

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Celvin Timothy Dahoklory

NPP. 31.0770

Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email : celvinbhk@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Ikhbaluddin, S.Kom., M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the issue where the ease of doing business in the East Nusa Tenggara Province (NTT) is still low, the inability of business actors to use the OSS system, and business actors still prefer going to the office rather than processing permits online. **Purpose:** The research aims to determine the effectiveness of business licensing services through the OSS system at the DPMPTSP of the NTT Province. **Method:** The theory used in this research is the public service theory according to Zeithaml et al. based on Tangible Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. A descriptive design with a qualitative method is used to analyze research data from interviews, observations, and relevant documents with the concept. The truth of the research results is tested through data triangulation. **Result:** The findings obtained by the author in this research are the lack of ability of business actors to operate OSS, the lack of ability of DPMPTSP apparatus, and there are errors in the OSS system. **Conclusion:** Business licensing services through the OSS system are not yet effective due to obstacles from business actors, DPMPTSP employees, and the OSS system itself.

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan dimana kemudahan berusaha di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) yang masih rendah, ketidakmampuan pelaku usaha dalam menggunakan sistem OSS dan pelaku usaha yang masih memilih ke kantor daripada mengurus perizinan secara online. **Tujuan:** Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS di DPMPTSP Provinsi NTT. **Metode:** Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik menurut Zeithaml dkk berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Desain deskriptif dengan metode kualitatif digunakan untuk bisa menganalisis data penelitian dari hasil wawancara, observasi dan dokumen yang relevan dengan konsep. Kebenaran atas hasil penelitian diuji melalui triangulasi data. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kurangnya kemampuan dari pelaku usaha dalam mengoperasikan OSS, kurangnya kemampuan aparatur DPMPTSP dan terdapat kesalahan sistem OSS. **Kesimpulan:** Pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS belum efektif karena hambatan dari pelaku usaha, pegawai DPMPTSP dan sistem OSS itu sendiri.

Kata kunci : OSS, Pelayanan Publik, Perizinan Usaha

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik sangat berperan dalam keberlangsungan sistem birokrasi negara. Pelayanan yang prima ialah hal yang sangat penting bagi suatu negara. Upaya yang dapat dilaksanakan dalam rangka mengoptimalkan dan memaksimalkan pelayanan perizinan ialah dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah suatu pintu gerbang dalam perkembangan *e-government* di Indonesia. Dalam upaya menambah kualitas pelayanan publik dan mempertinggi peluang yang ada agar memperoleh pelayanan maka tertulis dalam Pasal 2 berkaitan dengan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. Maknanya ialah pemerintah sudah memberi perhatian khusus kepada masyarakat dengan penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan yang diberikan ialah kesanggupan PTSP dalam menyediakan layanan atas perizinan dan nonperizinan, finalisasi pelayanan dengan waktu dan biaya tidak melebihi ketentuan regulasi, tata cara yang jelas, berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama bisa dikurangi, untuk usaha mikro kecil menengah (UMKM) tidak dipungut biaya perizinan serta kemudahan memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat. Segala bentuk penyederhanaan ini sebagai upaya memperlancar kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Regulasi yang sudah dibahas diawal memastikan bahwa pelayanan perizinan berusaha di Indonesia sudah ditata dengan terstruktur. Regulasi ini menjadikan pelayanan perizinan berusaha bertahap mulai ke arah yang lebih baik. Tujuan dari perbedaan ini agar pelaku usaha mudah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan terkhususnya pelayanan perizinan berusaha. Namun kenyataannya dari semua regulasi ini belum bisa membawa hasil yang signifikan bagi pelaku usaha ataupun pemerintah. Berdasarkan hasil survey dari Saiful Mujani Research and Consulting (SMRC), dapat dinyatakan bahwa agar bisa mendapatkan izin mendirikan UMKM ialah hal yang dibilang susah ataupun sulit. Pernyataan ini didapatkan oleh 53% masyarakat yang tergolong dalam survey, lalu masyarakat menilai Usaha Mikro Kecil dan Menengah sulit menerima modal usaha yang disampaikan oleh 48% masyarakat yang terlibat dalam survey tersebut. Jumlah warga yang mengatakan bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah mudah dalam mendapatkan modal usaha hanyalah 25% (*Kemudahan Berusaha Di Indonesia, 2022*)

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur ini. Salah satunya adalah tingkat kemudahan berusaha di NTT yang masih tergolong rendah. Cukup banyak pelaku usaha UMKM di NTT yang kesulitan dalam berusaha. Hal ini sejalan dengan data peringkat kemudahan berusaha di NTT dimana pada tahun 2021 Provinsi NTT hanya mencapai peringkat 27 dan berdasarkan jumlah laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan tahun 2022 dimana bidang perizinan adalah yang paling tinggi yaitu mencapai 26 laporan. Data ini menunjukkan bahwa masih banyak pelaku usaha yang kesulitan untuk membuat usaha di NTT, padahal dalam kenyataannya sudah dibuat suatu sistem yang disebut OSS untuk mempermudah pelaku usaha dalam melakukan perizinan usaha di Indonesia.

Kurangnya sosialisasi dari DPMPTSP kepada pelaku usaha juga menjadi permasalahan berikutnya. Para pelaku usaha yang tinggal di daerah pinggiran pesisir pantai memilih datang ke kantor karena kebingungan untuk mengoperasikan sistem *Online Single Submission*. Hal ini menunjukkan kurangnya sosialisasi dari pemerintahan dan DPMPTSP dalam memberikan edukasi tentang apa itu sistem OSS,

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian menurut (Rahayu et al., 2021) menemukan bahwa adanya kesenjangan digital di kalangan pengusaha, terjadinya gangguan dalam konektivitas internet, serta masalah pada server dalam sistem OSS. Penelitian menurut (Syafrial, 2021) terdapat hambatan dimana pelaku usaha yang harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil apabila KTP pelaku usaha tidak terdata secara *online*. Penelitian menurut (Fadhilah & Prabawati, 2019) menemukan bahwa Kurangnya penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai sistem OSS menyebabkan hanya sebagian kecil masyarakat yang menerima sosialisasi mengenai sistem OSS. Penelitian menurut (Kusnadi & Baihaqi, 2020) menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman aparat terhadap sistem OSS disebabkan oleh kenyataan bahwa ketika seorang pelaku usaha mengajukan pertanyaan mengenai OSS, hanya segelintir staf yang memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan penjelasan. Penelitian menurut (Rusnaidah, 2020) menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan dalam layanan perizinan satu pintu muncul karena prosedur yang memakan waktu yang cukup lama, sebagian besar disebabkan oleh keharusan untuk menghubungi instansi terkait, meskipun pelayanan perizinan telah beralih ke platform daring melalui aplikasi Siloncer dan Samirindu. Penelitian menurut (Pebrianti, 2023) menunjukkan bahwa adanya Pembatasan akses ke situs *web* OSS dan ketidaktaksimalan jaringan internet saat digunakan telah menyebabkan keterbatasan dalam pelaksanaan pelayanan. Penelitian menurut (Dayantri, 2022) menunjukkan bahwa adanya Kesulitan dalam mengakses situs *web Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu masalah yang dihadapi. Selain itu, kurangnya pemahaman pelaku usaha dalam memanfaatkan sistem OSS juga merupakan kendala, dan tidak semua izin terdaftar dalam aplikasi *Online Single Submission* (OSS). Penelitian (Kudus, 2020) ditemukan bahwa kebijakan pelayanan *Online Single Submission* (OSS) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Kudus adalah menjalankan fungsi DPMPTSP sebagai cabang atau menjadi agen sebagai fasilitas dengan melakukan pengenalan, penyesuaian dan pendampingan kepada pengusaha dan masyarakat yang akan mengajukan izin, baik izin usaha dan non usaha melalui OSS serta pelayanan perizinan yang berusaha terintegrasi secara elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kudus telah berjalan dengan semestinya Penelitian menurut (Lestari & Zulkarnaini, 2023) menunjukkan bahwa Sistem OSS yang masih dalam tahap perbaikan, kurangnya pemahaman calon pemohon terhadap fitur dan variasi perizinan yang termasuk dalam kategori Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PBUMKU). Penelitian menurut (Finamore et al., 2021) menunjukkan bahwa integrasi sistem yang masih kurang, Sistem OSS memiliki kekurangan pada fitur penentuan lokasi usaha yang belum terintegrasi dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Tata Ruang (RDTD).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni melihat efektivitas pelayanan baik dari kualitas pelayanan di kantor maupun dari sistem OSS tersebut, metode yang digunakan menggunakan penelitian kualitatif

berbeda dengan penelitian Rusnaidah, Sumadinata dkk. Selain itu pengukuran/idimensi yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Zeithaml dkk yang menyatakan bahwa pelayanan publik diukur dengan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yakni penelitian yang dilaksanakan oleh seseorang yang mempunyai ketertarikan kepada alamiah (Moleong, 1990). Penelitian kualitatif ialah penelitian yang peroleh datanya menggunakan latar alamiah dengan metode alamiah.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari Kepala DPMPTSP, Sekretaris DPMPTSP, Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum DPMPTSP, Penata Kelola Perizinan Ahli Madya DPMPTSP, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya DPMPTSP dan 4 orang pelaku usaha UMKM. Adapun analisisnya menggunakan tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data (Huberman, 1996)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis melihat seberapa efektif pelayanan perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan pendapat dari Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2011) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik dilihat dari lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Adapun pembahasan dapat dilihat dari subbab berikut.

3.1 *Tangible*

Penulis melakukan pengukuran terhadap efektivitas pelayanan perizinan usaha di DPMPTSP NTT melalui sistem OSS dengan melihat daftar inventarisasi sarana dan prasarana di DPMPTSP NTT

Tabel 1.**Daftar Inventarisasi Sarana dan Prasarana DPMPTSP Provinsi NTT**

No	Nama/Jenis Barang	Jumlah Barang	Kondisi Barang	
			Baik	Kurang Baik
1	Mobil	4	4	-
2	Sepeda Motor	7	7	-
3	Komputer	21	21	-
4	AC Ruangan	4	4	-
5	Mesin Ketik	2	2	-
6	Meja	70	61	9
7	Kursi	62	59	3

Sumber : Data sarana dan prasarana DPMPTSP Prov. NTT 2022

Pada **Tabel 1** terlihat bahwa sarana dan prasarana sudah cukup baik namun terdapat beberapa barang seperti meja dan kursi yang sudah dalam kondisi yang kurang baik. Lebih lanjut ditegaskan oleh Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur mengatakan “Masih terdapat kekurangan fasilitas seperti jumlah komputer dan laptop yang terbatas, serta gedung DPMPTSP yang relatif kecil. Keadaan ini dapat menjadi kendala, terutama pada hari-hari sibuk, di mana penampungan masyarakat yang datang mungkin menjadi sulit. Oleh karena itu, perlu diperhatikan dan diperbaiki agar fasilitas yang memadai dapat mendukung kelancaran proses pelayanan”.

3.2 Reliability

Penulis melakukan efektivitas pelayanan publik dalam dimensi *Reliability* melalui komposisi pegawai DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur

Tabel 2. Komposisi pegawai DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Jenis Kelamin	
			L	P
1	Doktor (S-3)	0	0	0
2	Magister (S-2)	7	3	4
3	Sarjana (S-1)	35	11	24
4	Diploma III (D-III)	4	1	3
5	SLTA/SMK	13	11	2
6	SLTP	0	0	0
7	SD	0	0	0
Jumlah		59	26	33

Sumber : Data Komposisi Pegawai DPMPTSP Provinsi NTT

Terkait dimensi *Reliability* dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai di DPMPTSP Provinsi NTT semuanya mempunyai tingkat Pendidikan yang baik yaitu SMA ke atas. Meskipun begitu, terdapat beberapa aparat yang belum sepenuhnya mahir dalam menggunakan alat bantu pelayanan, terutama diantara pegawai yang berusia lebih tua. Kondisi ini dianggap sebagai sesuatu yang sangat penting karena sebagai pemberi layanan utama, kemahiran dalam menggunakan alat bantu pelayanan menjadi krusial.

Hal ini berkesesuaian dengan wawancara dengan salah satu pelaku usaha Bernama Aldo yang mengatakan “Saya berpendapat bahwa kinerja dan ketelitian para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada kita, terutama pelaku usaha seperti UMKM, telah mencapai standar yang baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP. Selama saya berada dan melakukan proses perizinan di DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur, saya menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah memuaskan”.

3.3 Responsiveness

Penulis melakukan pengukuran efektivitas dengan menggunakan dimensi *Responsiveness* dan memuat satu pertanyaan yaitu “apakah pelayanan di DPMPTSP sudah berjalan dengan cepat, tepat, dan cermat?” Hal ini dijawab oleh pelaku usaha Bernama Anwar yang mengatakan bahwa “Dalam pengalaman pribadi saya, setiap kali saya mengajukan permohonan perizinan kepada staf DPMPTSP ini, tanggapannya sangat positif. Petugas dengan cepat mencatat permohonan saya dalam buku arsip perizinan dan kemudian menanyakan apakah berkas yang saya bawa sudah lengkap atau masih kurang.

Selain itu, wawancara juga dilakukan oleh pelaku usaha lainnya bernama Ida yang menyatakan bahwa “Para pegawai di sini telah memberikan bantuan dalam proses pengurusan perizinan saya. Saat saya sedang mengurus perizinan, terjadi masalah dengan salah satu berkas saya terkait Kartu Keluarga yang tidak lengkap. Petugas di sini memberikan bantuan dengan memberikan arahan kepada saya untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Dari kedua hasil wawancara dapat dikatakan bahwa pegawai DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur selalu berupaya sebaik mungkin dalam memberikan layanan yang prima dengan merespons kebutuhan masyarakat yang mengurus perizinan, bahkan berusaha memastikan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil observasi dan wawancara penulis lakukan dapat diketahui bahwa respon atau tanggapan sudah sangat baik. DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur berupaya sebaik mungkin untuk selalu menyediakan layanan yang terbaik dengan responsif terhadap masyarakat yang mengurus permohonan perizinan, bahkan berusaha agar mereka merasa puas dengan layanan yang telah diberikan.

3.4 Assurance

Dalam dimensi Assurance, penulis melakukan pengukuran terhadap efektivitas pelayanan perizinan usaha di DPMPTSP NTT melalui sistem OSS dengan melihat hasil IKM DPMPTSP Provinsi NTT Tahun 2023

Tabel 3. Hasil IKM DPMPTSP NTT Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	3,68	Sangat Baik	Nilai IKM 95,09 Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,81	Sangat Baik	
3	Waktu Pelayanan	3,68	Sangat Baik	
4	Biaya / Tarif	3,95	Sangat Baik	
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,87	Sangat Baik	
6	Kompetensi Pelaksana	3,81	Sangat Baik	
7	Perilaku Pelaksana	3,85	Sangat Baik	
8	Maklumat Pelayanan	3,97	Sangat Baik	
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	Sangat Baik	

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2023

Pada **Tabel 3** terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur tahun 2023 berada di interval IKM diantara 81,26-100,00 dengan nilai interval IKM antara 3,26-4,00 yang menjelaskan mutu pelayanan A (Sangat Baik)

Hal ini serupa dengan pernyataan Penata Perizinan Ahli Madya DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur yang mengatakan bahwa “Terkait ketepatan waktu pelayanan, kami telah mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh DPMPTSP. Namun, terkadang waktu yang dijadwalkan oleh pegawai melewati batas waktu karena terjadi berbagai kesalahan sistem dari OSS dan juga terdapat kesalahan pada alat bantu pelayanan seperti komputer yang tiba-tiba mati. Selain itu, terkadang juga terjadi keterlambatan dalam pengiriman hasil dari Dinas Penataan Ruang dan Pertanahan (DPRP) yang bertanggung jawab atas persetujuan Bangunan Gedung (PBG), sehingga proses persetujuan menjadi tertunda. Meskipun begitu, kami tidak meminta biaya apapun kepada pelaku usaha. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di DPMPTSP ini dinilai sangat baik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan.

3.5 *Emphaty*

Penulis melakukan pengukuran efektivitas dengan menggunakan dimensi *Emphaty* dan memuat satu pertanyaan yaitu “apakah pegawai DPMPTSP Provinsi NTT melayani dengan sikap ramah dan tidak diskriminatif?” Hal ini dijawab oleh salah satu pelaku usaha bernama Muhammad yang mengatakan bahwa “Sebagai seorang pelaku usaha, saya mengamati bahwa para pegawai telah mempermudah akses kami ke seluruh layanan, dan saya melihat sikap mereka di DPMPTSP sangat baik. Mereka memberikan sambutan yang ramah dan dengan cepat bertanya apa yang mereka bisa bantu kepada kami”.

Namun hal berbeda disampaikan oleh pelaku usaha lain yaitu Suwandi yang mengatakan bahwa “Saya melihat disini beberapa pegawai DPMPTSP yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan

kepada pelaku usaha. Mereka terlihat membeda-bedakan dengan memberikan prioritas kepada kerabat mereka yang sedang mengurus perizinan di lokasi tersebut”.

Dalam proses pelayanan tidak ada perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat. DPMPTSP menawarkan kepedulian yang penuh kasih karena dikembangkan sebagai tanggapan atas pengalaman langsung penulis di lapangan. Hal tersebut terlihat dari cara sapaan semua penerima layanan saat memasuki gedung kantor dan kualitas kata-kata yang digunakan.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara di masih atas dapat dikemukakan bahwa keadilan pegawai dan melayani tanpa membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Nusa Tenggara Timur sebab agar mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal, pegawai harus adil, menyediakan akses yang mudah dan memberikan pelayanan tanpa diskriminasi kepada masyarakat.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission* memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat khususnya pelaku usaha UMKM. Sistem OSS merupakan salah satu sarana untuk mempermudah pelaku usaha dalam melakukan perizinan usaha mereka. Penulis menemukan temuan penting yakni pelayanan perizinan usaha dengan sistem OSS yang belum efektif dikarenakan adanya masalah baik itu dari pelaku usaha, pegawai DPMPTSP dan juga sistem OSS itu sendiri. Sama halnya dengan temuan (Rahayu et al., 2021) bahwa Pelayanan Perizinan Usaha Elektronik di Kota Samarinda belum mencapai tingkat optimal dikarenakan adanya kesenjangan digital serta kurang pemahaman dari para pelaku usaha dalam memanfaatkan sistem OSS, terutama dalam hal pendaftaran dan pengisian data dalam proses perizinan usaha.

Layaknya sistem lainnya, sistem OSS juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya kesalahan sistem yang harus diperbaiki kedepannya, seperti temuan (Wardani, 2021). Adanya sistem ini diharapkan dapat membantu para pelaku usaha dalam mengurus perizinan usahanya dengan lebih cepat dan efisien, layaknya temuan Surya Wahyuni Latief (2021) dimana sistem OSS untuk perizinan usaha telah terbukti efektif di kota jambi. Program ini mempermudah pemerintah mengumpulkan data pelaku usaha dengan cepat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur belum efektif dan masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi dimana banyak pelaku usaha dan pegawai DPMPTSP NTT yang belum bisa mengoperasikan sistem OSS. Selain itu, masalah dan hambatan juga muncul dari sistem OSS itu sendiri dimana sistem OSS yang kadang terjadi kesalahan atau *error* sehingga menyulitkan para pelaku usaha

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arti Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dayantri, D. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617–626. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 8(3), 911–924. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>
- Finamore, P. da S., Kós, R. S., Corrêa, J. C. F., D, Collange Grecco, L. A., De Freitas, T. B., Satie, J., Bagne, E., Oliveira, C. S. C. S., De Souza, D. R., Rezende, F. L., Duarte, N. de A. C. A. C. D. A. C., Grecco, L. A. C. A. C., Oliveira, C. S. C. S., Batista, K. G., Lopes, P. de O. B., Serradilha, S. M., Souza, G. A. F. de, Bella, G. P., ... Dodson, J. (2021). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(February), 2021. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750><https://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><http://dx.doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><https://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766><https://doi.org/10.1080/02640414.2019.1689076><https://doi.org/>
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/>[http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Huberman, M. &. (1996). *Qualitative Data Analysis*.
- kemudahan berusaha di Indonesia*. (2022). <https://doi.org/10.53363/buss.v2i1.42>
- Kudus, U. M. (2020). *5688-18975-1-Sm*. 21(2), 129–136.
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Lestari, L., & Zulkarnaini. (2023). Pelaksanaan E-government melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(8), 276–286. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7886310>
- Moleong. (1990). *kualitatif*. Menurut Lexy Moleong (1990) penelitian kualitatif berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan , mengandalkan manusia sebagai alat yang timbul sebagi

masalah , memiliki seperangkat kriteria untuk mengukur keabsahan data melalui kesepakatan a. 85–95.

Pebrianti, E. (2023). Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, IX(2).

Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.

Rusnaidah. (2020). Pelayanan Perizinan Usaha *Online Single Submission*

Syafrial, S. (2021). Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. *Tanah Pilih*, 1(2), 108–124. <https://doi.org/10.30631/tpj.v1i2.808>

Wardani, S. (2021). Kebijakan Perizinan Pengembangan Umkm Sebagai Upaya Mewujudkan Negara Kesejahteraan Di Era Liberalisasi Ekonomi Global. *Jurnal Publikasi Ilmiah*, 1, 1–38.

