

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

Maha Shania Tara Gusmoi<sup>1</sup>, Asep Nurwanda<sup>2</sup>, Arie Budiawan<sup>3</sup>

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

Email: [mahashania28@gmail.com](mailto:mahashania28@gmail.com)<sup>1</sup>, [anurwanda@fiskal.depkeu.go.id](mailto:anurwanda@fiskal.depkeu.go.id)<sup>2</sup>,  
[aribudiawan@unigal.ac.id](mailto:aribudiawan@unigal.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya legalitas usaha sebagai prasyarat mendasar dalam menciptakan iklim usaha yang sehat dan kondusif di daerah. Nomor Induk Berusaha (NIB) merupakan identitas legal pelaku usaha yang diterbitkan melalui sistem Online Single Submission (OSS). Kabupaten Ciamis, dengan potensi besar di sektor UMKM, menghadapi tantangan dalam optimalisasi penerbitan NIB. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dalam memfasilitasi pelaku usaha dalam pengurusan NIB. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP berperan sebagai fasilitator, komunikator, dan motivator melalui layanan OSS, sosialisasi, serta pendampingan teknis. Namun, terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan SDM teknis, dan infrastruktur yang belum merata. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa peran DPMPTSP cukup efektif, namun masih memerlukan penguatan dalam hal edukasi, kolaborasi lintas sektor, dan optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital.

**Kata Kunci:** DPMPTSP, Nomor Induk Berusaha, OSS, Legalitas Usaha.

### Abstract

*This research is motivated by the importance of business legality as a fundamental prerequisite for creating a healthy and conducive business climate in the region. The Business Identification Number (NIB) is a legal identity for business actors issued through the Online Single Submission (OSS) system. Ciamis Regency, with its significant potential in the MSME sector, faces challenges in optimizing NIB issuance. This study aims to analyze the role of the Ciamis Regency Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) in facilitating business actors in obtaining NIBs. The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation studies. The results indicate that the DPMPTSP acts as a facilitator, communicator, and motivator through OSS services, outreach, and technical assistance. However, obstacles remain, such as low digital literacy among the community, limited technical human resources, and uneven infrastructure. The study concludes that the DPMPTSP's role is quite*

*effective, but still requires strengthening in terms of education, cross-sector collaboration, and optimization of digital-based service systems.*

**Keywords:** *DPMPTSP, Business Identification Number, OSS, Business Legality.*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama dari kualitas tata kelola pemerintahan. Di era digital, pelayanan perizinan usaha mengalami transformasi melalui sistem Online Single Submission (OSS). Sistem ini memungkinkan pelaku usaha untuk mendapatkan legalitas usaha dalam bentuk NIB secara terintegrasi dan efisien. Kabupaten Ciamis sebagai daerah yang dominan di sektor UMKM memiliki urgensi dalam penguatan pelayanan perizinan berbasis digital. DPMPTSP Kabupaten Ciamis dituntut untuk memaksimalkan perannya dalam memfasilitasi masyarakat guna mempercepat proses penerbitan NIB. Namun, tantangan masih ditemukan, mulai dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap OSS, keterbatasan teknologi, hingga proses teknis yang belum merata di seluruh wilayah. Selain itu, kebutuhan akan kolaborasi lintas sektor juga menjadi penting untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang optimal menjadi langkah strategis agar pelayanan lebih inklusif, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Oleh karena itu, studi mengenai peran DPMPTSP menjadi sangat relevan dalam mendukung transformasi pelayanan publik di era digital.

Dalam upaya mendukung transformasi tersebut, DPMPTSP Kabupaten Ciamis perlu melakukan berbagai inovasi pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan lokal. Pelayanan tidak hanya berhenti pada aspek administratif semata, tetapi harus menyentuh dimensi edukatif dan partisipatif. Masyarakat sebagai subjek utama dari pelayanan publik perlu dilibatkan secara aktif melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan teknis dalam penggunaan sistem OSS. Selain itu, penting juga membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah melalui transparansi proses, akuntabilitas kinerja, serta pelayanan yang humanis dan inklusif.

Kebijakan perizinan yang berbasis digital diharapkan mampu menjawab tantangan birokrasi konvensional yang selama ini dinilai lambat, berbelit, dan tidak efisien. Namun, kebijakan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, serta sistem pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan. Dalam konteks inilah peran DPMPTSP sebagai garda terdepan pelayanan perizinan menjadi sangat krusial

untuk memastikan tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima di Kabupaten Ciamis.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung ke DPMPTSP Kabupaten Ciamis, wawancara mendalam dengan 8 informan (terdiri dari pegawai DPMPTSP, pelaku usaha, dan masyarakat), serta studi dokumentasi terhadap data penerbitan NIB dan peraturan daerah. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Peran DPMPTSP sebagai Fasilitator**

DPMPTSP Kabupaten Ciamis menunjukkan peran penting dalam memfasilitasi pelaku usaha dalam memperoleh NIB. Layanan OSS yang dijalankan difokuskan pada pemberian bimbingan teknis, terutama bagi pelaku UMKM yang belum akrab dengan teknologi digital. Selain itu, dinas juga menghadirkan inovasi layanan keliling seperti program "Si Geulis" (Selesaikan Izin di Gerai untuk Layanan Izin Ciamis) yang menysasar wilayah-wilayah terpencil. Pemanfaatan aplikasi SIMANIS (Sistem Informasi Manajemen Perizinan dan Non-Perizinan) juga menjadi sarana pendukung untuk mempercepat proses pelayanan. Keberadaan layanan ini memudahkan pelaku usaha dalam mengakses informasi dan mengajukan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP.

### **2. Peran sebagai Komunikator**

DPMPTSP aktif melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat melalui berbagai media. Penyuluhan dilakukan di tingkat desa dan kecamatan dengan melibatkan aparatur desa sebagai mitra informasi. Informasi mengenai manfaat legalitas usaha dan cara pengajuan NIB melalui OSS disampaikan secara sederhana dan interaktif. Upaya ini terbukti mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin berusaha. Selain itu, pemanfaatan media sosial dan media massa lokal juga memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat umum.

### **3. Peran sebagai Motivator**

Dalam mendorong masyarakat untuk mengurus NIB, DPMPTSP memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan ramah. Petugas pelayanan secara aktif membimbing

masyarakat dan menyediakan solusi atas kendala teknis. Kemudahan dalam pengajuan berkas dan kejelasan prosedur menjadi daya tarik tersendiri bagi pelaku usaha. Hal ini menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Komitmen untuk memberikan pelayanan prima juga terlihat dari upaya pembinaan yang dilakukan secara berkala kepada pelaku usaha mikro dan kecil.

#### 4. Tantangan Pelaksanaan

Meskipun banyak inovasi dilakukan, beberapa tantangan tetap muncul. Di antaranya:

- Masih banyak pelaku usaha lansia atau kurang melek digital sehingga memerlukan pendampingan ekstra.
- Akses internet di beberapa wilayah desa belum memadai.
- Keterbatasan jumlah pegawai pelayanan yang menguasai sistem OSS.
- Kurangnya peralatan teknologi bagi masyarakat seperti smartphone dan komputer.

Permasalahan ini mengindikasikan bahwa selain peran aktif DPMPTSP, kolaborasi lintas sektor dengan pihak desa, swasta, dan komunitas lokal sangat diperlukan untuk memperluas jangkauan pelayanan perizinan. Kolaborasi ini dapat berupa penyediaan akses internet gratis di balai desa, pelatihan digital bagi pelaku usaha, dan sinergi antara DPMPTSP dan perangkat desa dalam menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Selain itu, kendala lain yang turut memengaruhi efektivitas pelayanan adalah kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap manfaat jangka panjang dari memiliki NIB. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa legalitas usaha hanya diperlukan ketika berurusan dengan pihak bank atau saat mengajukan bantuan. Padahal, NIB merupakan pintu masuk bagi pelaku usaha untuk menjangkau pasar yang lebih luas, mengikuti pelatihan pemerintah, dan mendapatkan kepastian hukum.

DPMPTSP juga menghadapi tantangan internal seperti keterbatasan anggaran operasional dalam menjangkau wilayah-wilayah terpencil secara rutin, serta belum meratanya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem OSS berbasis digital. Oleh karena itu, program peningkatan kapasitas aparatur menjadi sangat penting agar pelayanan tidak bergantung pada individu tertentu yang menguasai teknologi, tetapi bisa dilaksanakan secara sistemik. Dukungan dari pemerintah daerah melalui kebijakan afirmatif, penguatan regulasi teknis, dan pemanfaatan teknologi tepat guna menjadi solusi jangka menengah dan panjang. Program kolaboratif antara DPMPTSP dengan dinas lain seperti Dinas Kominfo, Dinas

Koperasi dan UMKM, serta lembaga pendidikan juga diperlukan untuk membentuk ekosistem pelayanan yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, meskipun DPMPTSP telah menunjukkan berbagai inovasi dan pendekatan pelayanan publik yang adaptif, masih diperlukan penyempurnaan dalam aspek tata kelola, sumber daya manusia, dan strategi komunikasi yang lebih intensif. Hal ini bertujuan agar transformasi pelayanan perizinan melalui OSS benar-benar bisa dirasakan manfaatnya oleh seluruh pelaku usaha di Kabupaten Ciamis, tanpa terkecuali.

#### **D. KESIMPULAN**

DPMPTSP Kabupaten Ciamis telah menjalankan peran strategis dalam penerbitan NIB melalui berbagai pendekatan sebagai fasilitator, komunikator, dan motivator. Peran ini terbukti mendorong peningkatan legalitas usaha, khususnya di sektor UMKM. Meski demikian, pelaksanaan di lapangan tidak terlepas dari tantangan teknis seperti keterbatasan SDM, infrastruktur, dan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan kerja sama lintas sektor, serta pemanfaatan teknologi secara maksimal. Optimalisasi pelayanan berbasis digital harus diimbangi dengan pendekatan humanis agar pelayanan publik menjadi lebih inklusif, adaptif, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Thoha, M. (2003). *Perilaku dalam organisasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Nurwanda, A. (2020). *Peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Rakyat.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*.
- Pemerintah Kabupaten Ciamis. (2023). *Peraturan Bupati Ciamis Nomor 127 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha*.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. (2024). *Laporan data penerbitan NIB tahun 2021–2024*.