

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)  
IZIN MENDIRIKAN USAHA DIDINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN TEMANGGUNG**

David Hussein Salihhamid

NPP. 31.0438

Asdaf Kabupaten Temanggung, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: [davidhusseinsalihhamid@gmail.com](mailto:davidhusseinsalihhamid@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Chynthia Febri Sri Indarti, S.IP, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The implementation of the Online Single Submission (OSS) system at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Temanggung Regency aims to enhance the efficiency and effectiveness of business licensing services. However, the OSS implementation still faces various challenges that need to be identified and addressed.* **Objective:** *This study aims to evaluate the effectiveness of business licensing services based on OSS at DPMPTSP of Temanggung Regency, using the theory of effectiveness dimensions that include productivity, efficiency, satisfaction, adaptability, and development.* **Method:** *This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted inductively to describe the observed phenomena.* **Results/Findings:** *The study's results indicate that the implementation of OSS at DPMPTSP of Temanggung Regency has increased the productivity and efficiency of licensing services. However, there are several challenges such as limited internet access, lack of user understanding of the OSS system, and resistance from some employees.* **Conclusion:** *This study concludes that although OSS has positively impacted the effectiveness of licensing services at DPMPTSP of Temanggung Regency, there are still challenges that need to be addressed to achieve the desired service optimization.* **Keywords:** *Online Single Submission, Service Effectiveness, Business Licensing, DPMPTSP Temanggung Regency*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penerapan sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan berusaha. Namun, implementasi Online Single Submission (OSS) ini masih menghadapi berbagai kendala yang perlu diidentifikasi dan diatasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung, dengan menggunakan teori dimensi efektivitas yang mencakup produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara induktif untuk menjabarkan fenomena yang diamati. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung telah meningkatkan produktivitas dan efisiensi pelayanan perizinan. Namun, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jaringan internet, kurangnya pemahaman pengguna terhadap sistem Online Single Submission (OSS), dan resistensi dari beberapa pegawai. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun Online Single Submission (OSS) telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kabupaten Temanggung, masih terdapat kendala yang perlu diatasi untuk mencapai optimalisasi layanan izin berusaha yang diharapkan.

**Kata Kunci:** Online Single Submission, Efektivitas Pelayanan, Perizinan Berusaha, DPMPSTSP Kabupaten Temanggung

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara kerja pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk mengadopsi teknologi demi meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu contoh nyata adalah dampak pandemi Covid-19 yang memaksa pemerintah melakukan perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Teknologi menjadi alat penting untuk mendukung pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Fungsi utama pemerintah mencakup pengaturan, penyediaan fasilitas, dan pelaksanaan pembangunan yang bertujuan menciptakan ketentraman dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Hayat (2017), adalah pemberian layanan kepada warga negara secara profesional dalam bentuk jasa, barang, dan administrasi. Keberhasilan suatu negara tidak hanya diukur dari pertumbuhan ekonomi, tetapi juga dari kualitas layanan publik yang disediakan kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perubahan zaman. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian dari fungsi pemerintahan selain distribusi, regulasi, dan proteksi. Pelayanan yang baik akan meningkatkan daya tarik pemerintah daerah sebagai tujuan investasi, menciptakan iklim yang kondusif untuk investasi di berbagai sektor.

Pelayanan izin mendirikan usaha merupakan salah satu layanan publik penting yang disediakan oleh pemerintah. Menurut (Kotijah, 2020) perizinan berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan, dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat atau keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen. Setiap pemilik usaha diwajibkan memiliki Nomor Izin Berusaha (NIB) yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Izin ini memberikan kepastian hukum bagi pemilik usaha dan memastikan usaha tersebut sesuai dengan tata ruang yang telah ditentukan.

Perizinan merupakan bentuk pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan masyarakat. Fungsi pemberian izin ini adalah bagian dari kebijakan pemerintah untuk mengatur dan mengawasi aktivitas masyarakat agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks ini, efektivitas pelayanan izin mendirikan usaha sangat penting untuk memastikan kepuasan dan kepatuhan masyarakat.

Efektivitas pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana pemerintah mampu membina hubungan baik dengan masyarakat dan memastikan partisipasi aktif warga. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pelayanan publik harus mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menekankan pada kualitas pelayanan.

Gibson, Invancevich, dan Donnelly (2003) menyatakan bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan: efektivitas individu, kelompok, dan organisasi. Efektivitas individu dilihat dari hasil karya pekerja, efektivitas kelompok dari kontribusi semua anggota kelompok, dan efektivitas organisasi dari sinergi seluruh bagian organisasi. Efektivitas pelayanan izin mendirikan usaha dapat diukur dari produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, efektivitas pelayanan izin mendirikan usaha di DPMPSTSP Kabupaten Temanggung sudah berjalan sesuai prosedur dan mencapai tujuan yang diharapkan. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat seperti minimnya pengetahuan masyarakat tentang alur dan prosedur pendaftaran izin. Upaya peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat menjadi

penting untuk mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung. Menurut (Zein M. H., 2023) Efektivitas merupakan indikator pengukur antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditentukan. Salah satu alasan utama penelitian ini adalah adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diterima. Meskipun Online Single Submission (OSS) telah diperkenalkan untuk mempercepat proses perizinan, banyak pelaku usaha yang masih mengalami kendala dalam mendapatkan izin usaha mereka. Kesenjangan ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana Online Single Submission (OSS) mampu memenuhi tujuannya dalam konteks lokal. Pelayanan perizinan yang efektif seharusnya mudah diakses, cepat, dan transparan. Namun, berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan beberapa pelaku usaha, ditemukan bahwa proses perizinan masih sering terhambat oleh birokrasi yang kompleks dan kurangnya informasi yang jelas. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan Online Single Submission (OSS) untuk menyederhanakan proses perizinan dengan implementasi di lapangan yang masih jauh dari harapan. Selain itu, faktor sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung juga menjadi perhatian. Keterbatasan jumlah personil yang terampil dan memahami sepenuhnya sistem Online Single Submission (OSS) sering kali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pembaruan mengenai peraturan pemerintah tersebut berdampak pada pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan perizinan. Sebagaimana dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (Amir, 2022). Beberapa pegawai mungkin belum sepenuhnya menguasai teknologi yang digunakan dalam Online Single Submission (OSS), sehingga memperlambat proses perizinan dan menambah beban kerja yang sudah tinggi. Penelitian ini juga mengidentifikasi adanya masalah dalam sosialisasi dan edukasi mengenai Online Single Submission (OSS) kepada masyarakat. Banyak pelaku usaha, terutama di daerah pedesaan, yang tidak memahami cara kerja sistem Online Single Submission (OSS). Kurangnya informasi dan bimbingan mengenai prosedur pendaftaran online mengakibatkan banyak pelaku usaha memilih untuk mengurus izin secara manual, yang justru menambah beban pada sistem perizinan tradisional.

Dalam penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Salma Sinda Zafira (2022) di Kota Palu, ditemukan bahwa efektivitas pelayanan perizinan berbasis elektronik masih menghadapi berbagai kendala yang serupa, termasuk kurangnya sosialisasi dan dukungan teknis bagi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan efektivitas pelayanan Online Single Submission (OSS) bukan hanya terjadi di Kabupaten Temanggung, tetapi juga di daerah lain, sehingga menegaskan perlunya pendekatan yang lebih sistematis dan terpadu dalam mengatasi masalah ini.

Lebih lanjut, studi ini juga menyoroti peran penting regulasi dan kebijakan yang mendukung implementasi Online Single Submission (OSS). Meskipun terdapat berbagai peraturan yang mendasari pelaksanaan Online Single Submission (OSS), seperti Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, namun pelaksanaannya di tingkat daerah sering kali tidak konsisten. Hal ini disebabkan oleh perbedaan interpretasi dan keterbatasan kapasitas pemerintah daerah dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut. Untuk mengatasi kesenjangan tersebut, penelitian ini mengusulkan beberapa rekomendasi, seperti peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung melalui pelatihan yang berkelanjutan. Selain itu, perlu adanya upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi Online Single Submission (OSS) kepada masyarakat, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau, agar mereka lebih memahami dan mampu memanfaatkan layanan ini dengan baik.

Penelitian ini juga menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan perizinan berusaha secara Online Single Submission (OSS). Evaluasi ini harus mencakup penilaian terhadap

efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna layanan (Hayat, 2017, p. 21). Dengan demikian, dapat diidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan dilakukan penyesuaian kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Temanggung. Dengan mengatasi kesenjangan yang ada, diharapkan Online Single Submission (OSS) dapat benar-benar berfungsi sebagai alat yang efektif untuk mempercepat proses perizinan dan meningkatkan iklim investasi di daerah. Hal ini akan berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami dan mengatasi tantangan dalam implementasi Online Single Submission (OSS), serta menawarkan solusi praktis yang dapat diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung dan daerah lain yang menghadapi permasalahan serupa.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu terkait pelayanan perizinan berusaha. Penelitian oleh Hasim Karim dengan judul Efektivitas Pelayanan Penertiban Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Ende (Hasim Karim, 2019), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan penertiban surat izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ende guna menciptakan siklus berusaha yang baik maka penertiban Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) perlu dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dengan hambatan yang dimiliki dalam penertiban SIUP yaitu kurangnya fasilitas perizinan yang digunakan oleh dinas. Penelitian oleh Rosy Amalia Faradila dengan judul Analisis Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan (Rosy Amalia Faradila, 2021), penelitian ini berfokus pada pelayanan proses perizinan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan bahwa peran terciptanya pelayanan perizinan yang diberikan harus memenuhi aspek waktu, biaya dan kemudahan oleh dinas namun masih terdapat kendala dari internal maupun eksternal dinas dalam memberikan pelayanan perizinan sesuai aspek tersebut di wilayah Kabupaten Pelalawan. Penelitian oleh Salma Sinda Zafira dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah (Salma Sinda Zafira, 2022), penelitiannya bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berbasis elektronik serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Fokus utama penelitian ini adalah pada pelayanan perizinan berbasis elektronik, berbeda dengan penelitian ini yang menyoroti efektivitas pelayanan Online Single Submission (OSS). Penelitian oleh Adithya Syahfitra dengan judul Peran Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Memberikan Pelayanan yang Cepat (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang) (Adithya Syahfitra, 2020), penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum bersifat deskriptif analisis dan menerapkan metode penelitian yuridis empiris, dimana yuridisempiris yaitu penggabungan atau pendekatan yuridis normatif dengan dilengkapi unsur-unsur empiris yang merupakan data primer dengan melakukan wawancara. Adapula data sekunder diambil dari data yang berupa hukum sekunder dan tersier. Dan penelitian ini menggunakan sistem mengolah data yang ada menggunakan sistem analisis kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kendala dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Deli Serdang antara lain: kurangnya kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan usahanya, serta kurangnya akses untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat, imbasnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terlebih lagi prosedur kepengurusan izin menggunakan sistem OSS yang sudah sepenuhnya mengandalkan teknologi. Penelitian oleh David Halomoan Simamora dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung (David Simamora, 2023),

tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektifitas sistem pelayanan perizinan secara online di DPMPTSP Provinsi Lampung dilihat dari indikator efektivitas menurut Sadhana (2010) yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, penyediaan pelayanan, kompetensi pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang dilakukan berdasarkan teori efektivitas didapatkan bahwa dengan adanya 6 indikator efektivitas tersebut maka akan menjadi efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan perizinan secara online di DPMPTSP Provinsi Lampung. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Provinsi Lampung dalam melaksanakan pelayanan perizinan berbasis online dengan memanfaatkan teknologi informasi sudah berjalan efektif dan optimal. Penelitian oleh Rinanda Apidanti Amawiyah dengan judul Penerapan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Bagi Pelaku Usaha Kecil di Kabupaten Batu Bara (Rinanda Amawati, 2021), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di Kabupaten Batu Bara dengan hasil penelitian penerapan perizinan berusaha berbasis risiko di Kabupaten Batu Bara memiliki beberapa kendala, seperti ketidaktahuan masyarakat mengenai pentingnya izin usaha ini yang didasari kegiatan sosialisasi yang masih kurang dari pemerintah. Informasi yang diperoleh pelaku usaha masih sangat terbatas baik dari sisi frekuensi maupun kedalaman informasi. Pelaku usaha juga masih kebingungan terkait tingkat risiko yang kini menjadi basis dalam pelayanan perizinan Sistem Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA). Kemudian, informasi terkait Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA) sangat terbatas, pelaku usaha juga kebingungan dalam mendaftarkan usahanya melalui sistem Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA), yang mana disebabkan oleh rendahnya pengetahuan masyarakat (gaptek) terkait teknologi.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini sangat penting karena memberikan kontribusi baru bagi literatur tentang efektivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Penelitian ini menyoroti aspek-aspek yang belum banyak dibahas dalam studi sebelumnya, terutama dalam konteks penerapan sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Temanggung (Ihsan & Siregar, 2019). Penelitian ini membawa kebaruan dengan mengeksplorasi tantangan dan peluang yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam mengimplementasikan Online Single Submission (OSS). Studi ini mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi keberhasilan sistem ini, seperti tingkat pemahaman pegawai terhadap teknologi, infrastruktur pendukung, serta feedback dari para pengguna layanan.

Kebaruan lain yang diusulkan adalah pengembangan model evaluasi yang lebih komprehensif untuk mengukur efektivitas Online Single Submission (OSS). Model ini tidak hanya mengukur output dari layanan perizinan, tetapi juga outcome yang lebih luas seperti kepuasan pengguna dan dampak ekonomi bagi daerah. Metodologi penelitian yang digunakan juga memberikan kebaruan. Pendekatan kualitatif deskriptif yang mendalam memberikan wawasan yang lebih detail tentang dinamika internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan bagaimana mereka mengatasi berbagai hambatan dalam pelaksanaan Online Single Submission (OSS). Ini berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang sering digunakan dalam penelitian sebelumnya.

Penelitian ini juga mengidentifikasi praktik terbaik (best practices) yang dapat direplikasi oleh daerah lain. Dengan mengkaji berbagai aspek pelaksanaan Online Single Submission (OSS) di Temanggung, penelitian ini menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perizinan di wilayah lain. Implikasi kebijakan dari penelitian ini sangat signifikan. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk menyusun strategi peningkatan layanan publik yang lebih baik, khususnya dalam konteks perizinan berusaha. Hal ini memberikan dimensi kebaruan dalam bidang administrasi publik. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengembangan teori administrasi publik, khususnya dalam teori efektivitas organisasi

dan pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan teori-teori tersebut dalam analisis pelaksanaan Online Single Submission (OSS), penelitian ini memperkaya literatur akademik yang ada. Keterlibatan multi-stakeholder dalam proses penelitian ini memberikan sudut pandang yang lebih luas dan kaya. Penelitian ini melibatkan berbagai pihak seperti pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), pengguna layanan, serta ahli teknologi informasi, yang semuanya memberikan kontribusi berharga terhadap temuan penelitian. Dokumentasi dan analisis kasus dalam penelitian ini memberikan wawasan praktis yang dapat diakses oleh peneliti dan praktisi lainnya. Dokumentasi ini menjadi sumber belajar yang berharga bagi mereka yang tertarik untuk memahami lebih dalam tentang pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dan tantangan yang dihadapi dalam konteks lokal di Temanggung.

## 1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur keefektifan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung. Penelitian ini menggunakan teori dimensi efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2006:50), yang mencakup produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. Dengan mengaplikasikan dimensi-dimensi ini, penelitian bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan perizinan berusaha telah memenuhi standar yang diharapkan dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan publik

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan penekanan pada kenyataan berdimensi jarak, interaktif dan pertukaran pengalaman sosial (Siyoto, 2015). Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami fenomena sosial atau perilaku manusia secara mendalam, khususnya terkait efektivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik (Kusumastuti, 2019). Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung. Penelitian ini bertujuan menggali makna, persepsi, pandangan, dan konteks yang terkait dengan topik penelitian. Pendekatan ini mencakup penyelidikan yang cermat, hati-hati, dan kritis dengan metode ilmiah untuk mencari fakta-fakta atau data yang relevan. Metode ini membantu penulis dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi penelitiannya, memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan analisisnya valid dengan sumber data primer dan sekunder (Fernandes, 2016, p. 230). Menurut (Sugiyono, 2016) tiga teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi :

1. **Wawancara:** Menggunakan wawancara semi-terstruktur untuk mendapatkan informasi mendalam dari informan. Pertanyaan-pertanyaan pokok disiapkan terlebih dahulu, namun peneliti juga terbuka terhadap informasi tambahan yang muncul selama wawancara berlangsung.
2. **Observasi:** Melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Temanggung. Tahapan observasi mencakup deskripsi, reduksi, dan seleksi fokus objek yang diteliti.
3. **Dokumentasi:** Mengumpulkan data berupa laporan, tulisan, foto, atau gambar yang mendukung hasil penelitian. Teknik ini melengkapi wawancara dan observasi dengan bukti-bukti yang lebih terpercaya.

Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam kategori tertentu. Data dianalisis secara sistematis untuk menjabarkan unit-unit, melakukan sintesa, menyusun pola, dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh peneliti dan pihak lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu berdasarkan data yang terus-menerus dikumpulkan hingga diperoleh kesimpulan yang dapat dimengerti dan relevan dengan tujuan penelitian.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Izin Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung melalui penilaian lima indikator pengukuran yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### 3.1 Produktivitas

Produktivitas diukur berdasarkan jumlah perizinan yang berhasil diproses dan diselesaikan dalam periode tertentu (Haning, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS telah meningkatkan produktivitas DPMPTSP, dengan jumlah perizinan yang diterbitkan meningkat secara signifikan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Produktivitas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat secara *Online Single Submission (OSS)* hal ini dapat dilihat waktu yang digunakan dalam pelayanan, ketersediaan sumber daya dan peningkatan layanan dengan perubahan yang positif. Program tersebut sudah berjalan untuk menunjang produktivitas pelayanan perizinan secara *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung, namun dalam hal sumber daya dan peningkatan pelayanan dengan perubahan yang positif masih mengalami kendala dalam hal personil, peralatan dan anggaran hal ini membuat keterlambatan dalam produktivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

#### 3.2 Efisiensi

Efisiensi diukur berdasarkan waktu dan biaya yang diperlukan untuk memproses perizinan dengan mempertimbangkan hubungan sebab akibat (Hertati, 2019, p. 21). Dengan penerapan OSS, waktu yang dibutuhkan untuk memproses perizinan berkurang drastis, dan biaya administrasi menjadi lebih transparan dan terkendali. Hal ini menunjukkan bahwa OSS mampu meningkatkan efisiensi operasional DPMPTSP. Efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung dari manual beralih ke pelayanan perizinan *Online Single Submission (OSS)* sudah meningkat. Hal tersebut dilihat dari murahnya biaya dan kemudahan pelayanan yang didapat masyarakat pelaku usaha. Kendala yang menghambat efisiensi sistem pelayanan perizinan berusaha secara *Online Single Submission (OSS)* terletak pada ketersediaan infrastruktur yang digunakan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dalam kondisi sudah lama dan termasuk barang bekas serta banyak yang sudah rusak. Apabila dilihat dari segi kuantitas infrastruktur yang digunakan sudah cukup namun dari segi kualitas masih tergolong kurang memadai.

#### 3.3 Kepuasan

Kepuasan diukur melalui survei terhadap para pelaku usaha yang menggunakan layanan OSS. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kecepatan dan kemudahan proses perizinan melalui OSS. Pelaku usaha merasa lebih puas dengan sistem online dibandingkan dengan sistem manual yang lebih lambat dan birokratis. Tingkat kepuasan dalam pelayanan perizinan secara *Online Single Submission (OSS)* yang di berikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung dapat dilihat dari saran dan masukan serta harapan yang di berikan oleh pelaku usaha secara bebas tanpa adanya diskriminasi dari berbagai pihak, dari pihak dinas pun telah memberikan keterbukaan untuk masyarakat dalam memberikan hal tersebut dalam bentuk platform khusus baik secara online maupun offline yang sangat mudah diakses oleh masyarakat selaku pelaku usaha. Kemudahan dan kebebasan yang disediakan oleh dinas menjadikan kepuasan bagi masyarakat selaku pelaku usaha akan semakin meningkat.

#### 3.4 Keadaptasian

Keadaptasian diukur dari kemampuan DPMPTSP untuk menyesuaikan diri dengan perubahan

teknologi dan regulasi yang terkait dengan OSS (Natika & Nuraida, 2020). Penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP mampu beradaptasi dengan baik, dengan terus melakukan pembaruan sistem dan pelatihan bagi staf untuk mengoptimalkan penggunaan. Keadaptasian pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung dalam penyesuaian dari sistem pelayanan perizinan berusaha secara manual berpindah ke sistem perizinan berusaha secara *Online Single Submission (OSS)*. Para pegawai masih banyak yang belum beradaptasi dikarenakan tidak semua pegawai menerima atau telah melaksanakan pelatihan tentang pelayanan berusaha secara *Online Single Submission (OSS)*,

### **3.5 Pengembangan**

Pengembangan diukur berdasarkan upaya yang dilakukan DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengembangkan sistem OSS (Sinambela, 2006). DPMPTSP secara aktif melakukan inovasi dan peningkatan layanan melalui pelatihan berkala, peningkatan infrastruktur teknologi, dan kerjasama dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan layanan OSS terus berkembang dan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengembangan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung dalam pelayanan perizinan berusaha secara *Online Single Submission (OSS)* sudah dilakukan beberapa upaya yang dirancang guna mengembangkan semua komponen penting dalam penyediaan pelayanan perizinan seperti peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan efisiensi, perluasan jangkauan, pengembangan kebijakan, partisipasi dan penggunaan umpan balik dari masyarakat. Beberapa pengembangan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung dalam mengembangkan pelayanan perizinan berusaha secara *Online Single Submission (OSS)* sudah bisa dikatakan cukup baik namun masih ada beberapa pengembangan yang terdapat kendala seperti dalam hal perluasan jangkauan pelayanan karena kekurangan personil dan peralatan untuk dapat menjangkau sampai ke setiap kelurahan atau desa di Kabupaten Temanggung belum bisa dilakukan secara menyeluruh dan optimal.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan efektivitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Izin Mendirikan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat dan mampu meningkatkan angka investasi daerah dalam hal ini penanganan pembuatan izin berusaha yang berbentuk Nomor Induk Berusaha (NIB). Pelayanan yang dilakukan oleh dinas ini sangat dibutuhkan, sebab tidak ada instansi pemerintah yang memberikan izin berusaha di daerah selain Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Oleh sebab itu, karena tupoksi instansi ini saling terkait antara pengusaha dengan dinas, maka terciptanya efektivitas pelayanan Online Single Submission (OSS) Izin berusaha ini sangat dibutuhkan guna mencapai tujuan dengan lebih baik antara pelayanan yang diberikan dengan penerima pelayanan. Penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya dan memperluas perspektif pada semua penelitian sebelumnya tentang apa yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam pelayanan izin berusaha, serta dalam penelitian sebelumnya hanya membahas terkait kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam penertiban legalitas pengusaha saja. Namun dalam penelitian ini penulis lebih menekankan kepada efektivitas antara keduanya yang mana pengusaha dengan dinas memiliki keterkaitan dan tidak bisa terpisahkan dalam menciptakan pelayanan yang baik.

### **3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan Online Single Submission (OSS) Izin Mendirikan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung yakni kurangnya sumber daya aparatur. Faktor penghambat kedua yaitu kurangnya pemahaman dari pihak dinas dan masyarakat sebagai pengusaha dalam proses pendaftaran izin berusaha secara Online Single Submission (OSS). Faktor



penghambat ketiga yaitu kurangnya fasilitas yang mendukung siklus pendaftaran izin berusaha dalam artian ini penunjang perubahan yang baik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung.

#### **IV. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung, Provinsi Jawa Tengah belum sepenuhnya efektif. Beberapa dimensi efektivitas yang dianalisis menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam hal produktivitas dan efisiensi, masih terdapat kendala yang menghambat optimalisasi layanan. Produktivitas menunjukkan peningkatan dalam jumlah perizinan yang diproses, namun terbatas oleh sumber daya yang kurang memadai. Efisiensi pelayanan juga meningkat dengan berkurangnya waktu dan biaya, tetapi infrastruktur yang digunakan masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan pelaku usaha terhadap layanan Online Single Submission (OSS) cukup tinggi, namun perlu ada peningkatan lebih lanjut dalam pemahaman dan adaptasi terhadap sistem baru ini. Upaya peningkatan layanan terus dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), termasuk peningkatan infrastruktur dan pelatihan pegawai, namun kendala-kendala tersebut masih menjadi tantangan utama.

##### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini memiliki keterbatasan utama, yaitu keterbatasan waktu dan biaya penelitian. Hal ini dikarenakan peneliti mengambil studi kasus pengusaha yang membuat Nomor Induk Berusaha (NIB) se-Kabupaten Temanggung Provinsi Jawa Tengah, seharusnya diperlukan waktu yang cukup panjang dari target waktu penelitian serta biaya yang dibutuhkan juga bertambah.

##### **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*)**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan ini masih tergolong masih awal dan kurang matang. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi studi kasus yang serupa berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Temanggung dengan harapan ditemukan hasil yang lebih mendalam dan optimal.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Temanggung beserta jajarannya yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian serta semua unsur pengusaha yang telah berkontribusi membantu menyelesaikan penelitian ini.

#### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

##### **A. Buku**

Fernandes, S. (2016). *Metodologi Penulisan Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Gibson, .. I. (1996). *Organisasi Perilaku. Struktur. Proses*. Jakarta: Erlangga.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.

Hertati, D. (2019). *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya*. Surabaya: CV. Mitra Sumber Rejeki.

Kotijah, S. (2020). *Buku Ajar Hukum Perizinan Online Single Submission*. Yogyakarta: CV. MFA.

Kusumastuti, A. &. (2019). *Metode Penulisan Kualitatif*. Semarang: Lemabaga Pendidikan Soekarno Pressindo.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siyoto, S. &. (2015). *Dasar Metodologi Penulisan*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2016). *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zein, M. H. (2023). *Ilmu Administrasi Negara*. Banten: PT Sada Kurnia Pustaka.

## **B. Jurnal dan Skripsi**

Faradila, R., A. (2021) *Efektifitas Pelayanan Penerbitan SuratIzin Usaha Perdagangan( Siup ) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Di Kabupaten Ende*. Skripsi. Universitas Islam Riau.

<https://repository.uir.ac.id/6816/1/Rosy%20Amalia%20Faradilla.pdf>

Haning, M. T. (2019). *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik*. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25–37.

<https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5902>

Ihsan, M., & Siregar, A. P. (2019). *Pengaruh E-service Quality Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Go- Jek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi*. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 4(1),170.

<https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.85>.

Karim, H. (2019). *Efektifitas Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan( Siup ) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Di Kabupaten Ende*. skripsi Universitas Bosoa.

<https://repository.unibos.ac.id/xmlui/handle/123456789/4314>

Natika, L., & Nuraida, N. (2020). *Efektivitas Tempat Pelelangan Ikan (Tpi) Terungtum Pada Dinas Perikanan Kabupaten Subang (Studi Kasus DiKecamatan Pusakanagara)*. *The World of Public Administration Journal*, 2(1), 1–15.

<https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i1.898>.

Nurhidayati, N. (2019). *Perizinan Tenaga Kerja Asing, Kebijakan DanImplementasinya*. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(2), 241–248.

<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i2.6444>

Safitri, D., Hendrayady, A., & Poti, J. (2023) Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis “Online Single Submission Risk Based Approach” (OSS-RBA) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. *Mandub:Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 1(3), 102-118.

<https://journal.staiypiqaubau.ac.id/index.php/Mandub/article/view/353>

Simamora, D.H. (2023). EFEKTIVITAS PELAYNANA PERIZINAN BERBASIS ONLINE PADA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP) PROVINSI LAMPUNG.

<http://digilib.unila.ac.id/73693/>

Syahfitra, A. (2021). Fungsi Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Memberikan Pelayanan yang Cepat (STUDI di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum [JIMHUM]*, 1(2). <https://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimhum/article/view/265>

Zafira, S., S. (2022) *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. Skripsi.

