

Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) Di DPMTSP Kabupaten Tabanan

**A. A. Sagung Mas Anindya Devi Kusumanata¹⁾, Ni Wayan Supriliyani²⁾, Ni Putu Anik
Prabawati³⁾**

¹²³⁾Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: anindyadevi7@gmail.com¹⁾, supriliyani@unud.ac.id²⁾, prabawati@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

Online Single Submission (OSS) is here to answer public concerns by providing accelerated business licensing services through Investment Services and One Stop Integrated Services. However, in its implementation there are still many obstacles faced, therefore it is necessary to measure the effectiveness of business licensing services in Tabanan Regency. This research uses a qualitative research type with a descriptive approach. Informant determination technique in this study using purposive sampling method. This study uses the theory of J.P Gamble (in Zohriah 2017) which measures the effectiveness of the most common and most prominent public services. Shows that the effectiveness of the Online Single Submission (OSS)-based business licensing service has not been effective.

Keywords: *Online Single Submission, Business licensing service, Tabanan City*

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat (*Public Service*) dilakukan guna membantu masyarakat mendapatkan hak dan memenuhi kewajiban sebagai warga negara. Di Indonesia sendiri memiliki budaya birokrasi padat dan rumit. Tuntutan masyarakat agar meningkatkan pelayanan publik lebih baik merupakan hal yang harus dipenuhi pemerintah, Di

mata masyarakat terkait pelayanan pemerintah sangatlah buruk, antrian yang lama, sistem yang berbelit-belit, prosedur yang tidak jelas, persyaratan yang banyak, dan beberapa oknum yang mengambil kesempatan untuk keuntungan dirinya sendiri atau disebut juga dengan maladministrasi. Pemberdayaan usaha merupakan langkah strategis yang penting dalam

upaya meningkatkan kegiatan perekonomian dan memperkuat ekonomi daerah rakyat Indonesia, terkhusus pada penyimpangan kesenjangan serta kemiskinan dengan memperluas lapangan pekerjaan.

Online Single Submission (OSS) hadir dalam rangka menjawab kekhawatiran masyarakat dengan memberikan percepatan pelayanan perizinan berusaha berpusat pada website (online) berlaku pada daerah diseluruh Indonesia, melalui DPMPSTP. Prinsip dasar pelaksanaan sistem *Online Single Submission* (OSS), yaitu: *Trust But Verify*, artinya pelaku usaha diberikan kepercayaan untuk melakukan kegiatan usaha didasari standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, namun pelaksanaan kegiatan usaha tersebut tetap dilakukannya verifikasi (inpeksi) dari pemerintah yang berwenang. Transparan, transparan yang dimaksud adalah seluruh kegiatan perizinan dapat dilacak prosesnya dalam jangka waktu yang jelas yang tercantum dalam sistem *Online Single Submission* (OSS) (Mauzansyah, 2020). Hal tersebut mengarah pada 221 PP 5/2021, OSS-RBA dimana sarana prasarana pengawaasn perizinan berusaha berbasis risiko menggunakan sistem pengawasan yang nantinya suatu

kegiatan tersebut dapat terstruktur, transparansi, dan bertanggungjawab. Terintegrasi, artinya landasan yang diutamakan adalah penyederhanakan dan pengintegrasikan sistem perizinan di Indonesia melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Proses dalam Online Single Submission (OSS) terdiri dari beberapa tahap yaitu tahap registrasi melalui email, masuk dengan akun yang sudah teraktivasi, melakukan penginputan data usaha dan mendapatkan nomor induk berusaha, serta izin operasional dan izin komersial jika diperlukan (oss.co.id, 2021).

Kabupaten Tabanan telah melaksanakan sistem Online Single Submission sejak tahun 2018 hingga saat ini yang telah diperbaharui mengikuti perkembangan kebijakan pemerintah pusat. Peraturan tersebut tertuang pada Peraturan Bupati Tabanan Nomor 24 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang merupakan hasil perbaikan Perbup Tabanan Nomor 20 Tahun 2018 (Dawud, Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar, & Deni Fauzi R, 2020). Bidang perizinan dan jenis perizinan yang dapat diakses melalui Online Single Submission berjumlah 11 bidang dan 47 jenis pelayanan perizinan. Pengajuan permohonan perizinan secara

online dapat diakses melalui alamat website oss.go.id atau dpmpptsp.tabanankab.go.id (Irlany Windhyastiti, Khourouha, & Waris, 2019).

Status Pemohon Perizinan Berusaha Sistem OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Tabanan 2022

Status	Jumlah
Pendaftaran pemohon izin usaha	253
Perbaikan berkas persyaratan	13
Penolakan permohonan	1
Penerbitan izin usaha	225

Sumber: DPMPPTSP Kabupaten Tabanan

Sepanjang tahun 2022 sebanyak 225 izin usaha sudah diterbitkan DPMPPTSP Kabupaten Tabanan. Ada pun jumlah pendaftar pemohon izin usaha sebesar 253, perbaikan berkas persyaratan berjumlah 27 dan penolakan permohonan berjumlah 1. Maka dari data tersebut membuktikan bahwa jumlah pemohon izin usaha lebih tinggi dibanding jumlah izin yang diterbitkan karena masih adanya kendala dalam mengakses sistem OSS dari masyarakat Kabupaten Tabanan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pelaku usaha yang melakukan proses perizinan usaha di DPMPPTSP Kabupaten Tabanan pada 16 Februari 2022, bahwa penyebab tingginya angka perbaikan berkas persyaratan karena pemohon belum paham betul proses perizinan usaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) diketahui pada tahap penginputan data masyarakat masih bingung dengan istilah KBLI jenis usaha sehingga izin usaha yang diajukan terhenti dan tidak bisa berlanjut ke tahap penerbitan izin usaha. Selain itu, belum terbiasanya masyarakat menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) didapati bahwa masyarakat masih mendatangi kantor DPMPPTSP Kabupaten Tabanan tanpa mengetahui sistem *Online Single Submission* (OSS) ini memiliki konsep yang bisa diproses kapan saja dan dimana saja. Disamping itu, masyarakat merasa kurangnya sosialisasi terkait sistem *Online Single Submission* (OSS) serta masyarakat memerlukan layanan konsultasi bagi yang melakukan secara mandiri, karena masyarakat ingin memastikan mekanisme perizinan yang dilakukan benar, sehingga menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang melakukan perizinan berusaha dengan mendatangi ke kantor DPMPPTSP Kabupaten Tabanan (Robby & Wiwin

Tarwini2, 2019). Berdasarkan penjelasan penulis tertarik ingin meneliti mengetahui secara lebih mendalam “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) Di DPMPTSP Kabupaten Tabanan”.

2. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas oleh J.P Camble dalam (Zohriah, 2017) yang terdiri dari, sebagai berikut:

a. Keberhasilan Program

Pada indikator ini dalam efektivitas program dapat menjadi suatu kemampuan mengoperasikan program kerja agar tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan pelaksanaannya. Efektivitas ditinjau dari keberhasilan program dilihat dengan kegiatan yang ada dilapangan apakah sudah sesuai dengan proses dna mekanismenya.

b. Keberhasilan Sasaran

Efektivitas jika ditinjau dari sudut pandang keberhasilan sasaran ialah tercapainya tujuan terhadap output dimana aspek efektivitas dilihat seberapa jauh dampak dari suatu kebijakan dan prosedur dalam organisasi

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan perizinan usaha di Kabupaten Tabanan serta memberikan rekomendasi untuk layanan perizinan yang lebih baik.

agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan.

c. Kepuasan Terhadap Program

Pada indikator kepuasan adalah karakter efektivitas yang mengarah pada indikator pertama sama dalam pemenuhan kebutuhan pengguna. Rasa puas dari pengguna dapat dirasakan jika dilihat dari kualitas produk atau jasa yang diberikan. Keuntungan jika lembaga dapat memberikan suatu kualitas baik produk maupun jasa, karena semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan pengguna tersebut (Sugiyono, 2013).

d. Tingkat Input dan Output

Indikator tingkat input dan output disina yang dimaksud adalah melihat adanya perbandingan diantara masukan dan keluaran dari sebuah program. Apabila Input atau masukan lebih banyak dibanding output (keluaran) maka dapat disebut bahwa program tersebut tidak

efektif berjalan dan sebaliknya begitu output lebih besar dibanding input maka dapat disebut bahwa program tersebut efektif berjalan.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Untuk mencapai tujuan secara menyeluruh suatu efektivitas program harus menjalankan kekuatan operasionalnya yang berlandaskan pada tujuan yang telah ditetapkan. Dilihat secara komprehensif efektivitas dapat dimaksud dengan tingkatan pada kemampuan sumber daya manusia dalam suatu lembaga agar dapat tercapainya tujuan ataupun sasaran yang hendak dicapai

3. METODELOGI PENELITIAN

Metode yang penelitian ini gunakan ialah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Unit analisis dimana maksudnya ialah organisasi dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Pintu Kabupaten Tabanan. Pada Teknik penentuan informan peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Temuan

1. Keberhasilan Program

Pada laman oss.go.id yang berisi persyaratan OSS, ajukan perizinan usaha mikro dan kecil, serta ajukan perizinan usaha menengah dan besar. Sedangkan langkah awal untuk registrasi adalah mendaftar pada "DAFTAR" yang berada pada pojok kanan atas laman website oss.go.id setelah mendaftar dan menerima email verifikasi akan dilanjutkan pada tahap "MASUK" dengan mengisi bentuk pelaku usaha baik perorangan atau berbentuk badan usaha (PT) hingga tahap Nomor Induk Berusaha (NIB) terbit. Mekanisme yang semakin mudah dengan pembaharuan persyaratan dalam proses pelayanan perizinan agar masyarakat tidak perlu melakukan antrian panjang untuk melakukan daftar perizinan usaha. Proses sistem OSS diharapkan mampu menyadarkan pentingnya pelaku usaha dalam mendapatkan hak paten atas usahanya sendiri dan mampu bersaing diantara masyarakat. Proses pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan sudah menerapkan sesuai

peraturan pemerintah dan memahami betul bagaimana melakukan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS. Hal ini juga disambut baik oleh masyarakat akan tetapi masih ada yang kurang menurut masyarakat dari fasilitas yang diberikan, yakni konsultasi bertanya berbasis online tersebut. Dikarenakan masyarakat belum paham alur proses dari sistem OSS mereka harus datang langsung ke kantor DPMPSTP Kabupaten Tabanan untuk menanyakan hal yang belum paham hal ini dinilai kurang efektif

2. Keberhasilan Sasaran

Sasaran dari perizinan berusaha berbasis OSS adalah pelaku usaha baik dalam bentuk perorangan maupun bentuk badan usaha (PT) yang termasuk resiko rendah (UMK) maupun resiko menengah tinggi (Non UMK). Pelaksanaan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) dalam keberhasilan sasaran baru mencapai 60% sedangkan 40% lagi belum memiliki izin usaha karena pelaku usaha belum memiliki kurangnya kesadaran akan pentingnya izin usaha atau hak paten atas usaha yang dimiliki dan kurangnya mengikuti perkembangan teknologi. DPMPSTP Kabupaten Tabanan masih berusaha untuk terus melakukan sosialisasi secara jemput bola atau melalui media sosial milik DPMPSTP

Kabupaten Tabanan dan mengajak seluruh pelaku usaha untuk mendapatkan izin atas usaha mereka. Permasalahan yang dihadapi DPMPSTP Kabupaten Tabanan adalah masih banyak masyarakat yang kurang memiliki kesadaran pentingnya memiliki izin usaha karena sasaran yang ingin dicapai adalah pelaku usaha yang sadar akan kepentingan kemajuan usahanya. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai pendapat mereka terhadap kehadiran layanan perizinan OSS yaitu masyarakat menilai bahwa pelayanan perizinan sudah baik berjalan. Hanya saja ada anggapan bahwa izin usaha ribet dan lama. Terlihat pelaku usaha belum mengetahui secara pasti adanya kehadiran OSS, setelah mendapatkan informasi dan cukup mengenal sistem OSS dapat dilakukan secara *online*.

3. Kepuasan Terhadap Program

Dalam perizinan berusaha berbasis OSS yang dilaksanakan pada DPMPSTP Kabupaten Tabanan dapat ditinjau apakah sasaran merasakan manfaat hadirnya perizinan berusaha berbasis OSS menjadi solusi atas permasalahan perizinan sistem manual yang menghabiskan waktu lama, persyaratan yang sulit, sistem birokrasi yang berbelit-belit dibanding sesudah adanya sistem

OSS. Untuk melihat keberhasilan program OSS yang dilaksanakan DPMPSTP Kabupaten Tabanan saat ini dapat dilihat dari pengukuran kuesioner yang terdiri dari 30 informan. Namun oleh pihak DPMPSTP Kabupaten Tabanan melakukannya hanya dua kali dalam setahun yang terlampau jauh perbedaan kondisi yang ada dilapangan maka diperlukan penjumlahan lebih untuk mengukur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada DPMPSTP Kabupaten Tabanan tahun 2021, sebagai berikut:

Tabel 6
Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Mutu Pelayanan
1. Persyaratan pelayanan	83,00	A (Sangat Baik)
2. Prosedur pelayanan	82,00	A (Sangat Baik)
3. Waktu Pelayanan	80,31	B (Baik)
4. Biaya/Tarif Pelayanan	99,00	A (Sangat Baik)

5. Produk/ Hasil Pelayanan	82,00	A (Sangat Baik)
6. Kemampuan petugas pelayanan	82,50	A (Sangat Baik)
7. Perilaku petugas pelayanan	85,50	A (Sangat Baik)
8. Kualitas sarana dan prasarana	81,50	A (Sangat Baik)
9. Mekanisme pengaduan	95,50	A (Sangat Baik)
Nilai Rata-Rata	85,60	A (Sangat Baik)

Sumber DPMPSTP Kabupaten Tabanan 2022

Terdapat data IKM untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di DPMPSTP Kabupaten Tabanan menunjukkan hasil memuaskan dengan nilai rata-rata 85,6% dalam periode terakhir dalam tahun 2021. Dengan responden yang berasal dari berbagai latar pendidikan seperti SMA 25 orang dan S1 5 orang dan jenis kelamin perempuan berjumlah 11 orang dan 19 laki-laki yang dimana total responden berjumlah 30 orang.

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dalam mendapatkan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS yang dirasa dalam mendapatkan izin usaha sudah dimudahkan, persyaratan yang mudah, dan waktu proses yang singkat. Namun ada permasalahan yang terjadi dimana website OSS masih beberapa kali error sehingga perizinan berusaha akan berhenti sementara hingga kondisi website normal kembali.

4. Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output dapat melihat tingkat efektif dari sebuah program. Pada pengukurang efektivitas pada indikator input dan output dapat melihat perbedaan masukan dengan keluaran dari data yang ada pada sistem OSS. Jika tingkat pendaftar atau pemohon izin lebih besar dari pada jumlah terbitnya izin (output) maka dikatakan tidak efektif. Dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS yang dimaksud tingkat input yaitu jumlah pemohon yang melakukan perizinan usaha dan tingkat output yaitu jumlah izin usaha yang diterbitkan. Pada DPMPTSP Kabupaten Tabanan diketahui bahwa izin usaha kecil (UMK) tersebut tidak ada yang ditolak izinnnya, semua pemohon perizinan akan dikeluarkan izinnnya. Sedangkan pada usaha

menengah besar (Non UMK) berjumlah 1 yang ditolak permohonan usahanya.

Tabel 4.2
Status Pemohon Perizinan
Berusaha Sistem OSS pada DPMPTSP
Kabupaten Tabanan 2022

Status	Jumlah
Pendaftaran pemohon izin usaha	253
Perbaikan berkas persyaratan	13
Penolakan permohonan	1
Penerbitan izin usaha	225

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Tabanan

Berdasarkan tabel diatas bahwa tingkat pemohon izin usaha pada sistem OSS di atas terlihat jumlah pelaku usaha yang melakukan perizinan usaha berjumlah 253, perbaikan persyaratan 13, penolakan permohonan 1 dan sedangkan penerbitan izin usaha dari sistem OSS berjumlah 225. Berarti adanya perbaikan berkas persyaratan, pengembalian permohonan, atau penolakan permohonan.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Seberapa jauh sebuah organisasi melakukan kewenangan dan tanggungjawab untuk mencapai suatu

tujuan yang telah ditetapkan. Dimana dalam hal ini ialah berupa pengukuran nilai secara umum dengan cara menyamakan persyaratan yang dapat mencapai tujuan secara efektif dalam organisasi. Kehadiran sistem *Online Single Submission* yang dimaksud yaitu menghadirkan kesederhanaan dalam mendapatkan izin usaha yang lebih mudah dan cepat, serta penyederhanaan birokrasi dengan berlandaskan transparansi, akuntabel, dan kesamaan hak dan kewajiban bagi masyarakat. Jika dilihat dari sudut pernyataan dengan pihak pelaku usaha bahwa dapat dinyatakan bahwa tinjauan dari pencapaian tujuan menyeluruh sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan dan rutin melakukan evaluasi bersama pusat atau *intern* DPMPTSP sendiri, namun perlu hal yang harus ditingkatkan seperti layanan konsultasi yang menunjang kelancaran sistem OSS maupun jenis pelayanan lainnya.

Analisis Hasil Temuan

1. Keberhasilan Program

Menurut Campbell indikator keberhasilan program digunakan untuk melihat kesungguhan organisasi dengan mengukur seberapa jauh kesesuaian

proses yang sudah tertuang dalam peraturan dengan yang ada di lapangan. Jika ditinjau dari keberhasilan program maka pelayanan perizinan berbasis OSS belum tercapai secara optimal. Perlu adanya pengoptimalan untuk menunjang sistem Online Single Submission (OSS) secara lebih maksimal.

2. Keberhasilan Sasaran

Menurut Cambel J.P perspektif keberhasilan sasaran menekankan pada sudut pandang tercapainya tujuan organisasi dari perspektif output dengan perhatian yang terpusat. Dimana output yang dimaksud adalah seberapa jauh besar output dalam pedoman dan struktur organisasi suatu efektivitas dapat dijangkau untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan sasaran belum dapat dikatakan berjalan dengan optimal. Perlunya kesadaran bagi sasaran untuk meningkatkan indikator keberhasilan sasaran secara lebih optimal.

3. Kepuasan Terhadap Program

Menurut Campbell kepuasan program dapat ditinjau dari keberhasilan tujuan untuk melengkapi keinginan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dan data yang didapat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan terhadap program belum optimal.

4. Tingkat Input dan Output

Tingkat *input* dan *output* menurut Camble J.P tersebut ditinjau dari sudut pandang adanya perbedaan antara input dengan keluaran. Jika pemohon perizinan lebih besar dari pada jumlah izin yang diterbitkan maka dapat dinyatakan belum efektif berjalannya dari sebuah program tersebut. Maka data yang didapat adalah tingkat pemohon yang melakukan pendaftaran (*input*) di DPMPTSP Kabupaten Tabanan berjumlah 253 dan tingkat dikeluarkannya izin usaha (*output*) tersebut berjumlah 225, jika dilihat jumlah input lebih besar dari pada jumlah output maka pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS dapat dikatakan tidak efektif.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Menurut Camble J.P pencapaian tujuan menyeluruh ditinjau dari sejauh mana sebuah organisasi melakukan kewenangan dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan. Maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan menyeluruh pada pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPTSP Kabupaten Tabanan sudah berjalan optimal.

Kendala Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission (OSS)*

a. Konektifitas jaringan

Permasalahan yang masih menjadi hal penting dalam pelaksanaan sistem *Online Single Submission (OSS)* adalah konektifitas jaringan yang belum memadai. Berdasarkan hasil wawancara masih sering *front office* petugas loket pelayanan mengaku kesulitan dalam melayani masyarakat yang mendatangi langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Tabanan pada saat konektifitas jaringan menurun atau *server down* yang mengakibatkan *website error*. Hal ini terlihat bahwa kurang kesiapan dari organisasi dalam menjalankan perizinan berusaha sistem OSS.

b. Belum terbiasanya masyarakat menggunakan sistem OSS

OSS memberikan kemudahan dalam perizinan berusaha dengan tersedianya pelayanan online kepada masyarakat maka masyarakat sebenarnya tidak disarankan untuk datang secara langsung ke kantor DPMPTSP karena melakukan perizinan berusaha yang dapat dilakukan secara *online* diakses dimana saja dan kapan saja. Namun pada kenyataannya masyarakat belum mengetahui adanya sistem OSS dan tetap melaksanakan layanan izin usaha dengan konvensional atau mendatangi kantor DPMPTSP tanpa mengetahui bahwa sistem OSS ini dapat

dilakukan hanya dengan *smartphone*. Kurangnya keinginan masyarakat untuk mencari informasi terkait perizinan berusaha berbasis OSS.

c. Tidak tersedianya layanan konsultasi *online*

Pada nyatanya masyarakat masih merasa kesulitan pengisian KBLI usaha pada tahap penginputan data usaha. Maka untuk masyarakat yang pertama kali menggunakan sistem OSS memerlukan pendampingan atau wadah untuk konsultasi terkait permasalahan pelaksanaan peizinan berusaha berbasis OSS. Maka masyarakat lebih memilih untuk mendatangi langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Tabanan walaupun akan membutuhkan waktu dan tenaga untuk mengurus secara langsung.

d. Kurangnya sosialisasi terkait informasi perizinan berusaha berbasis OSS

Hal ini karena pelaksanaan sosialisasi terkait OSS masih kurang konsisten pelaksanaannya. DPMPTSP Kabupaten Tabanan melakukan sosialisasi jemput bola OSS dilakukan pada saat *launching* sistem OSS saja yaitu pada awal tahun 2019 dan melakukan penyebaran informasi terkait sistem OSS di sosial media, namun pelaksanaan sosialisasi saat ini masih

jarang sekali dan tidak ada waktu yang konsisten untuk melakukan sosialisasi secara langsung. Sedangkan masyarakat belum mengetahui atau mendengar sistem OSS.

Rekomendasi Peningkatan Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis OSS

Berdasarkan hasil dan analisis hasil temuan yang telah dijelaskan maka dihasilkan beberapa rekomendasi yang dapat digunakan sebagai upaya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS. Berikut beberapa rekomendasi yang penulis dapat diberikan, kepada pihak DPMPTSP sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi terkait sistem OSS dilakukan secara konsisten
2. Memberikan layanan konsultasi *online* terkait sistem OSS
3. Meningkatkan penggunaan teknologi pada pelayanan publik

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

Hasil penelitian ini terkait efektivitas pelayanan perizinan berusaha

berbasis OSS di DPMPTSP Kabupaten Tabanan terlihat belum efektif berjalan, jika dilihat berdasarkan indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh dari efektivitas dari Cambell J.P dalam (Zohriah, 2017).

Saran

- a. Kepada DPMPTSP Kabupaten Tabanan diharapkan mampu meningkatkan pelayanan perizinan terutama pada izin usaha yang sudah berbasis OSS untuk lebih banyak turun ke lapangan atau melakukan jemput bola kepada pemilik usaha akan pentingnya memiliki izin usaha. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan pemerintah.
- b. Kepada Ombudsman diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan publik daerah baik dalam pengawasan atau evaluasi pelayanan publik.
- c. Kepada pihak yang diajak bekerjasama oleh baik pemerintah,

pihak swasta, maupun pihak masyarakat yang diharapkan dapat menjalankan program pemerintah dengan sebaik-baiknya dan mampu berkontribusi secara maksimal.

6. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal

Saputra, A. D., Pratama, A., & Orbawati, E..B..(2019). Public Services Transformations (A Case Study of Online Single Submissions at the Office of Investment and Integrated Services Magelange Municipality). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 76.
<https://doi.org/10.2685128/jiap.vv9i1.9320>

Muazansya, I. (2021). Application Of Online Single Submission (OSS) Innovation In The Integrated Investment And Service Of Regency Bulungga. 2(1), 35-45

Sumber Buku:

Sugiyono, D. P. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, CV.