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Pengembangan Pembelajaran*, 1(1), 1-10.
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 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 Kabupaten Sintang. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*, 5(3), 128-141.
- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Batu Tahun 2022-2042.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Wali Kota Batu Nomor 27 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.
- Pramudiana, I. D. (2024). Implementasi *Online Single Submission* dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 4(3).
- Putra, D. M., & Jumiati. (2022). Pelaksanaan pendampingan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat. *Ranah Research Journal*, 4(2).
- Putri Namiroh, D., Lituhayu, D., & Larasati Setianingsih, E. (2024). Implementasi sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. *Journal of Management and Public Policy*, 13(4), 19–52.
- Rusita. (2026). Kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1).
- Scott, W. R. (2001). *Institutions and organizations* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Scott, W. R. (2008). *Institutions and organizations: Ideas and interests* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sugari, D., & Hilalludin, H. (2026). AI sebagai Mitra Menuju Otomasi dan Kolaborasi dalam Pendidikan Modern. *LUXFIA: Journal of Multidisciplinary Research*, 1(01), 16-28.
- Sugari, D., & Hilalludin, H. (2026). Transformasi Pendidikan di Era Digital Peluang dan Tantangan bagi Generasi Muda. *Luxfia: Journal of Multidisciplinary Research*, 1(01), 57-68.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.