Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis
Volume 12 Number 2 2026. Page 161-171
e-ISSN: 2477-5282 p-ISSN: 2599-3127

Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis is licensed under
A Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

Analisis Pengetahuan Masyarakat Tentang Pelayanan Perizinan Dalam Mendorong Minat Investasi Di Kabupaten Karo

Nove Yustes Santani[1)], Rahmat Hidayat[2)]

[1)] *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia*
E-mail: novejuster@gmail.com

[2)] *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma,Medan, Indonesia*
E-mail: rhidayat1277@gmal.com

 Correspondence Author

Article Information:
Received 29 10, 2026
Revised 02 11,2026
Accepted 04 11, 2026

Keywords: Community Knowledge, Digital Licensing Services, OSS-RBA, SiCANTIK, Investment Interest

© **Copyright:** 2026. Authors retain copyright and grant the JTMB (Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis) right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution License

Abstract
Penelitian ini bertujuan mengalisis pengetahuan masyarakat tentang tujuan pelayanan perizinan digital dalam mendorong minat investasi di Kabupaten Karo. Fokus kajian diarahkan pada pemahaman masyarakat tertahap Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) dan Sistem Informasi dan Perizian Terpadu (SiCANTIK) serta kaitannya denganlegalitas usaha dan minat pengembangan kegiatan usaha. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancaara semi-terstruktur dengan masyarakat, pelaku usaha, calon pelaku usaha, dan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMSPTSP) Kabupaten Karo. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan. Teori Difusi Invoaso Evereett.M. Rogers digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami proses masyarakat dalam mengenal, menerima, menggunakan, dan mengevaluasi palauanan perizinan digital. Hasil penelitian menunjukan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan digital memiliki peran penting dalam pemanfaatan OSS-RBA dan SICANTIK. Sebagian masyarakat telah mengetahui keberadaan dalam memhamai prosedur, memilih Klasisifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), mengunggah dokumen, serta menggunakan system secara mandiri. Keterbatasan literasi digital, kurangnya sosialisasi, dan ketergantungan terhadap puhak ketiga menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan. Pelayanan perizinan digital yang mudah dipahami, didukung informasi yang jelas, serta pendampingan dari pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam mengurus legalitas usaha dan mendorong minat investasi di Kabupaten Karo

How to cite: ..
Santani, N., & Hidayat, R. (2026). Analisis Pengetahuan Masyarakat Tentang Pelayanan Perizinan Dalam Mendorong Minat Investasi Di Kabupaten Karo. *JURNAL TERAPAN MANAJEMEN DAN BISNIS, 12*(2). doi:http://dx.doi.org/10.26737/jtmb.v12i2.9870

Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis
Volume 12 Number 2 2026. Page 161-171
e-ISSN: 2477-5282 p-ISSN: 2599-3127

INTRODUCTION

Transformasi digital dalam sektor publik telah mengubah paradigma penyelenggaraan pelayanan sipil dari sistem konvensional berbasis tatap muka menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik (*e-government*). Perubahan ini tidak hanya menuntut kesiapan infrastruktur dan aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan (*service provider*), tetapi juga kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan (*service user*). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan harus berdasarkan keterbukaan, akuntabilitas, serta kemudahan akses untuk menjamin pelayanan yang cepat dan transparan. Dalam konteks perizinan berusaha, Pemerintah Indonesia menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 mengenai *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) guna mempermudah perizinan berbasis risiko, yang hingga Agustus 2024 telah menerbitkan lebih dari 10 juta Nomor Induk Berusaha (NIB) secara nasional (Kementerian Investasi/BKPM, 2024).

Di tingkat daerah, Kabupaten Karo memiliki potensi ekonomi yang strategis pada sektor pertanian hortikultura, pariwisata, perdagangan, serta UMKM. Berdasarkan data BPS Kabupaten Karo (2026), laju pertumbuhan ekonomi daerah mencapai 4,23% pada tahun 2025 dengan PDRB sebesar Rp30,46 triliun. Untuk mendukung iklim investasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Karo melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) meluncurkan aplikasi portal SiCANTIK untuk melengkapi OSS-RBA. Meskipun realisasi investasi PMDN di Kabupaten Karo mengalami peningkatan sebesar 18,52% pada tahun 2024 (DPMPTSP Kabupaten Karo, 2025), kenyataan di lapangan menunjukkan masih rendahnya partisipasi aktif dan minat masyarakat lokal dalam mengurus legalitas usaha secara mandiri. Hal ini mengindikasikan adanya hambatan pada tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait mekanisme perizinan digital.

Studi terdahulu mengenai perizinan digital pada berfokus pada efektivitas sistem dan kualitas pelayanan publik. Haerana & Riskasari (2022) serta Saren et al. (2026) menekankan pentingnya literasi digital dan kejelasan prosedur dalam memengaruhi efektivitas layanan publik berbasis elektronik. Di sisi lain, Lipayanti et al. (2025) serta Wardani et al. (2024) menemukan bahwa pengalaman pengguna OSS dipengaruhi oleh keandalan sistem, kecepatan respons, dan pendampingan petugas. Mengenai minat investasi, Martua et al. (2023) serta Anggraini & Wibowo (2025) membuktikan bahwa kemudahan berusaha dan pengetahuan investasi berdampak positif terhadap minat berinvestasi. Meskipun demikian, terdapat *research gap* di mana mayoritas penelitian terdahulu mengkaji pelayanan dari perspektif penyedia layanan (*provider*) atau mengukurnya secara kuantitatif. Penelitian kualitatif yang mengeksplorasi secara mendalam bagaimana pengetahuan dan persepsi masyarakat terhadap perizinan digital dapat mendorong minat investasi—khususnya pada konteks daerah berbasis agribisnis dan UMKM seperti Kabupaten Karo—masih sangat terbatas.

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif-deskriptif yang menempatkan pengetahuan masyarakat sebagai subjek utama eksplorasi. Penelitian ini tidak bertujuan menguji hubungan statistik antarvariabel, melainkan menggali secara komprehensif bagaimana masyarakat memahami platform OSS-RBA dan SiCANTIK, mengatasi kendala teknis (seperti pemilihan KBLI), serta bagaimana pemahaman tersebut membentuk dorongan (*drive*) untuk berinvestasi dan melegalkan usaha di Kabupaten Karo.

Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis
Volume 12 Number 2 2026. Page 161-171
e-ISSN: 2477-5282 p-ISSN: 2599-3127

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis tingkat dan bentuk pengetahuan masyarakat tentang pelayanan perizinan digital di Kabupaten Karo; (2) mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan perizinan digital pada DPMPTSP Kabupaten Karo dalam mendukung kemudahan berusaha; dan (3) menganalisis peran pengetahuan masyarakat tentang perizinan digital dalam mendorong minat investasi lokal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan literasi *e-government* serta kontribusi praktis bagi DPMPTSP Kabupaten Karo dalam merumuskan strategi pendampingan dan sosialisasi perizinan yang lebih efektif.

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam pengalaman, pemahaman, persepsi, dan makna yang diberikan masyarakat terkait pelayanan perizinan digital (*Online Single Submission Risk-Based Approach* dan SiCANTIK) serta perannya dalam mendorong minat investasi di Kabupaten Karo. Pendekatan ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam menafsirkan data secara konseptual dan alamiah. Jenis data yang digunakan mencakup data primer sebagai sumber utama serta data sekunder sebagai bahan pendukung konteks pembahasan. Data primer bersumber langsung dari informan melalui teknik pengumpulan data tunggal berupa wawancara semi-terstruktur. Wawancara tersebut dipandu oleh pedoman yang disusun berdasarkan fokus penelitian dan Teori Difusi Inovasi, dengan persetujuan informan untuk merekam serta mencatat seluruh proses demi menjaga ketepatan transkripsi data. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi DPMPTSP Kabupaten Karo, portal SiCANTIK, sistem OSS-RBA, publikasi BPS Kabupaten Karo, serta Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 dan artikel ilmiah relevan.

Pemilihan informan lapangan dilakukan secara sengaja menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria kepemilikan pengetahuan atau pengalaman langsung. Kriteria informan meliputi masyarakat Kabupaten Karo yang ingin atau pernah mengakses informasi perizinan digital, pelaku usaha atau calon pelaku usaha yang mengurus legalitas melalui OSS-RBA dan SiCANTIK, serta aparatur DPMPTSP Kabupaten Karo yang memahami aspek pelayanan dan fasilitas pendampingan. Rencana awal mencakup hingga 40 orang informan, namun penentuan jumlah akhir bersifat dinamis mengikuti prinsip kejenuhan data (*data saturation*), di mana proses wawancara dihentikan ketika jawaban telah berulang dan tidak lagi dimunculkan informasi baru yang signifikan.

Fokus penelitian ini dibatasi pada tiga aspek utama yang berfungsi sebagai kerangka penggalian data lapangan. Aspek pertama adalah pengetahuan masyarakat, yang mencakup pemahaman mengenai OSS-RBA dan SiCANTIK, kesadaran akan pentingnya izin usaha, kecukupan informasi persyaratan, serta pengalaman mengikuti sosialisasi. Aspek kedua mengkaji pelaksanaan pelayanan perizinan digital melalui indikator kemudahan akses, kejelasan informasi, keandalan dan keamanan sistem, kecepatan proses, serta responsivitas dan pendampingan petugas saat menghadapi kendala teknis. Aspek ketiga menyoroti minat investasi masyarakat, yang diukur dari dorongan untuk mencari informasi usaha, kepatuhan legalitas, rencana ekspansi usaha, kepercayaan terhadap pelayanan publik, serta motivasi memanfaatkan potensi ekonomi daerah.

Proses pengolahan data menerapkan model analisis kualitatif interaktif yang terdiri dari empat tahapan yang berlangsung secara siklis (Nugroho, 2022). Tahap awal dimulai dari

Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis
Volume 12 Number 2 2026. Page 161-171
e-ISSN: 2477-5282 p-ISSN: 2599-3127

pengumpulan data hasil wawancara, yang dilanjutkan dengan reduksi data berupa proses seleksi, pemberian kode (*coding*), dan pengelompokan temuan ke dalam tema-tema spesifik. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis melalui deskripsi naratif maupun matriks penolong untuk memudahkan penafsiran pola hubungan antarvariabel. Tahap akhir diakhiri dengan penarikan serta verifikasi kesimpulan secara cermat melalui pembandingan silang jawaban antarinforman dan konfirmasi ulang terhadap data kunci (I. N. Sari et al., 2022).

Pemecahan masalah kualitatif dilakukan dengan menyandingkan kondisi empiris masyarakat Kabupaten Karo terhadap literatur relevan. Hambatan literasi dan pemahaman masyarakat dikaji merujuk pada temuan Haerana & Riskasari (2022) serta Sari & Rahayu (2025) guna merumuskan arah solusi berupa sosialisasi terarah dan panduan praktis. Kendala pelaksanaan layanan digital seperti gangguan sistem atau kesulitan pemilihan KBLI dianalisis mengacu pada kajian Saren et al. (2026) serta Lipayanti et al. (2025) untuk mendorong penguatan peran asistensi petugas DPMPTSP. Sementara itu, korelasi antara kepastian perizinan digital dan keputusan berinvestasi diselaraskan dengan pemikiran Martua et al. (2023) serta Anggraini & Wibowo (2025) guna memberikan masukan strategis bagi Pemerintah Kabupaten Karo dalam memicu pertumbuhan investasi daerah.

RESULT AND DISCUSSION

Hasil Penelitian

Penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam pemahaman masyarakat terhadap pelayanan perizinan digital melalui sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) dan portal lokal SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karo. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur terhadap delapan informan kunci (Tabel 1), terungkap bahwa pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan perizinan berbasis elektronik berada pada tingkat yang beragam, namun secara umum masih menghadapi kesenjangan pemahaman yang signifikan. Sebagian besar informan telah memiliki tingkat pengenalan (*awareness*) terhadap istilah Nomor Induk Berusaha (NIB) dan aplikasi perizinan digital. Meskipun demikian, pengenalan tersebut belum berbanding lurus dengan kemampuan operasional mandiri dalam mengarungi kerumitan alur administrasi elektronik

Table 1 Karakterisrik Informan Penelitian

Kode Informan	Jenis Usaha	Status Perizinan	Pengalaman OSS/SiCantik	Penggunaan Pihak Ketiga	Penagruh Terhadap Minat Usaha
I1	Rumah makan/kafe	Memilki NIB, izin pendukung belum lengkap	Pernah mencoba OSSbutuh bantuan	Pernah menggunakan	Meningkatkan minat jika alur jelas dan mudah dipahami
I2	Toko/UKMKM perdangan	Sedang mengurus legalitas usaha	Mengenal OSS, belum percaya diri	Menggunakan pihak ketiga	Meningkat setalah tahu legalitas buka akses bantuan
I3	Usaha	Memiliki NIB,	Terkendala	Dibantu	Berminat

	produksi/air minum	butuh pembaharuan data	KBLI dan dokumen	konsultan dan pihak ketiga	ekspansi jika di proses pasti dan muda
I4	Penginapan/jasa pariwisata	Izin usaha dalam proses	Mengakses SiCANTIK belum paham alur	Meminta bantuan pihak ketiga	Lebih tertarik menambah usaha jika izin cepat dan transparan
I5	Layanan Kesehatan/apotek	Izin operional dalam proses	Menggunakan SiCANTIK dengan pendampingan	Tidak (dibantu petugas)	Meningkat karena legalitas memberi kepastian usaha
I6	Restoran/jasa boga	Perizinan belum lengkap	Tahu system, belum guna mandiri	Cenderung dibantu pihak lain	Berminat urus mandiri jika ada pendampingan resmi
I7	Perdagangan bahan bangunan	Izin lama perlu disesuaikan	Bingung pada LKPM dan KBLI	Menggunakan pihak keitga	Minat ekspansi tertahan kekhawatiran salah administrasi
I8	Calon pelaku usaha kuliner	Belum memiliki izin usaha	Belum pernah menggunakan langsung	Belum menggunakan	Mendorong minat jika informasi dan bantuan mudah didapat

Melalui analisis reduksi data dan koding kualitatif, teridentifikasi beberapa temuan utama yang menggambarkan manifestasi keterbatasan literasi digital masyarakat dalam pemanfaatan perizinan berbasis risiko (Tabel 2). Kendala teknis yang paling mendominasi adalah pemilihan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang presisi, pengunggahan dokumen lingkungan/konstruksi (PBG/SLF), pengisian kewajiban Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM), serta penentuan status validasi sistem. Ketiadaan pemahaman atas istilah-istilah normatif perizinan tersebut memicu ketakutan akan kesalahan administrasi (*administrative anxiety*). Kondisi ini berimplikasi langsung pada tingginya kecenderungan masyarakat untuk menggunakan jasa pihak ketiga atau perantara (*calo*) sebagai jalan pintas demi memperoleh jaminan kecepatan dan keamanan.

Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis
Volume 12 Number 2 2026. Page 161-171
e-ISSN: 2477-5282 p-ISSN: 2599-3127

Table 2 Ringkasan Temuan Koding Data Wawancara

Fokus Penelitian	Temuan Hasil Coding	Kategori	Tema Interpretasi
Pengatuan masyarkat	Mengetahui OSS, SiCANTIK, dan NIB, tetapi belum paham alur penggunaan	Pengetahuan terbatas	Pemahaman layanan digital belum merata
Pengalaman OSS_RBA	Kesulitan buat akun, pilih KBLI, isi data, dan baca status permohonan	Kendala teknis OSS	Sistem dianggap rumit
Kepercayaan SiCANTIK	Belum memahami alur pengajuan, dokumen unggahan dan tindak lanjut	Kebutuhan informasi	Kebutuhan pendampingan
Kepercaayan pada pihak ketiga	Lebih percaya pihak ketiga karna takut salah dan dianggap berpengalaman	Ketergantungan pihak ketiga	Budaya menggunakan calo
Minat investasi	Legalitas memberi rasa aman dan membuka peluang pengembangan usaha	Manfaat legalitas	Legalitas mendorong minat investasi
Hambatan investasi	Proses rumit mebuat pelaku usaha menunda pengurusan izin	Keraguan proses digital	Kendala menghambat minat usaha
Kendala perbaikan	Membutuhkan sosialisasi, panduan teknis dan pendampingan resmi	Pendampingan resmi	Penguatan layanan perizinan digital

Pembahasan

Kesenjangan Literasi Digiral dan Asimetri Informasi Perizinan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perizinan publik melalui OSS-RBA dan SiCANTIK belum secara otomatis menciptakan keadilan akses (*equal access*) bagi seluruh segmen masyarakat. Fenomena ini memperlihatkan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) yang bersifat kognitif, di mana infrastruktur teknologi telah memadai tetapi tidak diimbangi oleh kesiapan literasi pengguna. Dalam kerangka **Teori Difusi Inovasi** dari Rogers et al. (2019), adopsi teknologi melalui tahap *knowledge*, *persuasion*, *decision*, *implementation*, hingga *confirmation*. Masyarakat Kabupaten Karo mayoritas terhenti pada tahap *knowledge* dan *persuasion*. Tingkat kerumitan (*complexity*) sistem dan kurangnya kesesuaian (*compatibility*) antara bahasa sistem dengan

kapasitas bahasa teknis masyarakat menghambat transisi adopsi menuju tahap *implementation* mandiri.

Temuan ini memperkuat kajian Haerana & Riskasari (2022) serta Sari & Rahayu (2025) yang mengemukakan bahwa keberhasilan sistem perizinan elektronik (*e-licensing*) sangat bergantung pada derajat kemudahan yang dipersepsikan (*perceived ease of use*) dan kejelasan petunjuk operasional. Ketika pengguna berhadapan dengan terminologi perizinan yang abstrak (seperti penetapan tingkat risiko rendah, menengah, atau tinggi serta penyesuaian kode KBLI 5 digit), timbul kecenderungan resistensi terhadap adopsi sistem secara mandiri. Kesenjangan ini menciptakan asimetri informasi antara penyelenggara layanan (*DPMPTSP*) dengan publik sebagai penerima manfaat

Ketergantungan Jalur (**Path Dependence**) dan Institusiinalisasi. Calo Tingginya ketergantungan masyarakat pada jasa pihak ketiga (calo atau perantara informal) merefleksikan konsep *path dependence* dalam sosiologi administrasi. Kebiasaan masa lalu (*legacy behavior*) saat perizinan dilakukan secara konvensional tatap muka telah menanamkan persepsi implisit bahwa pengurusan izin merupakan proses rumit, birokratis, dan memerlukan jalur perantara. Ketika pelayanan beralih menjadi digital, kebiasaan mental tersebut tidak serta-merta terkikis. Rasa takut akan kesalahan pengisian data (*fear of making errors*) yang berdampak sanksi administratif memicu timbulnya persepsi efisiensi ilusif—di mana membayar perantara dianggap lebih aman daripada mengurus sendiri meski diterpa risiko biaya tinggi dan kerentanan penyalahgunaan data.

Kondisi tersebut selaras dengan temuan Lipayanti et al. (2025) serta Saren et al. (2026), yang menekankan bahwa keberadaan platform elektronik semata tidak mampu menggantikan kebutuhan akan interaksi humanis berupa asistensi langsung. Tanpa pendampingan resmi (*official assistance*) yang mudah dijangkau dari instansi terkait, digitalisasi justru berisiko mempersubur praktik perantara informal yang bertentangan dengan prinsip transparansi dan efisiensi biaya yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Pengetahuan Perizinan Digital sebagai Enabling Factor Minat Investasi. Dalam dinamika penanaman modal daerah, pengetahuan masyarakat mengenai perizinan digital terbukti bertindak sebagai faktor pemungkin (*enabling factor*) yang memicu dan memfasilitasi minat berinvestasi (*investment intention*). Ketika masyarakat atau calon pelaku usaha memiliki pemahaman yang komprehensif bahwa NIB dapat diperoleh secara efisien serta mampu memberikan kepastian hukum (*legal certainty*), rasa percaya diri mereka untuk memulai, melegalkan, dan mengekspansi kegiatan usaha akan meningkat secara signifikan. Legalitas usaha dipandang bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan sebagai aset strategis untuk mengakses fasilitasi kredit perbankan, program bantuan kemitraan pemerintah, serta perluasan pangsa pasar.

Sejalan dengan temuan Martua et al. (2023) serta Anggraini & Wibowo (2025), kemudahan berusaha (*ease of doing business*) yang dipersepsikan secara positif berhubungan lurus dengan motivasi pembentukan modal. Sebaliknya, apabila prosedur perizinan digital dipersepsikan membingungkan, ambigu, atau rawan kendala teknis, minat investasi masyarakat lokal cenderung mengalami penyusutan atau penundaan. Oleh karena itu, penguatan literasi perizinan digital menjadi prasyarat mutlak dalam membangun ekosistem investasi daerah yang inklusif dan berkelanjutan di Kabupaten Karo

Temuan penelitian ini mengindikasikan adanya kesenjangan digital (*digital gap*) antara ketersediaan infrastruktur dengan literasi teknis masyarakat. Ditinjau dari Teori Difusi Inovasi,

mayoritas masyarakat Kabupaten Karo masih berada pada tahap pengetahuan (*knowledge*) dan persuasi (*persuasion*). Masyarakat mengenali inovasi perizinan elektronik, tetapi belum memiliki tingkat kepercayaan diri yang cukup untuk mengadopsi sistem secara mandiri. Pengalaman awal yang diwarnai oleh kebingungan istilah teknis perizinan memicu kekhawatiran yang memperlambat adopsi inovasi pelayanan publik. Temuan ini memperkuat penelitian Haerana & Riskasari (2022) serta Sari & Rahayu (2025) yang menegaskan bahwa efektivitas sistem perizinan berbasis elektronik sangat ditentukan oleh tingkat pemahaman prosedur dan kemampuan literasi pengguna.

Fenomena ketergantungan pada pihak ketiga merefleksikan kebiasaan lama (*path dependence*) dalam pengurusan administrasi konvensional. Ketika pelayanan bertransformasi ke bentuk digital, kecemasan akan kegagalan sistem mendorong pelaku usaha untuk menyerahkan proses perizinan kepada pihak luar. Kondisi ini berpotensi mengaburkan tujuan utama digitalisasi pelayanan publik, yaitu mewujudkan efisiensi, transparansi, dan kemandirian pengguna. Sebagaimana ditemukan oleH Lipayanti et al. (2025) serta Saren et al. (2026), kualitas pelayanan digital tidak hanya diukur dari keandalan sistem aplikasi, melainkan dari sejauh mana instansi pemerintah menyediakan pendampingan dan responsivitas yang memadai bagi penggunanya.

Dalam konteks pengembangan investasi daerah, pengetahuan perizinan digital terbukti berfungsi sebagai faktor pemungkin (*enabling factor*) yang memicu minat investasi. Ketika masyarakat memahami prosedur perizinan dan merasakan kemudahan akses, kepastian hukum tersebut memperkuat keberanian mereka untuk melakukan penanaman modal dan melegalkan usaha. Hal ini sejalan dengan temuan Martua et al. (2023) serta Anggraini & Wibowo (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan berusaha dan pengetahuan administrasi berdampak positif terhadap motivasi berinvestasi. Untuk mengatasi kendala tersebut, strategi pemecahan masalah diarahkan pada penguatan pendampingan dan kemandirian masyarakat (Tabel 3)

Table 3 Arah Pemecahan Masalah Berdasarkan Temuan Penelitian

Masalah Utama	**Arah Pemacahan Masalah**	**Hasil yang Diharapkan**
Masyarkat sulit memahami OSS-RBA	Sosialisasi teknis, panduan Langkah demi Langkah dan simulasi pengisian data	Masyarakat mampu menggunakan OSS secara lebih mandiri
Masyarakat sulit memhamai SiCANTIK	Penyederhaan alur layanan, contoh dokumen dan konsultasi langsung	Pengajuan izin melalui SiCANTIK menjadi lebih mudah dipahami
Ketergantungan pada calo/pihak ketiga	Penyediaan pendampingan resmi, klinik OSS dan edukasi risiko calo	Kepercayaan Masyarakat berlaih kepada layanan resmi pemerintah
Kendala dokumen data usaha	Pemeriksaaan awal kelengkapan dokumen dan bantuan penyusuan data NIB	Permohonan izin lebih tertib dan proses pelayanan lebih lancer
Minat investasi belum optimal	Penguatan informasi peluang usaha, manfaat legalitas dan kepastian proses	Masyarakat lebuh terdorong membuka, melegalkan dan mengembangkan usaha

Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis
Volume 12 Number 2 2026. Page 161-171
e-ISSN: 2477-5282 p-ISSN: 2599-3127

CONCLUSIONS

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis pengetahuan masyarakat tentang pelayanan perizinan digital di Kabupaten Karo, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) dan portal SiCANTIK secara umum masih berada pada taraf pengenalan awal (*awareness*). Sebagian besar pelaku usaha telah mengetahui pentingnya Nomor Induk Berusaha (NIB), namun kemampuan operasional secara mandiri masih sangat terbatas akibat hambatan teknis seperti penentuan kode KBLI 5 digit dan pengisian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM). Temuan ini memperkuat kajian Haerana & Riskasari (2022) serta Sari & Rahayu (2025) yang menegaskan bahwa ketersediaan sistem *e-government* tidak serta-merta menjamin efektivitas layanan apabila tidak diimbangi oleh literasi digital dan pemahaman prosedur penggunanya.

Kondisi kesenjangan literasi digital tersebut berdampak pada tingginya kecenderungan masyarakat untuk bergantung pada jasa pihak ketiga atau perantara (*calo*). Ketakutan akan risiko kesalahan pengisian data (*administrative anxiety*) mendorong pelaku usaha mengambil jalan pintas demi memperoleh jaminan kecepatan, meskipun berisiko meningkatkan biaya dan mengurangi transparansi perizinan. Hal ini sejalan dengan temuan Lipayanti et al. (2025) serta Saren et al. (2026), di mana keandalan platform elektronik semata tidak mampu menggantikan fungsi interaksi humanis berupa asistensi dan pendampingan resmi dari aparatur pemerintah.

Meskipun demikian, pemahaman masyarakat terhadap manfaat legalitas usaha terbukti bertindak sebagai faktor pemungkin (*enabling factor*) yang meningkatkan minat investasi di daerah. Ketika masyarakat memahami bahwa perizinan digital memberikan kepastian hukum dan memperluas akses permodalan perbankan, motivasi mereka untuk melegalkan dan mengembangkan skala usaha meningkat signifikan. Sebagaimana dibuktikan oleh Martua et al. (2023) serta Anggraini & Wibowo (2025), persepsi atas kemudahan berusaha dan kepastian administrasi berbanding lurus dengan dorongan penanaman modal. Oleh karena itu, tingkat pengetahuan perizinan digital memegang peranan kunci dalam membentuk iklim investasi daerah yang dinamis di Kabupaten Karo.

Untuk mengoptimalkan efektivitas pelayanan perizinan digital dan mengikis praktik perantara informal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karo disarankan untuk segera membentuk fasilitas **Klinik OSS / Pojok Konsultasi** sebagai pusat pendampingan resmi secara langsung (*luring*) bagi pelaku usaha yang mengalami kendala teknis. Langkah ini perlu didukung oleh penyusunan media sosialisasi yang komunikatif, seperti buku panduan visual bergambar dan video tutorial singkat mengenai alur OSS-RBA dan SiCANTIK, serta pelaksanaan bimbingan teknis berbasis praktik secara berkala hingga ke tingkat kecamatan.

Bagi masyarakat dan pelaku usaha, disarankan untuk secara aktif meningkatkan literasi digital serta mengoptimalkan layanan asistensi resmi yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karo ketimbang memanfaatkan jasa pihak ketiga yang berpotensi menimbulkan biaya tambahan dan penyalahgunaan data perizinan. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas lingkup kajian melalui pendekatan kuantitatif guna menguji secara empiris besaran pengaruh literasi digital, efektivitas sistem perizinan, dan pendampingan petugas terhadap tingkat pertumbuhan realisasi investasi di daerah berbasis agribisnis dan UMKM lainnya.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karo serta seluruh informan yang telah berpartisipasi dalam wawancara dan memberikan informasi yang relevan untuk penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terimakasi kepada seluruh pihak yang terlibat dan mendukung proses penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini.

CONFLICTS OF INTEREST STATEMENT

Kedua penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan baik dalam bentuk finansial yang bersaing atau hubungan personal yang diketahui dapat mempengaruhi karya ilmiah dalam artikel ini..

AUTHOR CONTRIBUTIONS

Penulis bertama berkontribusi dalam merancang konsep penelitian, menyusun metodologi dan pedoman wawancara, melaksanakan pengumpulan data lapangan, serta melakukan analisis dan interpretasi data kualitatif. Penulis pertama juga bertanggung jawab dalam penulisan draf awal manuskrip dan melakukan revisi. Penulis kedua bereperan dalam meberikan arahan akademik, melakukan supervise selama proses penelitian, serta meninjau dan memverifikasi hasil analisis.

REFERENCES

Anggraini, D. N., & Wibowo, P. A. (2025). Pengaruh Pengetahuan Investasi, Motivasi Investasi, dan Kemajuan Teknologi terhadap Minat Investasi. *Jurnal STIE Semarang*, *17*(3), 90–102. https://doi.org/10.33747

BPS Kabupaten Karo. (2026). *Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Karo Menurut Lapangan Usaha 2021-2025*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo.

DPMPTSP Kabupaten Karo. (2025). *Laporan kinerja instansi pemerintah (LKjIP) DPMPTSP Kabupaten Karo Tahun 2024*. Pemerintah Kabupaten Karo.

Haerana, & Riskasari. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *6*(2), 131–137. https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052

Kementerian Investasi/BKPM. (2024). *Capaian Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Berbasis Risiko Nasional*. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.

Lipayanti, S., Rawati, I., & Mardiana. (2025). Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Online Berbasis Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka. *Simetris: Prosiding Seminar Nasional Mbangunan Ekonomi Berkelanjutan Dan Riset Ilmu Sosial*, *2*(1), 54–59.

Martua, L., Sayuti, Mulyana, & Ginting, I. T. (2023). Pengaruh Indikator Ease of Doing Business terhadap Minat Investasi: Bukti Empiris di Provinsi DKI Jakarta. *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*, *5*(2), 108–121. https://doi.org/10.54849/monas.v5i2.172

Nugroho, A. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori, Pendekatan, dan Aplikasi*. PT RajaGrafindo Persada.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). *Diffusion of innovations* (3rd ed.). An

Integrated Approach to Communication Theory and Research.

Saren, A. S. B., Nugraha, A. P., & Septiana, R. (2026). Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Transparansi Informasi, Waktu Penyelesaian, Responsivitas Aparatur, dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Layanan Paten pada Masa Efisiensi Anggaran di Kantor Kecamatan Batu Ampar. *Journal of Innovative and Creativity*, *6*(1), 22563–22579. https://doi.org/10.31004/joecy.v6i1.9878

Sari, C. F., & Rahayu, S. A. P. (2025). Analisis Penerapan OSS Berbasis Risiko dalam Mewujudkan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, *2*(3), 577–591. https://doi.org/10.61722/jinu.v2i3.4556

Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Siti, Mafulah, Brata, D. P. N., Karwanto, Supriyono, Jauhara, Iffah, D. N., Widiatsih, A., Utomo, E. S., Ifdlolul, Maghfur, Sofiyana, M. S., & Sulistiana, D. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. UNISMA Press.

SiCANTIK Kabupaten Karo. (2026). *Portal Perizinan Terpadu dan Layanan Informasi Digital Kabupaten Karo*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karo. https://sicantik.karokab.go.id

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Wardani, M., Kamaluddin, Hidayatullah, A., & Haeril. (2024). Evaluasi Implementasi Sistem Online Single Submission dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan di Kota Bima. *IJI: Indonesian Journal of Intellectual Publication*, *4*(3), 96–104.