

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE
SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN REMBANG**

Tazkya Aulia
NPP.31.0483

*Asdaf Kabupaten Rembang, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah*

Email : tz.xaulia@gmail.com

Dr.H.M.Irwan Tahir, AP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : *Licensing services in Rembang Regency use an online system in implementing licensing application services. The online application system has been changed to make it easier for the public to apply for permits. **Purpose:** This research aims to determine the quality of licensing services carried out online and to find out the obstacles in using online licensing at the Rembang Regency DPMPTSP and to find out appropriate efforts to overcome obstacles in providing quality online licensing at the Rembang Regency DPMPTSP. **Method:** This research is a mix method combining qualitative and quantitative by taking data from the DPMPTSP of Rembang Regency. Through questionnaires, observations, documentation and interviews. In this case, researchers use the e-govqual approach of Papadomichelaki & Mentzas (2012) which measures the service quality perceived by users of e-government based services. **Results/Findings:** The results of this research can be concluded that the quality of licensing services through OSS by the Rembang Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service to the community is in the medium category based on the four dimensions proposed by Papadomichelaki & Mentzas (2012), namely efficiency, trust, reliability and citizen support. **Conclusion:** Regarding the community's obstacles to licensing at DPMPTSP Rembang Regency, there are six, namely the service menu is not well structured, features are not appropriate, delays in information related to services, lack of clarity regarding the service transaction process, poor service times, and people who are still not literate. technology so that researchers make several efforts that can be made to overcome the obstacles that occur, namely by rearranging the service menu, improving features, improving information and communication, training and educating the community, using alternative methods such as assistance services, and carrying out ongoing monitoring and evaluation.*

Keywords: *E-Government, Service quality, OSS application*

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Pelayanan Perizinan di Kabupaten Rembang menggunakan sistem online dalam pelaksanaan pelayanan permohonan perizinan. Sistem permohonan secara online yang berubah dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan perizinan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan yang dilakukan secara online dan untuk mengetahui hambatan dalam penggunaan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Rembang serta untuk mengetahui upaya yang tepat untuk mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan perizinan online yang berkualitas di DPMPTSP Kabupaten Rembang. **Metode:** Penelitian ini bersifat mix method penggabungan antara kualitatif dan kuantitatif dengan mengambil data di DPMPTSP Kabupaten Rembang. Melalui kuisioner,observasi,dokumentasi dan wawancara. Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan e-govqual Papadomichelaki & Mentzas (2012) yang mengukur kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna dari layanan berbasis e-government. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan melalui OSS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rembang kepada masyarakat termasuk kategori sedang berdasarkan empat dimensi yang telah dikemukakan oleh Papadomichelaki&Mentzas (2012) yaitu efficiency, trust, reliability, dan citizen support. **Kesimpulan:** Mengenai hambatan masyarakat yang melakukan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Rembang ada enam, yaitu menu layanan belum tersusun dengan baik,fitur yang belum sesuai, keterlambatan informasi terkait layanan, kurangnya kejelasan terkait proses transaksi layanan,waktu pelayanan yang kurang baik, dan masyarakat yang masih belum melek teknologi sehingga peneliti membuat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi yaitu dengan menyusun ulang menu layanan, memperbaiki fitur, peningkatan informasi dan komunikasi,pelatihan dan edukasi masyarakat,penggunaan metode alternatif seperti layanan bantuan, dan melakukan monitoring serta evaluasi yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *E-Government*, Kualitas layanan, Aplikasi OSS

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik saat ini telah menjadi suatu hal yang harus diberikan demi memenuhi kompleksnya kebutuhan yang dirasakan oleh setiap masyarakat (Sugianto, 2023). Seiring perkembangan dari adanya globalisasi, pemerintah sudah seharusnya berkompetisi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat sehingga dapat sesuai dengan amanat di dalam Undang-undang terkait pelayanan publik. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberi kemudahan akses pelayanan dengan tidak membedakan status,agama, budaya, dan ciri-ciri lainnya. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan tidak terbatas pada pelayanan oleh pemerintah pusat, tetapi juga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Dwiyanto, 2018:22).

Pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik terdapat penjelasan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Walaupun prinsip dan ketentuan terkait pelayanan publik sudah tertulis pada Undang-undang dan kebijakan lainnya, tetapi saat ini beberapa permasalahan pelayanan publik masih menjadi fokus yang harus dibenahi untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. permasalahan pelayanan publik masih menjadi fokus yang harus dibenahi untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS). Melalui sistem pelayanan OSS, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien. Bagi perusahaan maka syarat seperti pada umumnya yaitu harus terlebih dahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan masyarakat dapat mendaftarkan perizinan usaha sendiri yang bisa dilakukan dimana saja (Maslihatin, 2016).

Pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang membutuhkan waktu yang berbeda-beda untuk proses penerbitan perizinannya, terhitung setelah dokumen dari pemohon memenuhi syarat kelengkapan dan benar. pelayanan izin usaha memiliki permasalahan yang lebih rumit apabila dibandingkan dengan pelayanan perizinan non berusaha, mengingat perizinan berusaha memiliki keterkaitan erat dengan sistem *Online Single Submission* (OSS). Permasalahan yang berkaitan dengan izin usaha dan OSS ditemukan melalui dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) DPMPTSP Kabupaten Rembang Semester 1 tahun 2023 dimana terdapat salah satu permasalahan pokok yang dihadapi oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Rembang yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang OSS. Permasalahan pokok lain yang tertulis dalam dokumen LKjIP tersebut, yaitu terbatasnya sarana dan prasarana dan terbatasnya sumber daya manusia secara kuantitas (BPS Kabupaten Rembang, 2022).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dalam memberikan pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Rembang selalu berusaha untuk mempersingkat waktu pelayanan, akan tetapi masyarakat masih sering mengeluh tentang waktu pelayanan yang memakan waktu lama. Kepala Bidang Pelayanan Satu Pintu, Bapak Rizal Mustaqim, SSTP, M.Si juga mengatakan bahwa

masyarakat lebih sering menyampaikan keluhan terkait lamanya waktu pelayanan tersebut secara lisan dan masyarakat tidak menyampaikan keluhannya di tempat yang disediakan seperti kotak saran dan website. DPMPTSP Kabupaten Rembang telah menyediakan media berupa kotak saran serta kontak aduan melalui nomor Whatsapp dan media sosial sebagai sarana penyampaian pengaduan, saran, dan masukan. Tim penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga telah mengolahnya untuk membahas penyelesaian dari adanya aduan. Namun pengelolaan penanganan tersebut belum dilaksanakan secara optimal karena lambatnya penanganan pengaduan dan pemberian umpan balik (*feedback*).

1.3 Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu telah menginvestigasi berbagai aspek implementasi dan dampak sistem Online Single Submission (OSS) di Indonesia. Penelitian-penelitian ini mencakup evaluasi terhadap efektivitas, efisiensi, serta respons masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan melalui platform OSS.

Penelitian pertama, yang dilakukan oleh Sheila Maria Belgis Putri Affiza (2022) dari Universitas Bosowa, mengeksplorasi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. Studi ini menggunakan pendekatan campuran kualitatif dan kuantitatif untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pengguna terhadap OSS.

Penelitian kedua, yang dilakukan oleh Nurrahman et al. (2021) dari Institut Pemerintahan Dalam Negeri, fokus pada kompetensi aparatur dalam layanan perizinan online Single Submission di Kota Bogor. Penelitian ini meneliti dimensi kompetensi aparatur dalam mengoperasikan sistem OSS serta dampaknya terhadap efisiensi proses perizinan.

Penelitian ketiga, yang dilakukan oleh Sugiyanto dan Anita Marela (2023) dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, mengevaluasi implementasi sistem pelayanan perizinan online izin penggunaan dan pemanfaatan tanah usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman. Studi ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dan keefektifan penerapan OSS di tingkat lokal.

Penelitian keempat, oleh Rianti Dewi (2022) dari Universitas Airlangga, memperhatikan aspek-aspek legal dan kepatuhan dalam implementasi OSS di konteks perizinan usaha mikro dan kecil di Kota Surabaya. Penelitian ini menyoroti tantangan hukum serta upaya penyesuaian yang dilakukan oleh pengusaha mikro dan kecil terkait dengan OSS.

Penelitian kelima, yang dilakukan oleh Ahmad Yusuf (2023) dari Universitas Indonesia, menganalisis dampak kebijakan integrasi sistem OSS dalam meningkatkan daya saing ekonomi lokal di beberapa kota di Jawa Barat. Studi ini memberikan wawasan tentang kontribusi OSS dalam mendukung pengembangan ekonomi daerah.

Penelitian keenam, yang dilakukan oleh Fitriani et al. (2022) dari Universitas Diponegoro, membandingkan kinerja OSS dengan sistem perizinan konvensional dalam konteks kelayakan investasi di sektor energi terbarukan di Indonesia. Penelitian ini memberikan pemahaman tentang perbandingan efektivitas antara OSS dan sistem perizinan tradisional dalam mendukung investasi berkelanjutan.

Penelitian ketujuh, yang dilakukan oleh Indra Cahya (2021) dari Universitas Gadjah Mada, mengeksplorasi perspektif pengusaha terhadap implementasi OSS dalam mempercepat proses perizinan usaha di sektor pariwisata di Provinsi Bali. Studi ini menggali pandangan dan pengalaman langsung dari pengusaha terkait dengan manfaat

dan tantangan dalam menggunakan OSS.

Penelitian kedelapan, yang dilakukan oleh Dina Puspita (2023) dari Institut Teknologi Bandung, menilai keandalan dan kesiapan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung operasional OSS di Indonesia. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor teknis yang mempengaruhi keberhasilan implementasi OSS di tingkat nasional.

Penelitian kesembilan, yang dilakukan oleh Rudi Santoso (2022) dari Universitas Sumatera Utara, memperhatikan pengalaman penerapan OSS dalam mendukung integrasi perizinan dan perencanaan ruang di tingkat regional di Pulau Sumatera. Studi ini memberikan perspektif tentang implementasi OSS dalam konteks spesifik perencanaan penggunaan lahan dan pembangunan wilayah.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian mix metode penggabungan antara kualitatif dan kuantitatif. Peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur pelayanan online di DPMPTSP Kabupaten Rembang dan peneliti akan menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan hambatan dalam penggunaan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Rembang serta untuk mengetahui upaya yang tepat untuk mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan perizinan online yang berkualitas di DPMPTSP Kabupaten Rembang (Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rembang, 2021-2026).

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan melalui OSS, mengetahui hambatan penggunaan perizinan online dan mengetahui upaya mengatasi hambatan penyelenggaraan perizinan yang berkualitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rembang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan teknik mix metode yaitu gabungan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini berdasarkan sifat datanya merupakan penelitian dengan pendekatan campuran (mixmethod), dengan menggunakan strategi embedded konkuren, atau sebagaimana pemahaman oleh Creswell (2010) bahwa melalui strategi embedded konkuren ini, senyatanya pencampuran (mixing) atas dua jenis data yang dimaksud yakni jenis data yang kurang diprioritaskan akan ditancapkan menuju jenis data yang lebih dominan untuk dipergunakan guna penyelesaian permasalahan penelitian, sehingga telah dapat merepresentasikan penilaian kombinasi atas suatu masalah.

Dalam penelitian ini kuesioner diukur menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang sering digunakan dalam penelitian survei dimana sampel mengekspresikan sikap atau tanggapan lain dalam kategori tingkat ordinal (Neuman, 2014:230). Dalam penelitian ini skala likert dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan sistem perizinan SOS oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang melalui model e-GovQual dimana dalam model itu melihat persepsi dan harapan masyarakat akan pelayanan yang didapatkan. Model e-GovQual memiliki empat dimensi yaitu efficiency, trust, realibility, dan citizen support. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini memiliki skala 1-5 untuk menghindari bias jawaban dan menghindari persepsi netral agar dapat melihat kecenderungan persepsi responden.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mendapatkan beberapa temuan yang menguatkan penelitian ini dan mendapatkan hasil penelitian yang valid, yang kemudian dianalisis terkait mengetahui kualitas pelayanan perizinan, mengetahui hambatan dan mengetahui upaya mengatasi hambatan penyelenggaraan perizinan yang berkualitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rembang.

3.1 Temuan di Lapangan

Kualitas pelayanan perizinan Kabupaten Rembang yang diukur melalui teori *E-GovQual* oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) termasuk ke dalam kategori rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari empat dimensi yang diteliti hanya satu dimensi saja yang menghasilkan kategoritinggi yaitu dimensi *citizen support*. Dari empat dimensi terdapat 21 indikator yang diteliti dan rangkuman hasilnya dapat dilihat pada Tabel dibawah:

No (1)	Dimensi (2)	Indikator (3)	Keterangan (4)
1	Efficiency	Anda dapat dengan Mudah mengoperasikan dpmptsp.rembangkab.go.id untuk mendapatkan layanan	Sedang
		Anda dapat dengan mudah mencari dpmptsp.rembangkab.go.id	Sedang
		Anda dapat dengan mudah mencari menuliskan layanan yang tersusun dengan baik	Rendah
		Isi <i>website</i> dpmptsp.rembangkab.go.id sesuai dengan kebutuhan memperoleh layanan	Rendah
		Informasi tentang memperoleh pelayanan perizinan ditampilkan dengan rinci pada dpmptsp.rembangkab.go.id	Sedang
		Informasi yang tersedia pada <i>website</i> selalu informasi yang terbaru	Rendah
		Informasi untuk memperoleh layanan yang ditampilkan <i>website</i> dapat membantu Anda dalam memperoleh Layanan	Rendah
2	Trust	Terdapat prosedur yang jelas dalam pembuatan untuk memperoleh layanan	Sedang
		Terdapat jaminan keamanan data pribadi Anda yang telah dimasukkan ke <i>website</i> untuk memperoleh layanan perizinan	Sedang
		Dalam <i>website</i> dpmptsp.rembangkab.go.id Terdapat kejelasan berupa ketentuan dan syarat untuk Anda dalam memperoleh layanan perizinan	Sedang
		Dalam <i>website</i> dpmptsp.rembangkab.go.id Terdapat kejelasan dan pemberitahuan dalam proses transaksi perizinan	Sedang
3	Reliability	Anda dapat mengunduh Formulir pelayanan perizinan dalam waktu yang singkat	Sedang

		<i>Website</i> dpmptsp.rembangkab.go.id dapat diakses dan tersedia kapan punsaat dibutuhkan	Sedang
		<i>Website</i> dpmptsp.rembangkab.go.id selalu berhasil terbuka saat pertamalagi diakses	Rendah
		Sistem perizinan <i>online</i> melalui dpmptsp.rembangkab.go.id menyediakan layanan sesuai dengan tenggat waktu yang Dijanjikan	Rendah
		Dalam melakukan proses layananmemerlukan waktu yang cepat	Rendah
		<i>Website</i> dapat diakses melalui semuajenis browser yang ada (safari , google, dan google chorme dll)	Rendah
4	Citizen Sport	Pegawai dalam penyedia layananramah dan sabar dalam melayanipemohon yang mengalami kendala	Sedang
		Pegawai dalam penyedia layanan dapat menyelesaikan permasalahan terkait kendala yang dialami pemohon perizinan	Sedang
		Pegawai dalam penyedia layanan cepattanggap dalam menjawab pertanyaan pemohon perizinan	Sedang
		Pegawai dalam penyedia layanan memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab kendala pengguna layanan	Sedang

3.1 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskusi mengenai temuan utama penelitian ini menyoroti kualitas layanan perizinan di Kabupaten Rembang, yang dinilai dengan menggunakan teori E-GovQual oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas dimensi yang dievaluasi menunjukkan kualitas layanan yang cenderung rendah, kecuali untuk dimensi citizen support yang mendapat penilaian tinggi. Dari 21 indikator yang diteliti, hanya sebagian kecil yang memperlihatkan performa yang memuaskan, menandakan adanya kebutuhan mendesak untuk peningkatan di berbagai aspek pelayanan.

Dalam konteks ini, penelitian ini juga menyoroti bahwa dalam kategori utama penilaian kualitas layanan pemerintah seperti efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan masyarakat (citizen support), Kabupaten Rembang dapat dikategorikan sebagai kategori sedang. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam beberapa aspek seperti kepercayaan masyarakat terhadap layanan perizinan online, masih terdapat kendala-kendala yang signifikan seperti kurangnya kesesuaian fitur, keterlambatan informasi, dan kesalahan sistem yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, terutama dalam hal metode yang digunakan. Keterbatasan waktu dan anggaran menyebabkan penelitian hanya dapat dilakukan dengan wawancara singkat, yang mungkin tidak mencakup seluruh spektrum kebutuhan informasi dan perspektif dari semua pihak terkait. Oleh karena itu, untuk penelitian masa depan, disarankan untuk mengembangkan metodologi yang lebih komprehensif dan menyeluruh, serta melibatkan lebih banyak sampel dan narasumber untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat dan representatif.

Sebagai arah masa depan penelitian, penting untuk terus menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan online di Kabupaten Rembang. Penelitian lanjutan dapat fokus pada penerapan solusi-solusi konkret untuk mengatasi kendala-kendala yang diidentifikasi, seperti peningkatan infrastruktur teknologi informasi, pelatihan bagi masyarakat terkait penggunaan sistem, serta pengembangan kebijakan yang mendukung efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas layanan pemerintahan dapat lebih terarah dan berkelanjutan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada beberapa aspek yang signifikan. Penelitian ini mengambil pendekatan yang lebih terfokus pada evaluasi kualitas layanan perizinan online di Kabupaten Rembang dengan menggunakan teori E-GovQual, sementara penelitian sebelumnya mungkin lebih umum atau menggunakan pendekatan yang berbeda dalam mengukur kualitas layanan pemerintahan.

Secara khusus, penelitian ini menekankan analisis mendalam terhadap empat dimensi utama yang meliputi efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan dalam beberapa aspek seperti kepercayaan masyarakat terhadap layanan perizinan online, masih ada tantangan yang signifikan seperti ketidaktepatan fitur, keterlambatan informasi, dan kesalahan sistem yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan.

Selain itu, penelitian ini juga menyoroti keterbatasan-keterbatasan tertentu dalam metodologi yang digunakan, seperti wawancara singkat yang dilakukan karena keterbatasan waktu dan anggaran. Hal ini dapat berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mungkin telah menggunakan pendekatan yang lebih komprehensif atau lebih banyak melibatkan sampel dan narasumber.

Lebih lanjut, penelitian ini memberikan pandangan baru terhadap arah masa depan penelitian dalam konteks kualitas layanan perizinan online. Disarankan untuk melanjutkan penelitian dengan mempertimbangkan peningkatan metodologi, melibatkan lebih banyak stakeholder, dan mengembangkan solusi-solusi konkret untuk mengatasi tantangan yang diidentifikasi. Hal ini bertujuan agar hasilnya dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pemerintahan di masa mendatang.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa hasil pengukuran dimensi utama penilaian kualitas layanan pemerintah yaitu *Efficiency* (efisiensi), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (reliabilitas), dan *Citizen Support* menunjukkan bahwa, pada analisis kualitas pelayanan perizinan melalui OSS oleh Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Rembang dapat dikategorikan sedang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis dimana dimensi *Efficiency* menunjukkan hasil sedang, *Trust* menunjukkan hasil tinggi, *Realibility* menunjukkan hasil Rendah, dan *Citizen Support* menunjukkan hasil yang tinggi. Mengenai hambatan dan kendala yang ada pada proses pelayanan perizinan secara *online* diantaranya kendala yang terjadi adalah menu layanan yang belum tersusun dengan baik sehingga masih membingungkan. fitur yang masih belum sesuai, keterlambatan informasi terkait pelayanan dan terjadinya kesalahan sistem, belum jelasnya prosedur dalam memperoleh layanan, kurangnya kejelasan terkait proses transaksi layanan waktu pelayanan yang kurang baik dan banyaknya masyarakat yang masih belum melek teknologi sehingga menghambat proses pelayanan perizinan secara *online* di DPMPTSP Kabupaten Rembang, mengingat betapa pentingnya keberjalanan layanan ini, maka pemerintah daerah harus segera menemukan solusi untuk mengatasi semua kendala yang ada. Sehingga pemerintah harus melakukan upaya untuk mengatasi hambatan antara lain dengan memperbaiki fitur dan melakukan pembaruan berkala agar sistem siap digunakan, peningkatan informasi dan komunikasi, pelatihan dan edukasi masyarakat, melakukan metode alternatif dan melakukan monitoring serta evaluasi secara berkelanjutan

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini dilaksanakan dengan format singkat wawancara saja dan karena keterbatasan waktu serta biaya sebagai sampel narasumber dalam penelitian.

Arah 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 kualitas pelayanan perizinan melalui online single submission (oss) pada DPMPTSP Kabupaten Rembang sehingga mampu meningkatkan layanan yang lebih jelas dan menyajikan fitur yang mampu mengurangi kebingungan masyarakat, fitur pembaruan berkala agar sistem siap digunakan, peningkatan informasi dan komunikasi, pelatihan serta pemberian edukasi Masyarakat terkait penggunaan metode alternatif seperti menggunakan layanan bantuan, sosialisasi prosedur layanan, dan melakukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Rembang, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seluruh pegawai di DPMPTSP Kabupaten Rembang sebagai informan dalam wawancara yang memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar dan mendapatkan hasil yang maksimal.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Affiza, S. M. B. P. (2022). Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Bosowa.
- BPS Kabupaten Rembang. (2022). Dalam Undang-Undang Dasar 1945 masalah pendidikan.
- Cahya, I. (2021). Perspektif Pengusaha terhadap Implementasi Online Single Submission (OSS) dalam Mempercepat Proses Perizinan Usaha di Sektor Pariwisata di Provinsi Bali. *Jurnal Pariwisata*, 12(3), 90-104.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods Approaches*. United States: SAGE Publication.
- Dewi, R. (2022). Aspek Legal dan Kepatuhan dalam Implementasi Online Single Submission (OSS) pada Perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Surabaya. *Jurnal Hukum Bisnis*, 5(2), 78-89.
- Fitriani, et al. (2022). Perbandingan Kinerja Online Single Submission (OSS) dengan Sistem Perizinan Konvensional dalam Kelayakan Investasi di Sektor Energi Terbarukan di Indonesia. *Jurnal Energi Terbarukan*, 8(2), 56-68.
- Maslihatin, Erlina. (2016). Dampak Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi Pada UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Jawa Timur. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*,

Vol 4 No 2, 27-33.

- Papadomichelaki, X & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A Multiple- Item Scale for Assessing e-Government Service Quality. *Journal: Government Information Quarterly*, Vol 29, 98-109.
- Puspita, D. (2023). Keandalan Infrastruktur Teknologi Informasi Pendukung Operasional Online Single Submission (OSS) di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi*, 17(1), 23-37.
- Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rembang 2021-2026.
- Santoso, R. (2022). Pengalaman Penerapan Online Single Submission (OSS) dalam Integrasi Perizinan dan Perencanaan Ruang di Pulau Sumatera. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 25(2), 145-158.
- Sheila Maria Belgis Putri Affiza. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Oss Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang Skripsi.
- Sugianto, A. M. P. (2023). Implementasi Sistem Pelayanan Perizinan Online Izin Penggunaan Dan Pemanfaatan Tanah Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman. 9(1), 356–363.
- Sugiyanto & Marela, A. (2023). Implementasi Sistem Pelayanan Perizinan Online Single Submission (OSS) dalam Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah Usaha di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 15(1), 112-125.
- Yusuf, A. (2023). Dampak Kebijakan Integrasi Sistem Online Single Submission (OSS) terhadap Daya Saing Ekonomi Lokal di Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 20(1), 34-47.
- Nurrahman, et al. (2021). Kompetensi Aparatur dalam Layanan Perizinan Online Single Submission (OSS) di Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 45-58.