

**SKRIPSI**  
**INOVASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

**SKRIPSI**

**INOVASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

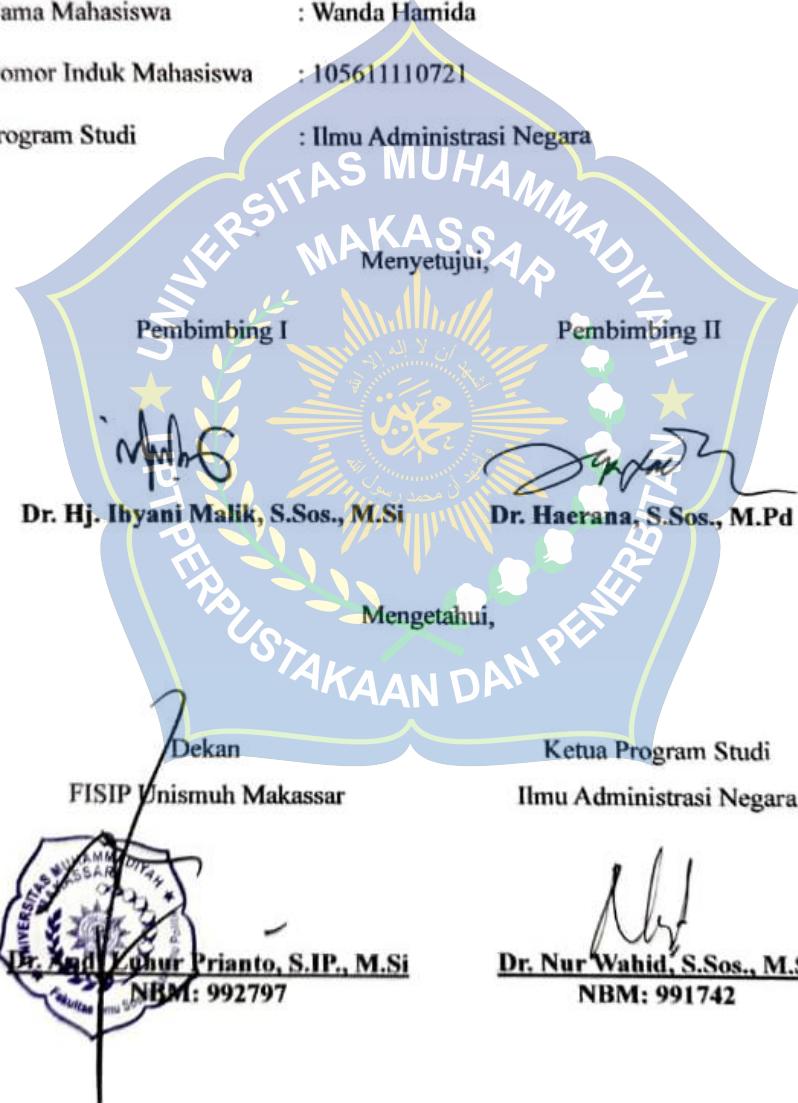
## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Nama Mahasiswa : Wanda Hamida

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110721

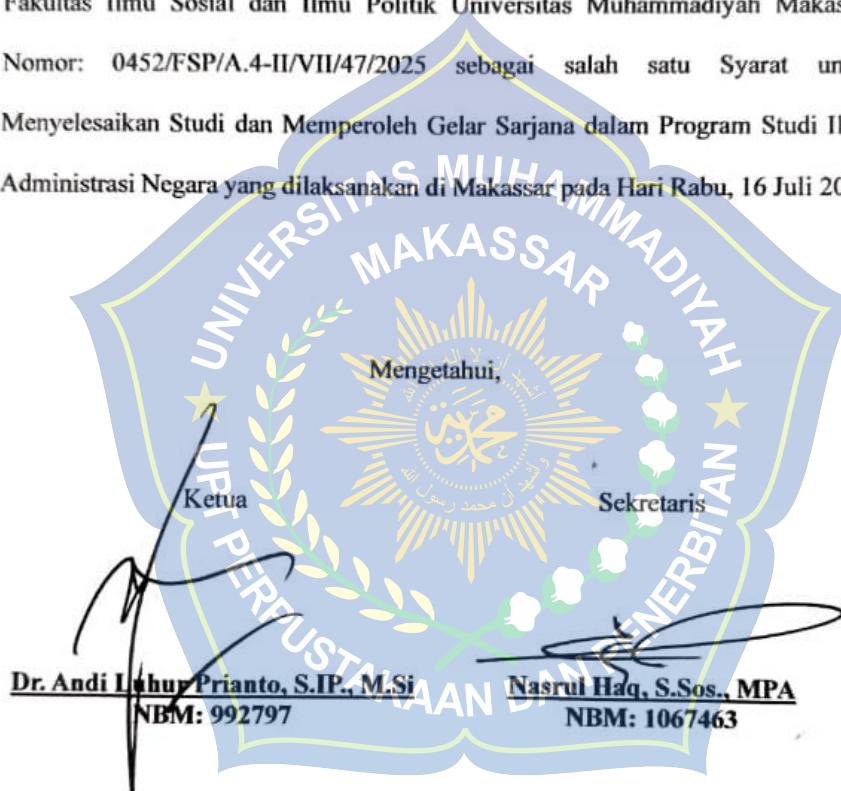
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara





### HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0452/FSP/A.4-II/VII/47/2025 sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar Sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada Hari Rabu, 16 Juli 2025.



Tim Penguji:

1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
3. Drs. Muhammad Yusuf, M.Si

( )  
( )  
( )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Wanda Hamida

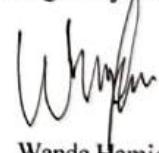
Nomor Induk Mahasiswa : 105611110721

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiatis dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Wanda Hamida

## ABSTRAK

**Wanda Hamida, Ihyani Malik, Haerana, 2025. Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.**

Pelayanan perizinan usaha di Indonesia kerap menghadapi kendala birokrasi yang kompleks, sehingga pemerintah menghadirkan inovasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem perizinan terintegrasi secara elektronik untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan transparansi layanan publik. Penelitian ini bertujuan menilai keberhasilan inovasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan teori Real dan Poole (2005) melalui lima indikator: Penggunaan, Kinerja, Sikap dan Keyakinan Pengguna, Integrasi ke dalam Organisasi, dan Efektivitas Upaya Implementasi. Metode yang digunakan adalah Jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan, melibatkan pegawai dinas serta pelaku usaha sebagai informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Penggunaan pemanfaatan OSS belum optimal; jumlah pengguna meningkat pada 2023 namun menurun di 2024 akibat kendala teknis, kompleksitas bagi non-UMK, rendahnya literasi digital, dan perubahan kebijakan. (2) Kinerja OSS terbukti mempercepat proses perizinan dan mengurangi dokumen fisik, tetapi masih terkendala gangguan sistem dan infrastruktur terbatas. (3) Sikap dan Keyakinan Pengguna umumnya positif, meski sebagian masih kebingungan dan membutuhkan pendampingan berkelanjutan. (4) Integrasi ke dalam Organisasi OSS mulai masuk dalam SOP dan proses kerja dinas, namun belum menyeluruh karena keterbatasan SDM. (5) Efektivitas Upaya implementasi berupa sosialisasi, bimbingan teknis, dan pendampingan telah dilakukan, tetapi belum merata terutama di wilayah dengan infrastruktur minim. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi OSS berkontribusi pada efisiensi layanan publik meski belum sepenuhnya optimal, sehingga diperlukan penguatan kapasitas SDM, pemerataan infrastruktur digital, dan pendampingan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung iklim investasi di Sulawesi Selatan.

**Kata Kunci:** Inovasi, *Online Single Submission* (OSS), Pelayanan Publik, Perizinan Usaha

## ***ABSTRACT***

**Wanda Hamida, Ihyani Malik, Haerana, 2025. *Innovation of the Online Single Submission (OSS) System at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of South Sulawesi Province.***

*Business Licensing Services in Indonesia often face complex bureaucratic challenges, prompting the government to introduce the Online Single Submission (OSS) system as an integrated electronic licensing platform aimed at accelerating processes, simplifying procedures, and enhancing transparency in public services. This study seeks to evaluate the success of OSS innovation at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of South Sulawesi Province, employing Real and Poole's (2005) framework through five indicators: Use, Performance, User Attitudes and Beliefs, Integration into the Organization, and Implementation Efforts Effectiveness. The research applied a qualitative descriptive method, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation, involving both office staff and business actors as informants.*

*The findings reveal that: (1) Use of OSS remains suboptimal; while user numbers increased in 2023, they declined in 2024 due to technical barriers, complexity for non-MSMEs, low digital literacy, and regulatory changes. (2) Performance shows that OSS has accelerated licensing processes and reduced physical documentation, yet system disruptions and limited infrastructure persist. (3) User Attitudes and Beliefs are generally positive, though some users remain confused and require continuous assistance. (4) Integration into the Organization has been initiated through SOPs and work processes, but full integration is hindered by limited human resources. (5) Implementation Efforts, including outreach, technical guidance, and mentoring, have been carried out but remain uneven, especially in areas with inadequate infrastructure. This study concludes that the OSS innovation contributes significantly to public service efficiency, though its implementation is not yet fully optimal. Strengthening human resource capacity, ensuring equitable digital infrastructure, and providing sustained assistance are necessary to enhance service quality and support the investment climate in South Sulawesi.*

**Keywords:** *Innovation, Online Single Submission (OSS), Public Service, Business Licensing*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Inovasi Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan”**. Yang merupakan salah satu syarat penyelesaian studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teruntuk kepada orang tua tercinta saya Bapak Hamzah Bustan dan Ibu Yani R, yang tiada henti-hentinya memberikan doa, semangat dan segala bantuan baik berupa material maupun waktu untuk peneliti dalam perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

Tidak lupa saya mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, ST.,MT., I.P.U. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Andi Luhur Prianto, S.I.P., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

4. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd selaku Pembimbing II, yang tak kenal lelah memberikan bimbingan, mengarahkan, mengoreksi serta selalu mendorong dan membantu memberikan semangat peneliti hingga penyelesaian skripsi.
5. Terima kasih untuk seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, atas ilmu, pengetahuan, dan pengalaman berharga yang diberikan selama masa kuliah.
6. Terima kasih kepada seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, yang telah memberikan data, informasi, serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.
7. Terima kasih kepada segenap keluarga besar PIKOM IMM FISIP UNISMUH Makassar, HUMANIERA FISIP UNISMUH Makassar, BEM FISIP UNISMUH Makassar, sebagai wadah yang membentuk karakter, memperluas wawasan, serta memperkaya pengalaman penulis dalam dunia organisasi.
8. Terima kasih untuk saudara seperjuangan, Dewi Astuti, S.AP., Alifka Rahmadani, S.AP., Naswa Syamsuria, S.AP., Nuny Herawati Saputri, S.AP., Adel Anandiva, Dewa Fortuna, S.AP, Putri, S.AP., dan Ramona Ratu Indah yang selalu menemani dalam suka dan duka, serta para teman kelas ADN C dan E.
9. Seluruh teman-teman penulis Angkatan REKONSILIASI SOSPOL 21 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, Terima kasih atas pertemanan selama ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman dari Universitas Hasanuddin Makassar, Izdihar, Yusuf, Jihan, dan Reul atas kerjasama, kebersamaan, dan cerita yang mewarnai perjalanan akademik penulis.

11. Dan terakhir saya ucapan selamat dan terima kasih untuk diri sendiri karena telah bertahan hingga detik ini. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah, meski dunia terasa begitu berat dan langkah terasa lambat. Terima kasih telah mengizinkan dirimu menangis diam-diam, tetapi kemudian bangkit kembali dan terus berjuang, meskipun sering kali diragukan. Ini bukan tentang siapa yang tercepat, melainkan siapa yang terus melangkah. Hari ini menjadi bukti bahwa luka dapat sembuh, keraguan dapat diatasi, dan mimpi bisa menjadi kenyataan selama tetap percaya pada diri sendiri.

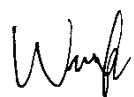
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga dapat bermanfaat kepada semua pihak baik penulis maupun orang lain, Insya Allah. Semoga mendapat lindungan, berkah, dan karunia dari Allah Swt kepada Bapak, Ibu serta Saudara (i) atas segala bantuannya. Aamiin Ya Rabbal Aamiin.

Billahi FiiSabililHaq. Fastabiqul Khairat Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 20 Juli 2025

Penulis,



Wanda Hamida

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>SKRIPSI.....</b>                      | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENERIMAAN TIM.....</b>       | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>            | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                    | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>               | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>               | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>            | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                  | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                 | 14          |
| C. Tujuan Penelitian.....                | 14          |
| D. Manfaat Penelitian .....              | 14          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>     | <b>16</b>   |
| A. Penelitian Terdahulu.....             | 16          |
| B. Teori dan Konsep .....                | 21          |
| C. Kerangka Pikir .....                  | 36          |
| D. Fokus Penelitian.....                 | 37          |
| E. Deskripsi Fokus Penelitian.....       | 38          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>41</b>   |
| A. Waktu dan Lokasi.....                 | 41          |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian .....       | 41          |
| C. Informan Penelitian .....             | 42          |
| C. Teknik Pengumpulan Data.....          | 43          |
| D. Teknik Analisis Data .....            | 46          |

|  |            |
|--|------------|
| E. Teknik Pengabsahan Data .....         | 47         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>49</b>  |
| A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian..... | 49         |
| B. Hasil Penelitian .....                | 63         |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian.....      | 95         |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>               | <b>110</b> |
| A. Kesimpulan .....                      | 110        |
| B. Saran.....                            | 113        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               | <b>116</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                     | <b>119</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....   | 16 |
| Tabel 3.1. Informan Penelitian .....   | 43 |
| Tabel 4.1. Laporan Kinerja DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan 2022-2024 ..... | 79 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir .....   | 37 |
| Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi .....  | 54 |
| Gambar 4. 2. Grafik Jumlah Pengguna Perizinan OSS Berdasarkan Tahun 2022<br>2024.....                            | 66 |
| Gambar 4.3. Grafik Trend Layanan Perizinan OSS Berdasarkan Jenis Layanan<br>Tahun 2022-2024 .....                | 68 |
| Gambar 4.4. Periode Laporan LKPM Tahun 2025 .....  | 70 |
| Gambar 4.5. Pelaku Usaha Diharahkan Mengisi Data Oleh Petugas DPMPTSP<br>Provinsi Sulawesi Selatan Mei 2025..... | 73 |
| Gambar 4.6. SOP Perizinan Berusaha Berbasis Risiko DPMPTSP Provinsi<br>Sulawesi Selatan Tahun 2025.....          | 75 |
| Gambar 4.7. Pelayanan Perizinan Tidak Dipungut Biaya DPMPTSP Provinsi<br>Sulawesi Selatan Tahun 2025 .....       | 77 |
| Gambar 4.8. Helpdesk OSS DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan Mei 2025 .....  | 82 |
| Gambar 4.9. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Per Tahun 2022-2024.....   | 85 |
| Gambar 4.10. Bimbingan Teknis Integritas Pelayanan KPPR Agustus 2024 .....                                       | 87 |
| Gambar 4.11. Sosialisasi Sistem OSS Untuk Pegawai DPMPTSP Provinsi<br>Sulawesi Selatan Tahun 2018.....           | 91 |

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.12. Bimtek dan Sosialisasi Sistem OSS Untuk Pelaku Usaha di DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara Oktober 2024 ..... | 92 |
| Gambar 4.13. DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan Membuka Pelayanan Pendampingan OSS Juli 2024.....                     | 94 |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perizinan usaha merupakan aspek krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara, termasuk Indonesia. Hal ini dijelaskan secara tegas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, diatur bahwa layanan publik, termasuk di dalamnya pelayanan perizinan, memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan sistem perizinan yang efisien dan cepat, kita dapat menciptakan iklim investasi yang kondusif dan pada akhirnya akan mendorong perkembangan sektor usaha. Kemudahan dalam berbisnis merupakan salah satu faktor kunci yang dapat menarik investasi serta mendorong pertumbuhan ekonomi sebuah negara. Di antara berbagai aspek yang memengaruhi kemudahan berbisnis, proses pengajuan izin usaha menjadi salah satu yang paling krusial tui (Halawa et al., 2020).

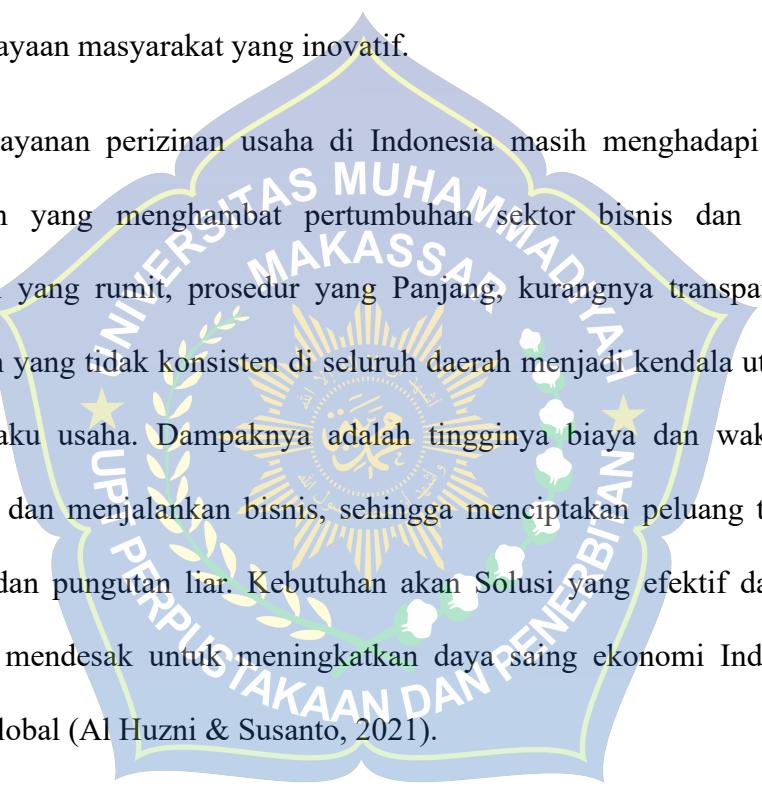
Dalam konteks nasional, keberhasilan berbagai sektor usaha, baik yang berskala kecil maupun besar, sangat dipengaruhi oleh kemudahan dalam mendapatkan izin. Proses perizinan yang berjalan dengan baik menjadi landasan yang kokoh bagi para pelaku usaha untuk melaksanakan aktivitas operasional mereka secara lebih efektif. Perizinan berfungsi sebagai salah satu instrumen kebijakan. Jika diterapkan dengan baik, dapat menjadi alat yang efektif untuk mendorong pertumbuhan dunia usaha menuju arah yang sejalan dengan Pembangunan(Mahran & Sebyar, 2023).

Namun tantangan utama dalam sistem perizinan di Indonesia terletak pada permasalahan birokrasi yang kompleks dan berbelit-belit. Kendala ini tidak hanya mengurangi minat investasi, tetapi juga menghambat daya saing ekonomi di berbagai daerah. Reformasi birokrasi muncul sebagai respon terhadap perubahan cepat di berbagai bidang, seperti ekonomi, sosial, dan politik. Akan tetapi, organisasi-organisasi yang bertanggung jawab atas perubahan tersebut tidak mampu mengikuti dinamika ini dengan baik. Mereka sering dianggap lambat, kaku, dan terjebak dalam prosedur yang berlebihan serta kompleks, sehingga menciptakan budaya birokrasi yang kurang efektif. Akibatnya, birokrasi menjadi membengkak, boros, dan tidak efisien (Andini Lutfiah Putri, 2023).

Di tengah era globalisasi dan transformasi digital saat ini, pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dan melakukan perbaikan sistematis demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kompleksitas birokrasi, yang selama ini menjadi hambatan bagi pelaku usaha dan masyarakat. Oleh karena itu, fokus utama dalam reformasi tata kelola pemerintahan adalah menciptakan sistem yang lebih efisien, transparan, dan responsif.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (5) menjelaskan “Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau

adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat" (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2021). Sehingga mendorong aparatur pemerintah untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik. Adapun berbagai inovasi di seluruh Indonesia, seperti sistem pelayanan online terpadu, aplikasi mobile untuk layanan publik, dan program-program pemberdayaan masyarakat yang inovatif.



Pelayanan perizinan usaha di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat pertumbuhan sektor bisnis dan investasi. Birokrasi yang rumit, prosedur yang Panjang, kurangnya transparansi dan peraturan yang tidak konsisten di seluruh daerah menjadi kendala utama bagi para pelaku usaha. Dampaknya adalah tingginya biaya dan waktu untuk memulai dan menjalankan bisnis, sehingga menciptakan peluang terjadinya korupsi dan pungutan liar. Kebutuhan akan Solusi yang efektif dan efisien semakin mendesak untuk meningkatkan daya saing ekonomi Indonesia di tingkat global (Al Huzni & Susanto, 2021).

Dari permasalahan tersebut, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) yang mengatur instansi bertugas untuk memiliki wewenang memproses izin dan menerbitkan izin (Pujiono et al., 2022). Kebijakan ini memperkenalkan sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai solusi yang inovatif untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha di Indonesia.

Dalam rangka untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan perizinan usaha di Indonesia, pemerintah memperkenalkan sebuah sistem digital yang disebut dengan *Online Single Submission* (OSS). Sistem ini resmi diluncurkan pada 9 Juli 2018, dengan tujuan untuk menggantikan sistem perizinan manual yang sebelumnya digunakan di berbagai wilayah. Peluncuran OSS dilakukan oleh Menteri Koordinator Bidang Perekonomian saat itu, Darmin Nasution, dan dihadiri oleh beberapa menteri serta lembaga terkait. Pertama kali diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017, pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS) ini dijelaskan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. *Online Single Submission* (OSS) digunakan oleh para pelaku usaha untuk mengurus izin berusaha mereka.

*Online Single Submission* (OSS) adalah sistem perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik, dirancang agar pelaku usaha lebih mudah dalam memperoleh legalitas usaha melalui satu platform digital. Dengan adanya OSS, diharapkan proses perizinan menjadi lebih transparan, lebih cepat, dan bisa diakses di mana saja tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang rumit. Sejak diluncurkan, OSS telah mengalami berbagai pembaruan dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Beberapa versi sistem yang telah diluncurkan antara lain OSS versi 1.0 Tahun 2018, kemudian di perbaharui OSS versi 1.1 Tahun 2019, dan versi paling terbaru yaitu *Online Single Submission -Risk Based Approach* (OSS RBA) Tahun 2021.

OSS RBA (*Online Single Submission - Risk Based Approach*) resmi diluncurkan pada 9 Agustus 2021 sebagai respons terhadap perubahan regulasi, terutama Undang-Undang Cipta Kerja. Versi ini mengadopsi pendekatan manajemen risiko, di mana proses perizinan disesuaikan dengan tingkat risiko dari kegiatan usaha masing-masing. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan, serta memberikan kemudahan yang signifikan bagi para pelaku usaha, terutama usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Dengan demikian, siapa pun yang ingin memulai usaha dapat menggunakan *Online Single Submission* (OSS) untuk mendapatkan izin yang diperlukan. Berbagai jenis usaha, mulai dari tingkat mikro hingga usaha kecil, menengah, dan besar, dapat memperoleh izin melalui proses ini. Baik usaha yang dijalankan secara individu maupun dalam bentuk badan usaha atau lembaga juga diwajibkan untuk memiliki izin agar dapat beroperasi secara legal (Setiadi et al., 2021).

Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU CK), pemerintah berkomitmen untuk mendorong investasi dengan memberikan kemudahan dalam perizinan usaha bagi para investor. Selama ini, masalah tumpang tindih perizinan antara kewenangan pusat, daerah, serta kementerian dan lembaga (K/L) seringkali menyulitkan proses perizinan bagi calon investor. Proses ini tidak hanya memakan waktu yang cukup lama, tetapi juga sering kali berlarut-larut. Sebagai solusi, pemerintah telah memperkenalkan sistem *Online Single Submission* (OSS) yang dikelola

oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Dengan adanya sistem *Online Single Submission* (OSS), seluruh perizinan akan terintegrasi, sehingga tumpang tindih antara kewenangan pusat dan daerah dapat dihindari.

Melalui implementasi *Online Single Submission* (OSS), pemerintah berharap proses perizinan usaha dapat berjalan dengan lebih cepat dan transparan. Dengan meningkatkan tingkat transparansi, *Online Single Submission* (OSS) juga bertujuan untuk mengurangi potensi penyimpangan, termasuk praktik korupsi dan pungutan liar. Selain itu, efisiensi yang ditawarkan oleh *Online Single Submission* (OSS) tidak hanya mempermudah pelaku usaha dalam pengurusan izin, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan daya saing Indonesia sebagai tujuan investasi. Diharapkan, sistem ini akan menjadi katalisator untuk menciptakan iklim usaha yang lebih kondusif, baik di tingkat nasional maupun regional.

Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi ekonomi yang sangat menjanjikan, terutama dalam sektor perdagangan, jasa, dan investasi. Potensi ini membuat kebutuhan akan sistem perizinan yang efisien dan transparan menjadi semakin penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di kawasan ini. Beberapa faktor yang mendukung potensi ekonomi Sulawesi Selatan meliputi keberadaan pelabuhan strategis di Makassar, yang menghubungkan jalur perdagangan antar pulau, pertumbuhan sektor industri, serta ketersediaan sumber daya alam dan manusia yang berkualitas. Dengan adanya sistem perizinan online seperti *Online Single*

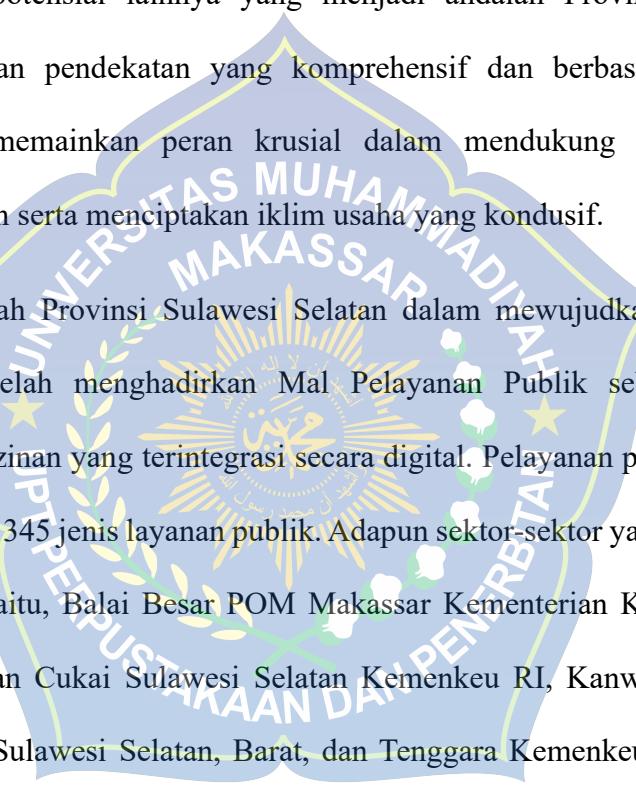
*Submission* (OSS), diharapkan proses investasi dan pengembangan usaha di daerah ini dapat dipercepat, sehingga potensi ekonomi yang ada dapat dioptimalkan dengan lebih baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan adalah lembaga pemerintah daerah yang berperan krusial dalam mengembangkan investasi serta menyediakan layanan perizinan di kawasan ini. Pembentukan instansi ini bertujuan untuk mengimplementasikan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Fokus utamanya adalah mempermudah dan mengoptimalkan proses perizinan, serta menarik lebih banyak investasi ke Provinsi Sulawesi Selatan. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan terletak di Kota Makassar, yang merupakan pusat pemerintahan dan ekonomi provinsi ini. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dilengkapi dengan fasilitas teknologi informasi terkini, termasuk sistem *Online Single Submission* (OSS), yang memungkinkan proses perizinan dilakukan secara daring dan terintegrasi.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah mengatur secara rinci proses perizinan berusaha di tingkat daerah, mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan izin. Peraturan ini juga menetapkan kewenangan serta peran berbagai pihak yang terlibat, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Lembaga Pengelola dan Penyelenggara *Online Single Submission*, serta pemerintah daerah. Tujuan utama dari

peraturan ini adalah untuk menciptakan sistem perizinan yang efisien, transparan, dan terintegrasi di seluruh wilayah Indonesia.

Layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan mencakup berbagai sektor strategis, seperti perdagangan, industri, pertanian, kelautan, pariwisata, dan sektor-sektor potensial lainnya yang menjadi andalan Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan pendekatan yang komprehensif dan berbasis teknologi, lembaga ini memainkan peran krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah serta menciptakan iklim usaha yang kondusif.



Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang telah menghadirkan Mal Pelayanan Publik sebagai model pelayanan perizinan yang terintegrasi secara digital. Pelayanan publik saat ini telah mencapai 345 jenis layanan publik. Adapun sektor-sektor yang tergabung di dalamnya yaitu, Balai Besar POM Makassar Kementerian Kesehatan RI, Kanwil Bea dan Cukai Sulawesi Selatan Kemenkeu RI, Kanwil Direktorat Jendral Pajak Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara Kemenkeu RI, Kanwil Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan, Balai Besar Industri Hasil Perkebunan Kementerian Perindustrian, BPJS Ketenagakerjaan Kanwil Sulawesi Maluku, BPJS Kesehatan Kanwil Regional IX Sulawesi Selatan, Bank Sulselbar, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan, Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dan masih banyak Dinas yang tergabung didalamnya.

Sebelum penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Provinsi Sulawesi Selatan, pengelolaan perizinan dan non-perizinan dilakukan secara terdesentralisasi melalui berbagai sistem informasi elektronik yang terintegrasi. Berbagai sistem tersebut terdiri dari yaitu, Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) Sistem ini menjembatani integrasi antara Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dengan Kementerian/Lembaga yang memiliki kewenangan perizinan, API Online (Angka Pengenal Impor) Sistem ini difungsikan untuk proses perizinan impor, menghubungkan Kementerian Perdagangan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota, Sistem Informasi Permohonan Perizinan Impor dan Ekspor (INATRADE) Sistem ini memfasilitasi permohonan perizinan impor dan pelaporan realisasi ekspor, terintegrasi antara Kementerian Perdagangan dengan DPMPTSP Provinsi dan eksportir, Sistem Informasi Kapal Izin Daerah (SIMKADA) Sistem ini mengelola informasi kapal izin daerah, terintegrasi antara Kementerian Kelautan dan Perikanan dengan DPMPTSP Provinsi dan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi, Sistem Perizinan Undian Gratis Berhadiah (SIMPPSDBS) Sistem ini mengatur perizinan untuk Undian Gratis Berhadiah, terintegrasi antara Kementerian Sosial dengan DPMPTSP Provinsi dan Dinas Sosial Provinsi, Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP Online) Sistem ini menangani manajemen administrasi

perizinan, terintegrasi antara Kementerian/Lembaga dengan DPMPTSP Provinsi. Sistem-sistem tersebut terintegrasi secara elektronik untuk memproses perizinan dan non-perizinan dalam lingkup DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

*Online Single Submission* (OSS) adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik, dirancang untuk mempermudah proses perizinan dan non-perizinan bagi pelaku usaha. Tujuan utama *Online Single Submission* (OSS) adalah untuk mempercepat, memudahkan, serta menyederhanakan proses perizinan. Sistem ini dioperasikan oleh Lembaga *Online Single Submission* yang bertindak untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, serta Bupati atau Walikota. Para pelaku usaha dapat mengakses *Online Single Submission* (OSS) melalui sistem elektronik yang telah terintegrasi. Dalam hal ini terdapat dalam Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Untuk Menunjang Kegiatan Usaha, dan Non Perizinan.

Dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik, pemerintah Indonesia telah mengembangkan sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai langkah penting dalam transformasi digital proses perizinan berusaha. Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan yang sebelumnya dilakukan secara manual, sehingga dapat terintegrasi dalam satu platform daring. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga memberikan akses yang lebih mudah bagi para pelaku usaha dalam mendapatkan izin, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Beberapa layanan yang ditawarkan dalam sistem *Online Single Submission* (OSS) meliputi Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), yang berfungsi sebagai identitas legal yang wajib dimiliki oleh setiap pelaku usaha. Penerbitan Persyaratan Dasar, yang berfungsi sebagai dokumen wajib yang harus dilengkapi oleh pelaku usaha untuk mendapatkan perizinan berusaha berbasis risiko. Penerbitan Sertifikat Standar yang menandakan pemenuhan standar usaha atau produk, serta berbagai izin yang disesuaikan dengan tingkat risiko kegiatan usaha. Sistem ini juga mencakup Penerbitan Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU), berfungsi untuk menunjang operasional usaha agar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang mencakup izin-izin pendukung seperti izin lingkungan, izin lokasi, dan izin operasional lainnya. Penerbitan Izin berfungsi untuk memberikan izin spesifik terkait kegiatan usaha yang memerlukan pengawasan dan regulasi lebih lanjut. Selain itu, sistem OSS juga memberikan Layanan LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal), Layanan Pengaduan, serta Layanan Konsultasi untuk pelaku usaha yang menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Walaupun penerapan OSS membawa banyak kemudahan dan keuntungan, dalam praktiknya masih ada berbagai tantangan yang dihadapi. Beberapa tantangan tersebut termasuk kesulitan teknis saat menggunakan sistem, kurangnya sosialisasi atau bimbingan teknis pegawai dan pemahaman dari pelaku usaha, serta keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah. Ini menunjukkan pentingnya melakukan evaluasi terhadap efektivitas

OSS dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada dalam penerapan sistem ini.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi *Online Single Submission* (OSS) di berbagai daerah. (Febrianty Darwis et al., 2022) menemukan bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang telah memenuhi aspek inovasi seperti memiliki kekhasan, memiliki ciri, memiliki program terncana, dan memiliki tujuan. (Akni et al., 2022) Efektifitas Pelayanan perizinan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora masih belum efektif, karena menemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, Keterbatasan anggaran, masyarakat yang masih mengabaikan sosialisasi, biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dan sistem yang masih error. (Megasuci et al., 2024) Implementasi *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima memberikan dampak yang positif seperti mempercepat proses perizinan, meningkatkan akurasi dan transparansi perizinan, meningkatkan koordinasi antar instansi namun, masih masih miliki tantangan seperti jumlah pegawai yang terbatas, keterbatasan anggaran, dan hambatan digital pada sistem *Online Single Submission* (OSS).

Namun, penelitian-penelitian tersebut memiliki keterbatasan yang perlu diisi dalam penelitian ini. Pertama, penelitian terdahulu fokus pada aspek implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) di berbagai daerah tertentu, sedangkan peneliti secara khusus mengkaji implementasi inovasi

Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Kedua, penelitian-penelitian terdahulu lebih fokus pada aspek teknis dan administrative, sedangkan penelitian ini akan fokus pada aspek keberhasilan inovasi dan pengembangan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Peneliti melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan mengenai inovasi sistem *Online Single Submission* (OSS) di tingkat daerah Provinsi Sulawesi Selatan, karena belum ada penelitian terkait dengan fenomena tersebut dan perlu dikaji secara mendalam menggunakan teori Real & Poole (2005) keberhasilan inovasi. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam merumuskan kebijakan dan strategi implementasi *Online Single Submission* (OSS) yang lebih efektif dan efisien. Dalam konteks akademik, penelitian ini akan memperkaya diskusi mengenai inovasi kebijakan publik dan penerapan e-government di Indonesia, terutama dalam pelayanan perizinan.

Di sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan pemangku kepentingan dalam merancang dan melaksanakan sistem *Online Single Submission* (OSS) yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendorong pertumbuhan investasi di Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dalam kajian ini, antara lain:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi signifikan terhadap pengembangan teori inovasi teknologi, terutama dalam penerapan sistem digital di sektor publik. Hal ini dapat memperdalam pemahaman mengenai peran inovasi

teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan usaha.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan untuk mendapatkan informasi-informasi dan sebagai rujukan ataupun referensi terkait dengan Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

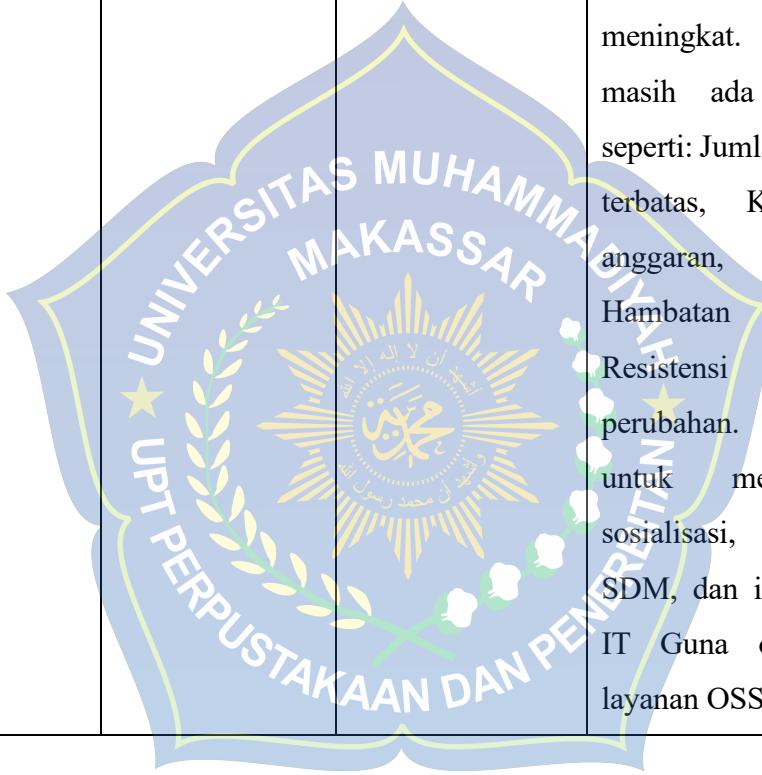
Beberapa penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Pada kajian pustaka ini mencantumkan matriks penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

| No | Nama/<br>Tahun<br>Peneliti   | Judul   | Metode<br>Penelitian   | Hasil Penelitian   |
|----|--|---|--|--|
| 1. | (Febrianty Darwis et al., 2022) (SIAP BOSS) di DPMPTSP Kabupaten Pinrang | Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis <i>Online Single Submission</i> | Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Aplikasi SIAP BOSS berdasarkan pada Teori Inovasi Stephen Robbins telah memenuhi aspek Inovasi (1) Aplikasi SIAP BOSS Memiliki kekhasannya berdasarkan Ide, Program, Sistem dan Kemungkinan hasil yang akan dicapai dalam Aplikasinya; (2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, |

|    |                     |  |  |  |
|----|---------------------|--|--|--|
|    |                     |  |  | Inovasi Aplikasi SIAP BOSS memiliki Ciri dan unsur Kebaruan dalam Aplikasinya; (3) Melalui program yang terencana, Inovasi Aplikasi SIAP BOSS telah melalui program terencana dengan tiga tahapan yaitu Perencanaan, Penerapan dan Evaluasi; (4) Memiliki tujuan. Inovasi Aplikasi SIAP BOSS memiliki tujuan dalam pembuatannya dalam pelayanan kepada masyarakat. |
| 2. | (Akni et al., 2022) | Efektivitas Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora | Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan | Hasil penelitian yang dilakukan yaitu pelayanan perizinan melalui sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) ini belum dikatakan efektif, karena masih terdapat beberapa kendala yang ditemui. Faktor pendukung efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem <i>Online Single</i>  |

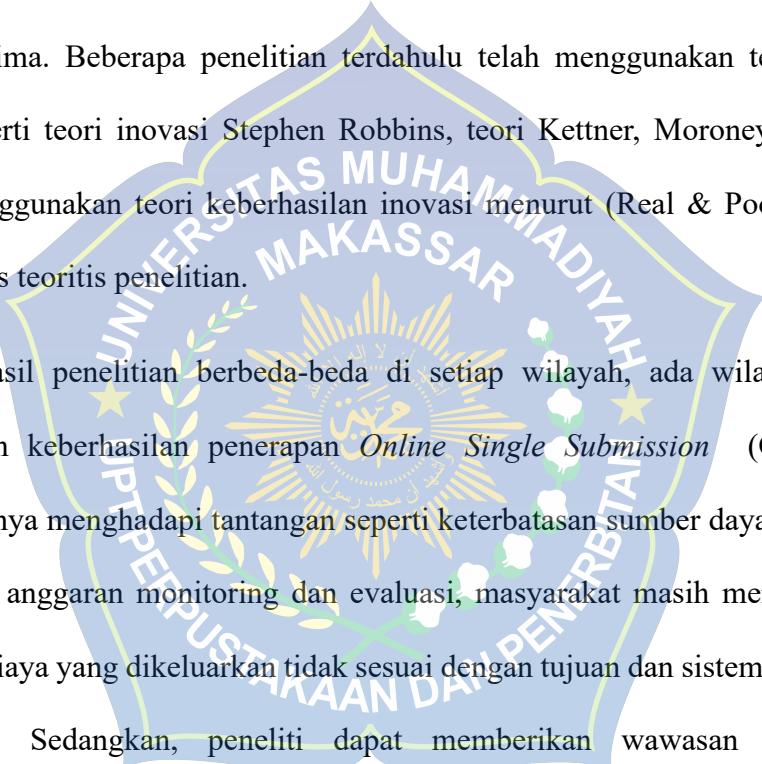
|    |                         |   |  |   |
|----|-------------------------|---|--|---|
|    |                         |   | <p>Subjek dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan <i>purposive sampling</i>. Teori yang digunakan adalah teori pengukuran efektivitas menurut Kettner, Moroney, dan Martin meliputi Upaya (<i>effort</i>), efisiensi biaya (<i>cost efficiency</i>), hasil (<i>result</i>), efektivitas biaya (<i>cost effectiveness</i>), dampak (<i>impact</i>).</p> | <p><i>Submission (OSS)</i> yaitu sumber daya infrastruktur, ketersediaan anggaran khusus, sistem administrasi, anggaran untuk pemeliharaan sistem dan peran masyarakat. Faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem <i>Online Single Submission (OSS)</i> yaitu keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran monitoring dan evaluasi, masyarakat masih mengabaikan sosialisasi, biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan tujuan dan sistem error.</p> |
| 3. | (Megasuci et al., 2024) | Evaluasi Implementasi Sistem <i>Online Single Submission</i> Dalam Meningkatkan Efektivitas | <p>Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui</p>  | <p>Implementasi OSS di DPMPTSP Kota Bima memberikan dampak positif yang signifikan: Mempercepat proses perizinan yang sebelumnya memakan waktu lama,</p>  |

|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
|  |  | <p>Layanan Perizinan Di Kota Bima</p>  | <p>wawancara, observasi, dan studi literatur.</p> | <p>Meningkatkan akurasi dan transparansi perizinan melalui pelacakan real-time, Meningkatkan koordinasi antar instansi terkait. Dan Efisiensi dalam proses perizinan meningkat. Namun, masih ada tantangan seperti: Jumlah staf yang terbatas, Keterbatasan anggaran, dan Hambatan Resistensi terhadap perubahan. Disarankan untuk meningkatkan sosialisasi, kompetensi SDM, dan infrastruktur IT Guna optimalisasi layanan OSS.</p> |
|--|--|---|---|--|

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa persamaan dengan tiga penelitian jurnal yang telah peneliti uraikan sebelumnya. Persamaannya yaitu: Fokus pada inovasi pelayanan publik berbasis online, khususnya sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk izin usaha, Menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif untuk menganalisis implementasi dan dampak sistem *Online Single Submission* (OSS), Tujuannya

adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Meskipun demikian, tentu saja terdapat beberapa perbedaan di antara ketiga penelitian tersebut. Fokus penelitiannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, sedangkan penelitian lain pernah dilakukan di berbagai daerah seperti Kabupaten Pinrang, Kabupaten Blora, dan Kota Bima. Beberapa penelitian terdahulu telah menggunakan teori-teori tertentu seperti teori inovasi Stephen Robbins, teori Kettner, Moroney. Namun, peneliti menggunakan teori keberhasilan inovasi menurut (Real & Poole, 2005) sebagai fokus teoritis penelitian.



Hasil penelitian berbeda-beda di setiap wilayah, ada wilayah yang menunjukkan keberhasilan penerapan *Online Single Submission* (OSS) dan wilayah lainnya menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran monitoring dan evaluasi, masyarakat masih mengabaikan sosialisasi, biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan tujuan dan sistem error, dan infrastruktur. Sedangkan, peneliti dapat memberikan wawasan mengenai keberhasilan peningkatan pelayanan perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Beberapa penelitian sebelumnya berfokus pada aspek-aspek tertentu seperti inovasi layanan, aspek teknis pada implementasi teknologi, dan aspek administratif. Namun peneliti berfokus pada aspek keberhasilan inovasi dan

pengembangan *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan mungkin dapat memberikan perspektif yang lebih luas mengenai dampaknya. Perbandingan ini menunjukkan bahwa penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi baru terhadap pemahaman penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam konteks daerah yang berbeda, khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

## B. Teori dan Konsep

### 1. Konsep Pelayanan Publik

#### a. Definisi Pelayanan Publik

The logo of Universitas Muhammadiyah Makassar is a shield-shaped emblem. The outer border of the shield is blue with the text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR" in white. Inside the shield, there is a yellow sun-like emblem with radiating lines. Below the sun are green and white stylized leaves. The bottom part of the shield features the text "PENERBITAN DAN PENGETAHUAN" in a circular arrangement.

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak publik, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan ini meliputi pelayanan administratif, penyediaan barang, dan jasa yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan berbagai bentuk pelayanan lainnya (Riani, 2021).

Berdasarkan pengertian tersebut, seharusnya pelayanan publik berjalan tanpa kendala dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagaimana diketahui, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warganya terhadap barang, jasa, dan layanan publik (Asrini et al., 2019). Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Salah satu wujud dari pelayanan publik adalah proses perizinan (Harsono, 2019).

b. Karakteristik Pelayanan Publik

Secara umum, terdapat banyak karakteristik dalam pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan serta kinerja karyawan Menurut (Bazarah et al., 2021) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1) **Bukti Langsung (*Tangible*)**

*Tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

## 2) Kehandalan (*Reliability*)

*Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

## 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

## 4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat

menciptakan rasaaman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencangkup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

#### 5) Empati (*Empathy*)

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa mungkin akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

## 2. Inovasi dalam Pelayanan Publik

### a. Definisi Inovasi

Desain baru atau inovasi baru (dari bahasa Belanda: innovatie) mengembangkan penggunaan penggerakan pengetahuan,

keterampilan (termasuk keterampilan teknis), dan pengalaman untuk menciptakan atau meningkatkan suatu produk (barang atau keduanya) dapat diartikan sebagai suatu proses dan suatu hasil jasa, proses sistem baru yang memberikan nilai bermakna signifikan (terutama ekonomi dan sosial).

Banyak faktor yang mendorong individu dan organisasi untuk berinovasi. Faktor-faktor ini memberikan tekanan dan menciptakan suasana urgensi untuk mendorong lembaga dan organisasi mengembangkan tujuan dan gagasan baru (Suciati, 2015).

Inovasi adalah proses multi-tahap dimana organisasi mengubah ide menjadi produk, layanan atau proses baru/ yang lebih baik, dalam rangka memajukan, bersaing dan membedakan diri mereka dengan sukses di pasar mereka (Baregheh et al., 2009).

Inovasi adalah proses pengenalan dan penerapan ide-ide, gagasan, serta pengetahuan baru. Ia berfungsi sebagai mekanisme bagi perusahaan untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis.

Jika dilakukan secara berkelanjutan, inovasi dapat meningkatkan nilai tambah suatu produk dan diyakini menjadi salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam jangka Panjang (Rahayu, 2019).

#### b. Definisi Inovasi dalam Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai terobosan dalam jenis pelayanan yang mencakup ide atau gagasan baru. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan pendekatan dan kemudahan

dalam pelayanan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Kartika & Oktariyanda, 2022).

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun daerah untuk mengimplementasikan desentralisasi. Tujuannya adalah meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat serta daerah. Salah satu langkah inovatif yang dapat memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga-lembaga penyedia layanan publik (Tui et al., 2022).

Inovasi dalam pelayanan publik merujuk pada pembaruan, kreativitas, atau ciptaan baru yang mampu memberikan nilai tambah. Dalam konteks ini, inovasi berarti menghadirkan perubahan atau ide-ide segar yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada Masyarakat (Wardani, 2019).

c. Indikator Inovasi

Keberhasilan inovasi sering diukur melalui beberapa indikator penting untuk mengevaluasi dampaknya, seperti yang di sebutkan dalam kerangka pikir (Real & Poole, 2005). Berikut adalah lima indikator keberhasilan inovasi berdasarkan pendekatan tersebut yaitu:

1) Penggunaan (*Use*)

Penggunaan atau *Use* bermakna sebagai bentuk dalam rangka memahami sejauh mana inovasi diterapkan dalam praktik,

kita dapat menggunakan metode yang bermakna untuk menilai tingkat penggunaan secara global. Inovasi teknologi sering kali terdiri dari berbagai komponen, fitur, atau fungsi. Untuk mengukur tingkat penggunaannya, kita dapat menghitung jumlah pengguna yang aktif serta seberapa intensif inovasi tersebut digunakan.

Selain itu, durasi penggunaan inovasi dalam sebuah organisasi juga menjadi faktor penting. Semakin lama teknologi atau program diimplementasikan, semakin besar kemungkinan organisasi tersebut dapat mengatasi tantangan yang dihadapi, serta meningkatkan peluang keberhasilan inovasi tersebut.

## 2) Kinerja (*Performance*)

Kinerja sebuah inovasi sering kali diadopsi untuk meningkatkan berbagai aspek dalam organisasi, dan dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan implementasi inovasi tersebut. Menurut (Real & Poole, 2005) yang mengutip penelitian Grover, Jeong, Kettinger, dan Teng (1995), pengukuran kinerja inovasi dapat difokuskan pada tiga hal utama: pengurangan biaya, pengurangan waktu yang dibutuhkan, dan pengurangan kesalahan dokumen. Di samping itu, peningkatan kinerja juga dapat dicapai melalui pelatihan atau peningkatan pengetahuan karyawan terkait inovasi yang tengah diterapkan.

### 3) Sikap dan Keyakinan Pengguna (*User Attitudes and Beliefs*)

Sebuah inovasi dapat dianggap berhasil diimplementasikan jika anggota organisasi mengembangkan sikap dan keyakinan positif terhadapnya. Karena dampak dari inovasi sangat bergantung pada kesediaan untuk menggunakannya, sikap dan keyakinan yang menguntungkan cenderung akan meningkatkan manfaat yang diperoleh. Sebaliknya, inovasi yang bermanfaat dan telah diimplementasikan dengan baik dapat mendorong terbangunnya sikap dan keyakinan yang positif.

Menurut (Real & Poole, 2005) mengidentifikasi beberapa jenis keyakinan dan sikap yang digunakan untuk mengukur implementasi, di antaranya adalah pengaruh inovasi, pentingnya inovasi, kepuasan pengguna, penerimaan pengguna, dan komitmen pengguna. Selain itu, sebuah adaptasi dari teori perilaku terencana yang dirancang khusus untuk bidang sistem informasi menjelaskan bahwa sikap terhadap teknologi informasi juga dipengaruhi oleh penilaian pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut, yang mencerminkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi oleh inovasi.

### 4) Integrasi ke dalam Organisasi (*Integration Into the Organization*)

Inovasi dapat dianggap berhasil ketika ia menjadi bagian dari rutinitas sehari-hari dan meresap ke dalam organisasi dengan cara tertentu. Suatu inovasi dapat dikatakan telah terlembagakan

apabila diterima sebagai fakta sosial di dalam organisasi, digunakan secara luas oleh anggotanya, dan bertahan dalam jangka waktu yang lama. Konsep dasarnya adalah, semakin banyak kegiatan inovasi yang diadopsi dan semakin luas penggunaannya, integrasi inovasi dengan organisasi tersebut akan semakin baik. Benbasat dan Dexter dalam (Real & Poole, 2005) menambahkan bahwa integrasi ini juga dapat diukur berdasarkan sejauh mana aplikasi sistem informasi saling terhubung dengan sistem informasi lainnya.

5) Efektivitas Upaya Implementasi (*Effectiveness of Implementation Effort*)

Upaya untuk mengukur efektivitas implementasi merupakan indikator penting lainnya dalam menentukan keberhasilan suatu inovasi. Keberhasilan implementasi menganggap bahwa efektivitas inovasi harus tercermin dalam proses tersebut. Selain itu, tahap-tahap implementasi perlu dianalisis untuk memahami sejauh mana setiap tahap telah diselesaikan.

Menurut Edmondson, Bohmer, dan Pisano (dalam Real dan Poole: 2005), efektivitas implementasi dapat dinilai dari seberapa baik tahapan yang telah diselesaikan dalam memudahkan pengguna untuk mengadopsi inovasi di masa mendatang. Selain itu, cara lain untuk mengukur efektivitas implementasi adalah

dengan menilai sejauh mana hambatan-hambatan yang muncul selama proses tersebut berhasil diatasi. Pendekatan ini melihat implementasi sebagai suatu tantangan, dengan asumsi bahwa keberhasilan inovasi dan proses implementasinya tergantung pada kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi berbagai hambatan.

Pendekatan terakhir dalam menilai efektivitas implementasi adalah dengan mengevaluasi kesetiaan terhadap inovasi yang telah direncanakan. Hal ini mengacu pada sejauh mana pelaksanaan tersebut sejalan dengan fitur-fitur yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika indikator-indikator ini terpenuhi, maka kemungkinan besar inovasi akan berhasil dan sesuai dengan tujuan awalnya.

#### d. Atribut Inovasi

Menurut Everett M. Rogers (1983) dalam (Alfrida & Astuti, 2019) menyatakan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek atau objek yang didasari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Adapun menurut Everett M. Rogers inovasi mempunyai atribut yang indikatornya terdiri dari sebagai berikut:

##### 1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif merupakan tingkat di mana suatu inovasi dipandang lebih baik atau unggul dibandingkan yang

sebelumnya ada. Hal ini dapat dinilai dari berbagai aspek, seperti aspek ekonomi, status sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin tinggi keunggulan relatif yang dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi itu dapat diadopsi.

## 2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian (*compatibility*) adalah tingkat keselarasan dengan nilai (*values*), pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan dari penerima. Kesesuaian merupakan derajat di mana inovasi tersebut dianggap sejalan dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan para pengadopsi. Sebagai contoh, apabila suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sejalan dengan nilai dan norma yang ada, maka inovasi tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah seperti halnya inovasi yang sesuai (*compatible*).

## 3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan (*complexity*), yaitu tingkat kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Kerumitan adalah derajat di mana inovasi dianggap sebagai sesuatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dapat dengan mudah dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya atau sulit dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi

dapat diadopsi. Namun, apabila suatu inovasi sulit untuk dipahami dan sulit dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin sulit pula suatu inovasi dapat diadopsi.

Adopter atau pengguna inovasi juga akan menilai tingkat kesulitan atau kompleksitas yang akan dihadapinya jika mereka memanfaatkan inovasi. Ini berarti bagi individu yang lambat memahami dan menguasainya tentu akan mengalami tingkat kesulitan lebih tinggi dibanding individu yang cepat memahaminya. Tingkat kesulitan tersebut berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan seseorang untuk mempelajari istilah-istilah dalam inovasi itu. Usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus-menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

#### 4. Kemungkinan Uji Coba (*Triability*)

Kemungkinan uji coba (*trialability*), yaitu kemampuan untuk mencoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima.

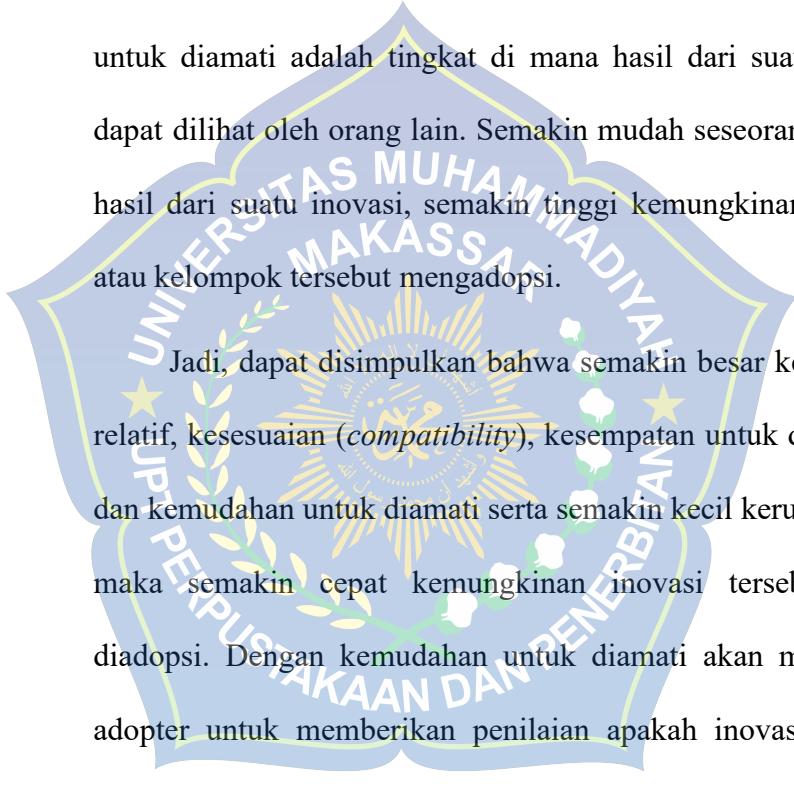
Kemungkinan untuk diuji cobakan atau trialabilitas adalah ukuran sejauh mana suatu inovasi dapat diuji dalam batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji dalam pengaturan (*setting*) nyata umumnya akan lebih cepat diterima. Jadi, agar dapat dengan cepat diterima, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemostrasikan) keunggulannya.

Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi

ketidakpastian. Memiliki kemungkinan untuk diuji oleh para adopter terlebih dahulu untuk mengurangi ketidakpastian mereka terhadap inovasi tersebut.

##### 5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Kemudahan diamati (*observability*), yaitu seberapa mudah suatu hasil inovasi dapat diperhatikan oleh penerima. Kemudahan untuk diamati adalah tingkat di mana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin tinggi kemungkinan individu atau kelompok tersebut mengadopsi.



Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kesempatan untuk diuji coba, dan kemudahan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi. Dengan kemudahan untuk diamati akan mendorong adopter untuk memberikan penilaian apakah inovasi tersebut dapat meningkatkan status sosial mereka di depan orang lain sehingga mereka akan dianggap sebagai orang yang inovatif.

Menurut (Lukas & Ferrell, 2000) mendefinisikan bahwa inovasi sebagai proses dalam membawa teknologi yang baru untuk ditanggap, dengan 3 indikator:

### 1. Perluasan Lini Produk

Perluasan lini produk merupakan produk yang masih familiar bagi organisasi tetapi baru bagi masyarakat. Perluasan lini produk adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk menambah produk baru dengan memiliki hubungan yang erat karena memiliki fungsi yang serupa. Produk atau program menggunakan nama/brand yang sudah dikenal di kalangan masyarakat hanya satu dilakukan pengembangan agar terjadi perluasan pengenalan di masyarakat.

### 2. Imitasi atau Produk

Tiruan Imitasi berasal dari bahasa inggris imitation yang artinya tiruan atau peniruan. Produk tiruan adalah produk atau sesuatu yang dianggap baru tetapi familiar di kalangan masyarakat. faktor imitasi mempunyai peran penting dalam prosesi interaksi. Tindakan meniru dilakukan dengan belajar dan mengikuti perbuatan ataupun sesuatu yang menarik perhatian.

### 3. Produk Baru

Produk baru atau sesuatu yang baru adalah produk asli, hasil pengembangan, modifikasi, merek baru yang dikembangkan melalui upaya penelitian dan pengembangan sendiri. Produk baru dapat didefinisikan sebagai barang dan jasa yang pada pokoknya berbeda dengan produk yang telah dikenal atau disebarluaskan di Masyarakat.

### 3. Sistem *Online Single Submission* (OSS)

#### a. Pengertian *Online Single Submission* (OSS)

Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi (Fawwaz, 2019).

*Online Single Submission* (OSS) adalah sebuah sistem elektronik terintegrasi yang terdiri dari berbagai elemen yang dirancang untuk berfungsi sebagai satu kesatuan. Sistem ini berperan sebagai tempat pendaftaran dan pengajuan izin, sesuai dengan layanan perizinan usaha berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018. Proses yang ditawarkan oleh *Online Single Submission* (OSS) sangat mudah, tidak rumit, serta tidak memerlukan waktu yang lama (Puspita & Tan, 2021).

#### b. Tujuan dan Fungsi *Online Single Submission* (OSS)

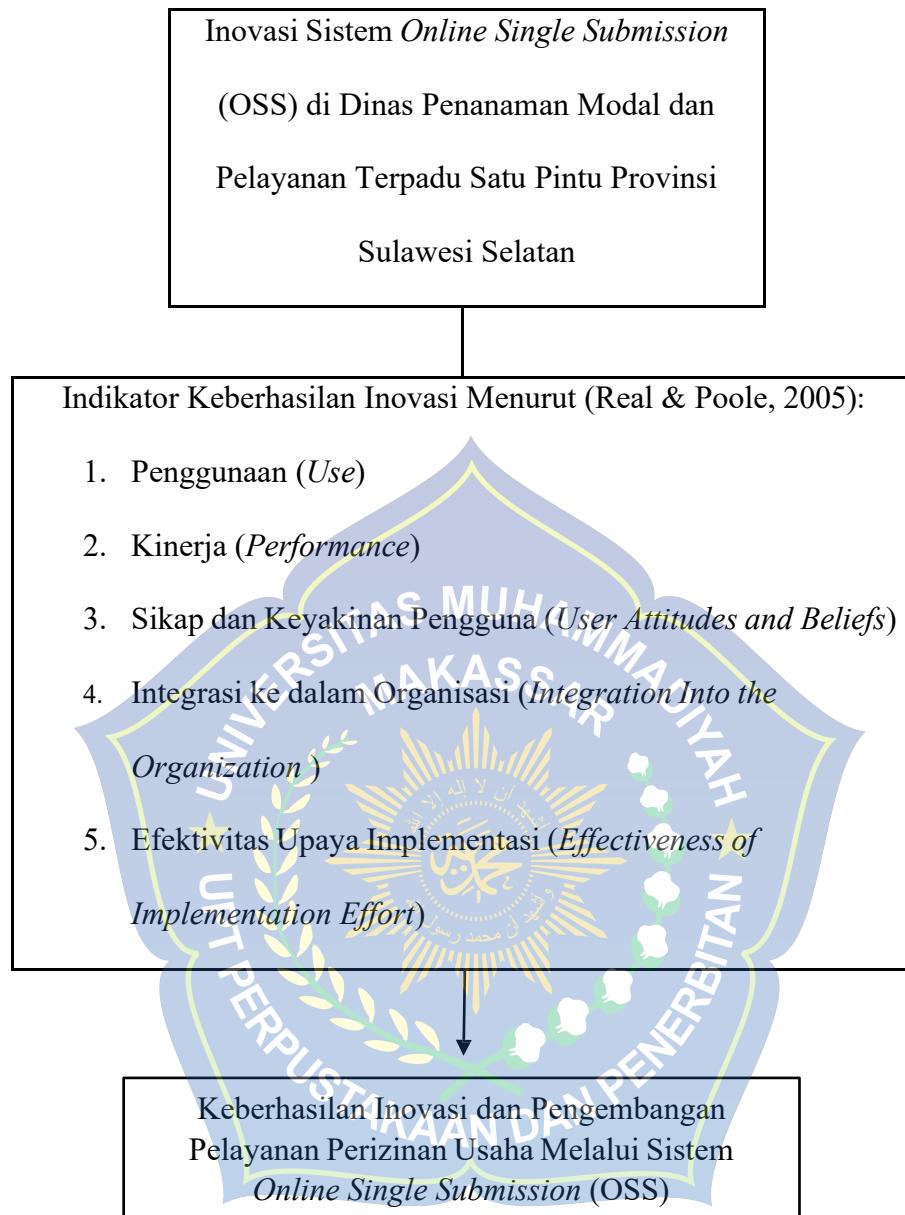
Pelaksanaan Sistem *Online Single Submission* (OSS) bertujuan untuk mempermudah para pelaku usaha dalam memperoleh izin usaha mereka. Dengan diterapkannya perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS), diharapkan akan tercipta dampak positif yang lebih besar serta memberikan kepuasan kepada Masyarakat (Kusnadi & Baihaqi, 2020).

Sistem *Online Single Submission* (OSS) menawarkan sejumlah manfaat dalam pengelolaan perizinan usaha. Pertama, sistem ini mempermudah proses pengurusan berbagai izin, baik itu izin usaha maupun izin operasional, dengan mekanisme yang membantu dalam memenuhi komitmen persyaratan yang diperlukan. Kedua, sistem ini sekaligus memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk terhubung dengan pihak terkait, memungkinkan mereka memperoleh izin secara aman, cepat, dan dalam waktu nyata. Ketiga, sistem ini juga menyediakan fasilitas yang tepat bagi pelaku usaha dalam melaporkan dan menyelesaikan masalah terkait perizinan. Terakhir, sistem ini memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk menyimpan semua data perizinan dalam satu identitas tunggal, yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB) (Yeni et al., 2021).

*Online Single Submission* (OSS) berfungsi untuk mempercepat proses perizinan usaha, meningkatkan transparansi pelayanan publik, mempermudah koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, serta mendukung pelaksanaan kebijakan investasi yang ramah terhadap pengusaha.

### C. Kerangka Pikir

Penelitian ini akan menganalisis tentang Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan yang akan dianalisis menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Real & Poole, 2005) yang dibuatkan dalam bagan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir

#### D. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dari bagan kerangka pikir di atas, fokus penelitian ini adalah Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Yang akan dikaji dengan menggunakan indikator keberhasilan inovasi (Real & Poole,

2005) yaitu: Penggunaan (*Use*), Kinerja (*Performance*), Sikap dan Keyakinan Pengguna (*User Attitudes and Beliefs*), Integrasi dengan Organisasi (*IntegrationIn to the Organization*), Efektivitas Upaya Implementasi (*Effectiveness of Implementation Effort*).

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus penelitian yaitu:

a. Penggunaan (*Use*)



Fokus utama penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisis seberapa sering dan efektif pelaku usaha di daerah penelitian memanfaatkan *Online Single Submission* (OSS). Peneliti akan mengeksplorasi apakah sistem ini digunakan secara konsisten, atau malah pelaku usaha masih mengandalkan jalur perizinan konvensional. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi apakah sistem tersebut telah menjadi bagian integral dari aktivitas sehari-hari para penggunanya.

b. Kinerja (*Performance*)

Penelitian ini juga akan mengevaluasi sejauh mana kinerja *Online Single Submission* (OSS) dapat mempercepat dan mempermudah proses perizinan. Apakah sistem ini berhasil memangkas birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan izin, atau malah memperlambat proses perizinan. Indikator kinerja yang akan dianalisis mencakup waktu proses perizinan, biaya, dan tingkat kepuasan para pelaku usaha. Selain itu,

indikator yang digunakan juga mempertimbangkan keandalan sistem dalam mengelola beban kerja dan memastikan bahwa layanan tetap beroperasi secara optimal.

c. Sikap dan Keyakinan Pengguna (*User Attitudes and Beliefs*)

Penelitian ini akan mendalami persepsi dan sikap pelaku usaha terhadap *Online Single Submission* (OSS). Apakah mereka percaya pada efektivitas sistem ini, atau justru meragukannya terhadap keamanan dan keandalan sistem *Online Single Submission* (OSS). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi sikap dan keyakinan pengguna terhadap inovasi sistem *Online Single Submission* (OSS). Fokus utama penelitian adalah pada persepsi pengguna mengenai manfaat yang ditawarkan oleh sistem tersebut, tingkat kepuasan yang dirasakan, serta kepercayaan mereka terhadap keamanan dan keakuratan data yang dikelola. Selain itu, juga akan diteliti seberapa nyaman dan percaya dirinya pengguna saat menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS). Aspek lainnya yang dianalisis adalah sikap pengguna, baik yang menunjukkan resistensi maupun penerimaan terhadap perubahan teknologi ini.

d. Integrasi ke dalam Organisasi (*Integration Into the Organization*)

Penelitian ini akan menganalisis sejauh mana *Online Single Submission* (OSS) telah terintegrasi dalam struktur organisasi pemerintahan di area penelitian. Indikator ini mengevaluasi sejauh mana sistem *Online Single* (OSS) telah terintegrasi secara efektif dengan

struktur, budaya kerja, dan proses operasional di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Fokus utama dari penelitian ini adalah pada sejauh mana sistem ini sejalan dengan kebijakan internal organisasi, dukungan manajemen, serta kemampuan organisasi dalam mengelola dan mengoptimalkan pemanfaatan *Online Single Submission* (OSS). Selain itu, penelitian ini juga dapat mengkaji dampak integrasi ini terhadap produktivitas dan efisiensi keseluruhan organisasi.

e. Efektivitas Upaya Implementasi (*Effectiveness of Implementation Effort*)

Penelitian ini akan mengevaluasi efektivitas upaya pemerintah dalam mengimplementasikan *Online Single Submission* (OSS), terutama dalam merumuskan strategi yang efektif untuk mengoptimalkan sistem ini. Apakah pemerintah telah melakukan langkah-langkah yang memadai untuk menyelesaikan masalah ini, atau terdapat kekurangan dalam pelaksanaan upaya implementasi. Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana tujuan implementasi *Online Single Submission* (OSS) berhasil dicapai, baik dari segi peningkatan layanan publik, efisiensi proses perizinan, maupun dampaknya terhadap investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi

Adapun lokasi penelitian bertempat di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, Jalan Bougenville No.5, Kelurahan Masale, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini yaitu kurang lebih selama 2 bulan yang dilaksanakan sejak bulan Mei-Juni 2025. Dipilihnya Lokasi ini dikarenakan ingin melihat apakah dengan menggunakan inovasi sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dapat meningkatkan pelayanan perizinan usaha.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini berdasarkan pada data yang diambil dari wawancara dengan informan, catatan di lapangan dan dokumentasi (dokumen resmi) mengenai Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan dengan jelas tentang Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Meningkatkan Perizinan Usaha di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

### C. Informan Penelitian

Informan penelitian ini terdiri dari berbagai pemangku kepentingan yang terlibat langsung atau memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi dan pengembangan sistem ini. Setiap informan akan diwawancara secara mendalam untuk mendapatkan pemahaman komprehensif tentang inovasi, implementasi, tantangan, dan dampak sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Pemilihan informan yang beragam ini bertujuan untuk mendapatkan Gambaran holistic tentang inovasi sistem *Online Single Submission* (OSS), memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi perbedaan persepsi dan pengalaman antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan pengguna sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun informan dari penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1. Informan Penelitian

| No | Nama     | Inisial | Jabatan   |
|----|----------|---------|---|
| 1. | Saiful   | SF      | Fungsional Penata Perizinan                                 |
| 2. | Aldi     | AD      | Staf Pengelola Data dan Informasi                           |
| 3. | Sadriani | SD      | Pelaku Usaha Pengguna <i>Online Single Submission</i> (OSS) |
| 4. | Emma     | EM      | Pelaku Usaha Pengguna <i>Online Single Submission</i> (OSS) |

*Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Mei 2025*

### C. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini akan menjadi sumber pengumpulan informasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder, antara lain:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya dengan melakukan observasi dan wawancara dengan informan di lokasi penelitian. Tujuannya untuk menggali informasi mendalam terkait dengan Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia sebelumnya dan diambil dari sumber-sumber yang tidak langsung diperoleh oleh peneliti dalam konteks penelitiannya. Data sekunder dapat berupa laporan, dokumen, buku, jurnal, artikel, dan data lainnya yang telah ada. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Adapun penjelasan dari Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1) Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses implementasi dan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Peneliti akan melakukan observasi partisipatif di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, mengamati interaksi antara petugas dan pengguna layanan, serta mengamati proses pengoperasian sistem *Online Single Submission* (OSS).

Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang efektivitas sistem, kendala teknis yang mungkin timbul, dan respons pengguna terhadap layanan. Peneliti akan menggunakan lembar observasi terstruktur untuk mencatat temuan-temuan penting, termasuk waktu pelayanan, kemudahan penggunaan sistem,

dan *respons* petugas terhadap berbagai situasi.

## 2) Wawancara

Wawancara mendalam akan dilakukan dengan para informan kunci yang telah diidentifikasi. Wawancara semi-terstruktur akan digunakan untuk memungkinkan fleksibilitas dalam mengeksplorasi topik-topik yang muncul selama percakapan, sambil tetap memastikan bahwa semua area penelitian utama tercakup.

Pedoman wawancara akan dikembangkan berdasarkan tujuan penelitian dan tinjauan literatur, mencakup pertanyaan tentang proses implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS), inovasi lokal yang diterapkan, tantangan yang dihadapi, dan dampak yang dirasakan. Wawancara akan direkam secara audio (dengan izin informan) dan ditranskripsikan untuk analisis lebih lanjut.

## 3) Dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi akan melibatkan penelaahan berbagai dokumen terkait implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Data berupa dokumentasi diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dokumentasi melalui kajian dokumen baik dokumen pribadi maupun dokumen resmi yang digunakan sebagai data pendukung dan

data pelengkap terhadap data primer yang relevan dengan tujuan penelitian.

Analisis dokumentasi ini akan membantu dalam memverifikasi dan melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta memberikan konteks historis dan institusional terhadap implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi. Data yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif (Miles, 1994). Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan cara analisis konteks pernyataan hasil data primer dan data sekunder. Adapun kegiatan teknik analisis data yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data bertujuan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan Gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi setiap data yang didapatkan

melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian data tersebut diolah menjadi lebih bermakna sehingga memberikan gambaran yang jelas.

b. Penyajian Data

Dalam penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami selama penelitian berlangsung. Penyajian data bertujuan untuk menganalisis dan mengingatkan bahwa penelitian kualitatif lebih kepada menyusun teks narasi deskriptif. Dalam penyajian data selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matriks, dan tabel.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan Kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang berupa tanggapan terhadap rumusan masalah. Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi, sehingga menghasilkan sebuah penelitian yang membahas suatu masalah.

## E. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang benar-benar terjadi. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif.

Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan banyak waktu. Untuk keperluan triangulasi maka dilakukan tiga cara menurut (Sugiyono, 2019) sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk mengecek data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data sebelumnya.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan data berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi pada penelitian ini akan diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja, sehingga data yang diperoleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan valid.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

##### a. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Dasar pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan berlandaskan pada Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan ini merupakan *respon* atas implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 yang mengatur tentang perangkat daerah. Selanjutnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan disusunlah struktur organisasi dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan ini yang diatur dalam Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 85 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan berpedoman pada Peraturan Gubernur yang sama, yaitu Nomor 85 Tahun 2016. Tugas pokok dari dinas ini meliputi pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang

penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini mencakup perencanaan pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, serta penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi.

Sebelum adanya sistem OSS (*Online Single Submission*), pengurusan izin usaha di Indonesia sangat rumit dan memakan waktu karena harus melalui proses ke berbagai instansi pemerintah dan mengurus banyak dokumen secara manual. Proses ini sering membuat pelaku usaha kesulitan dan memperlambat pertumbuhan bisnis. Perkembangan sistem OSS dari tahun 2018 hingga 2021 mengalami transformasi signifikan dalam upaya penyederhanaan dan digitalisasi perizinan berusaha di Indonesia. Pada tahap awal, OSS versi 1.0 diluncurkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yang bertujuan mengintegrasikan perizinan secara elektronik dalam satu platform terpusat. Meskipun menghadirkan kemudahan dibanding sistem manual sebelumnya, versi ini masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan sistem dan kesulitan pengguna dalam memilih Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI).

Kemudian, sistem diperbarui melalui OSS versi 1.1 yang telah disiapkan pada akhir tahun 2019 dan mulai diberlakukan pada bulan Januari 2020. Versi ini membawa peningkatan pada struktur basis data, validasi informasi, serta penambahan fitur, termasuk izin lokasi laut dan kemampuan mencatat kegiatan usaha utama maupun pendukung. Selain itu, penggunaan

KBLI lima digit dan penjelasan jenis badan usaha yang lebih rinci turut memudahkan proses perizinan, meskipun kompleksitas sistem masih menjadi tantangan tersendiri.

Selanjutnya, pada tahun 2021, pemerintah meluncurkan OSS RBA (*Risk Based Approach*) sebagai bentuk adaptasi terhadap amanat Undang-Undang Cipta Kerja. Sistem ini mengklasifikasikan kegiatan usaha berdasarkan tingkat risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi, hingga tinggi yang kemudian menentukan jenis izin yang diperlukan. OSS RBA juga mengintegrasikan layanan antarinstansi secara lebih optimal dan mempercepat penerbitan izin secara daring, termasuk penggantian konsep perizinan dengan Sertifikat Standar (SS) sesuai risiko usaha. Implementasi OSS RBA secara nyata telah mendorong peningkatan signifikan dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), mencerminkan perbaikan efisiensi dan kemudahan layanan perizinan di Indonesia termasuk pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan yang telah menerapkan inovasi perizinan berusaha melalui sistem OSS (*Online Single Submission*).

**b. Visi, Misi, Dan Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.**

Visi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Selatan sampai Tahun 2025 adalah:

**"Provinsi Sulawesi Selatan Terbaik Pelayanan dan Realisasi Investasi di Indonesia".**

Selanjutnya diperlukan langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuan tersebut melalui 4 (empat) misi, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas layanan penanaman modal. Untuk memenuhi kepuasan layanan yang diterima oleh pelaku penanaman modal merupakan langkah strategis yang akan dilakukan oleh pemerintah daerah, bukan saja oleh BKPMKD tetapi semua yang terkait dengan aktivitas penanaman modal di daerah ini. Untuk melakukan pelayanan yang memuaskan, salah satunya melalui penciptaan pelayanan yang pro-aktif, terpadu dan komprehensif;
2. Meningkatkan Daya Tarik dan Minat Investasi. Daya tarik investasi akan baik jika dibarengi dengan rumusan kebijakan perencanaan investasi yang strategis, valid dan realistik, tata ruang dan pemetaan investasi yang tepat dan konsisten yang diikuti dengan sosialisasi, promosi dan pemberian informasi yang cepat, tepat serta realistik dan ekonomis untuk di implementasikan. Salah satu yang penting adalah bukan hanya pengembangan sejumlah peluang investasi, tetapi juga berupa regulasi yang memberikan kemudahan dan insentif bagi para pelaku penanaman modal;
3. Mengoptimalkan Dukungan Inovasi dan Infrastruktur. Peluang untuk meningkatkan realisasi investasi terbuka sangat lebar melalui pengembangan inovasi berupa diversifikasi produk-produk unggulan daerah, ketersediaan infrastruktur fisik yang memadai, antara lain mengoptimalkan peran strategis Kawasan Industri Makassar (KIMA)

dalam kerangka pengembangan investasi Sulawesi Selatan secara menyeluruh; dan

4. Membangun Jaringan Investasi Yang Luas. Jaringan investasi yang diperlukan untuk meningkatkan realisasi investasi lebih kepada terbukanya akses investasi yang luas untuk mencari sejumlah peluang bermitra (partnership) baik dengan dunia usaha maupun dengan lembaga pemerintah dan nir-laba di dalam maupun dari luar negeri.

Maklumat Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

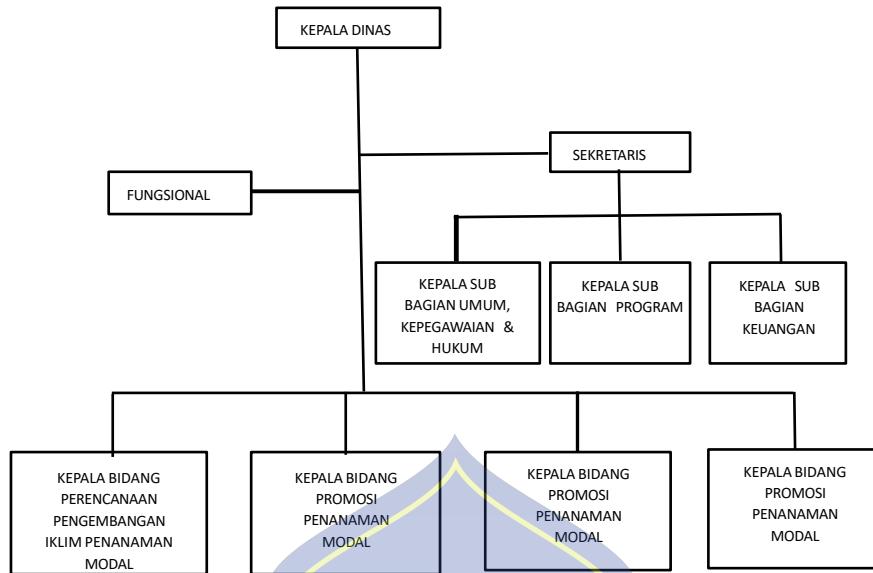
Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Berikut:

“Dengan Ini, Pimpinan beserta staf penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan berjanji untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan serta memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibab dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus. Dan apabila kami tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi”.

### **c. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**

#### **1. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sebagai berikut:



Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi Mei 2025

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dirancang untuk mendukung pelaksanaan layanan perizinan dan investasi dengan cara yang efisien dan terintegrasi. Dengan adanya struktur ini, pembagian tugas yang jelas serta jalur koordinasi yang teratur dapat tercipta, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang investasi dan perizinan.

## 2. Tugas Pokok dan Fungsi

### a. Kepala Dinas

Kepala Dinas memiliki tanggung jawab membantu Gubernur dalam mengelola urusan pemerintahan yang terkait dengan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan wewenang daerah. Selain itu, ia juga menjalankan tugas tambahan

yang diberikan oleh pemerintah pusat. Dalam perannya, Kepala Dinas berfungsi untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan, melakukan evaluasi dan pelaporan, mengelola administrasi Dinas, serta menjalankan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur.

b. Sekretaris

Sekretaris memiliki kewajiban untuk mendukung Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan di semua unit kerja. Sekretaris juga memberikan dukungan teknis dan administratif dalam perencanaan program, laporan, urusan umum, kepegawaian, hukum, dan keuangan. Fungsi utama mencakup koordinasi internal, penyusunan program dan laporan, serta pengelolaan administrasi dan keuangan Dinas.

c. Subbagian Program

Subbagian ini bertugas untuk membantu Sekretaris dalam merancang program kerja, mengolah data dan informasi, serta membuat laporan tentang kegiatan yang dilaksanakan. Tugas lainnya termasuk mengatur pelaksanaan kegiatan, memberi arahan tentang pelaksanaan, serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaan program dalam lingkungan Dinas.

d. Subbagian Umum, Kepegawaian, dan Hukum

Subbagian ini mengurus hal-hal yang berkaitan dengan ketatausahaan, pengadaan dan perawatan barang, serta administrasi rumah tangga Dinas. Selain itu, subbagian ini juga bertanggung

jawab dalam mengelola kepegawaian dan aspek hukum terkait dengan pelaksanaan tugas Dinas. Peran subbagian ini sangat penting untuk mendukung kelancaran operasi internal organisasi.

e. Subbagian Keuangan

Subbagian ini bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi keuangan Dinas, yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan keuangan. Subbagian ini memastikan bahwa seluruh aktivitas keuangan dilakukan sesuai dengan peraturan, akuntabel, dan transparan, serta mendukung kelancaran operasional melalui pengelolaan anggaran yang teratur dan efisien.

f. Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal

Bidang ini memiliki tugas menyusun dan melaksanakan kebijakan teknis guna menciptakan dan mengembangkan iklim yang mendukung penanaman modal. Kegiatannya melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kebijakan untuk meningkatkan ketertarikan investasi di daerah.

g. Bidang Promosi Penanaman Modal

Bidang ini mempunyai tanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dalam promosi penanaman modal. Perannya adalah untuk meningkatkan daya tarik daerah bagi investor melalui promosi potensi investasi, fasilitasi kegiatan promosi, serta evaluasi dan pelaporan hasil promosi yang telah dilaksanakan.

h. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

Bidang ini bertanggung jawab dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan cara yang efektif dan efisien. Fungsinya mencakup penyusunan kebijakan teknis, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan layanan perizinan agar pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha dapat berjalan dengan cepat, transparan, dan tepat sasaran.

**d. Prosedur Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS)**

Berikut adalah penjelasan terkait uraian prosedur perizinan berusaha berdasarkan tingkat risiko yang ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan:

1. Prosedur Risiko Rendah
  - a. Masuk Link OSS : <https://oss.go.id/>
  - b. Mendaftar dan Masuk Aplikasi OSS dengan persyaratan seperti, Berkas permohonan user OSS, KTP, Nomor *handphone*, *Email* yang aktif, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk mendapatkan *Username* dan *Password* OSS.
  - c. Pemenuhan Persyaratan Perizinan seperti, Nomor BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan.
  - d. Memproses dan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) seperti, perekaman data pemohon.

- e. Cetak NIB.
  - f. Durasi Penyelesaian : 35 Menit
  - g. Selesai.
2. Prosedur Risiko Menengah Rendah
  - a. Masuk Link OSS : <https://oss.go.id/>
  - b. Mendaftar dan Masuk Aplikasi OSS dengan persyaratan seperti, Berkas permohonan user OSS, KTP, Nomor *handphone*, *Email* yang aktif, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk mendapatkan *Username* dan *Password* OSS.
  - c. Memproses dan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) seperti, Berkas Permohonan *User* OSS, Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) untuk data pelaku usaha.
  - d. Pemenuhan Persyaratan Perizinan seperti, Nomor BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan.
  - e. Cetak NIB dan Sertifikasi Standar.
  - f. Durasi Penyelesaian : 35 Menit.
  - g. Selesai.
3. Prosedur Risiko Menengah Tinggi
  - a. Masuk Link OSS : <https://oss.go.id/>
  - b. Mendaftar dan Masuk Aplikasi OSS dengan persyaratan seperti, Berkas permohonan user OSS, KTP, Nomor *handphone*, *Email* yang

aktif, Akta Perusahaan, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk mendapatkan *Username* dan *Password* OSS.

c. Memproses dan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) seperti, Berkas Permohonan *User* OSS, Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) untuk data pelaku usaha.

d. Pemenuhan Persyaratan Perizinan seperti, Nomor BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan.

e. Unggah Persetujuan seperti perbaikan persyaratan.

f. Penerbitan Perizinan Berusaha untuk Verifikasi OPD Teknis di Sistem Pro PTSP.

g. Cetak NIB dan Sertifikasi Standar.

h. Durasi Penyelesaian: 50 Menit.

i. Selesai.

#### 4. Prosedur Risiko Tinggi

a. Masuk Link OSS : <https://oss.go.id/>

b. Mendaftar dan Masuk Aplikasi OSS dengan persyaratan seperti, Berkas permohonan user OSS, KTP, Nomor *handphone*, *Email* yang aktif, Akta Perusahaan untuk mendapatkan *Username* dan *Password* OSS.

c. Memproses dan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) seperti, Berkas Permohonan *User* OSS, Klasifikasi Baku Lapangan

Usaha Indonesia (KBLI) untuk data pelaku usaha.

- d. Pemenuhan Persyaratan Perizinan seperti, Nomor BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan.
- e. Verifikasi Awal Pemenuhan Persyaratan yang dilakukan oleh Tim Teknis pada Sistem OSS.
- f. Permintaan Kajian Teknis untuk Verifikasi OPD Teknis pada Sistem Pro PTSP.
- g. Persetujuan Permohonan oleh Tim Teknis, Verifikator, dan Adminton pada Sistem OSS.
- h. Cetak NIB dan Izin.
- i. Durasi Penyelesaian : 3 Hari 1 Jam 30 Menit.
- j. Selesai.

**e. Jenis-Jenis Pelayanan Perizinan Dalam Sistem Berbasis *Online Single Submission* (OSS)**

Dalam sistem perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik

*Online Single Submission* (OSS), tersedia berbagai jenis layanan yang memfasilitasi proses perizinan usaha di Indonesia. Berbagai layanan tersebut meliputi:

**1. Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB)**

Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identifikasi bagi pelaku usaha yang dikeluarkan oleh sistem OSS sebagai bukti pendaftaran legalitas usaha. NIB berfungsi sebagai identitas resmi untuk pelaku usaha, dan

juga berfungsi sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Impor (API), serta untuk akses dalam bidang kepabeanan. Contoh *output*: NIB dengan format numerik, misalnya “8123456789123”, yang tercantum dalam sertifikat NIB lengkap dengan *QR Code* dan informasi tentang usaha.

## 2. Penerbitan Persyaratan Dasar

Persyaratan dasar mencakup beberapa komponen penting, yaitu Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) untuk area darat, laut, atau hutan, serta Persetujuan Lingkungan. Persyaratan ini harus dipenuhi sebelum pelaku usaha dapat melanjutkan ke tahap perizinan teknis. Contoh *output*: Dokumen PKKPR dengan status “Terpenuhi” dan surat persetujuan lingkungan yang berupa salinan dokumen AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan) atau UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan) yang telah disetujui.

## 3. Penerbitan Sertifikat Standar

Sertifikat Standar merupakan dokumen yang diberikan untuk kegiatan usaha yang harus memenuhi standar teknis tertentu. Sertifikat ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu yang harus diverifikasi dan yang tidak perlu. Contoh *output*: Sertifikat Standar yang mencantumkan nama pelaku usaha, KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia), serta pernyataan pemenuhan standar dan

hasil verifikasi ketika diperlukan.

4. Penerbitan PB-UMKU (Perizinan Berusaha untuk Mendukung Kegiatan Usaha)

PB-UMKU adalah jenis izin yang dikeluarkan untuk kegiatan yang mendukung usaha seperti distribusi, transportasi, pergudangan, dan lainnya yang berperan dalam mendukung kegiatan utama pelaku usaha. Contoh *output*: Surat Izin Usaha Distribusi Barang yang dikeluarkan melalui OSS dengan lampiran yang menjelaskan spesifikasi kegiatan yang mendukung.

5. Penerbitan Izin

Penerbitan izin dilakukan untuk kegiatan usaha yang memerlukan persetujuan atau rekomendasi teknis dari instansi terkait. Izin ini bisa berupa Izin Usaha, Izin Operasional, atau Izin Komersial. Contoh *output*: Izin Usaha Industri (IUI) atau Izin Operasional Rumah Sakit yang ditandatangani secara elektronik.

6. Layanan Pelaporan LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal)

LKPM adalah laporan berkala yang diwajibkan untuk disampaikan oleh pelaku usaha kepada BKPM mengenai kemajuan realisasi investasi dan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan usaha. Contoh *output*: Bukti penerimaan LKPM triwulan atau semester dalam bentuk PDF yang mencakup informasi mengenai investasi, jumlah tenaga kerja, dan rencana kegiatan.

## 7. Layanan Pengaduan

Layanan ini menyediakan wadah bagi pelaku usaha atau masyarakat untuk mengajukan keluhan, saran, atau laporan terkait permasalahan dalam proses perizinan atau pelaksanaan OSS. Contoh *output*: Tanda terima pengaduan dengan nomor referensi serta status tindak lanjut yang dapat dilihat secara daring.

## 8. Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi ditawarkan untuk memberikan bimbingan atau informasi kepada pelaku usaha mengenai mekanisme perizinan dan penggunaan sistem OSS, baik secara *online* maupun *offline* seperti *Helpdesk* OSS. Contoh *output*: Ringkasan konsultasi berupa catatan interaksi, email balasan dari petugas, atau jadwal sesi tatap muka yang telah diatur.

## B. Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analisis inovasi sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan sejumlah informan. Informan yang diwawancara meliputi pegawai struktural di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan seperti Fungsional Penata Perizinan, Staf Pengelola Data dan Informasi, dan Pelaku Usaha yang merupakan pengguna layanan *Online Single Submission* (OSS).

Tujuan wawancara ini adalah untuk menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian para informan tentang implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS), inovasi yang dilakukan oleh dinas, hambatan dan tantangan yang muncul selama proses tersebut serta upaya yang dilakukan internal dinas untuk menyelesaikan masalah pada sistem *Online Single Submission* (OSS) tersebut. Pendekatan ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami bagaimana inovasi sistem *Online Single Submission* (OSS) diterapkan tidak hanya dari segi administratif, tetapi juga bagaimana sistem tersebut diinternalisasi dalam struktur kelembagaan, budaya kerja, dan interaksi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian ini menggunakan indikator meliputi: 1) Penggunaan (*Use*), 2) Kinerja (*Performance*), 3) Sikap dan Keyakinan Pengguna (*User Attitudes and Beliefs*), Integrasi ke Dalam Organisasi (*Integration Into the Organization*), Efektivitas Upaya Implementasi (*Effectiveness of Implementation Effort*).

### 1. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan (*Use*) adalah sejauh mana inovasi diterapkan untuk meningkatkan penggunaan secara global. Hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat penggunaannya, sejauh mana sistem digunakan dan menghitung jumlah pengguna dari inovasi tersebut. Penggunaan inovasi ini juga sangat penting dalam sebuah organisasi karena jika semakin lama pengimplementasian sistem tersebut maka semakin besar kemungkinan dapat menghadapi berbagai hambatan dan membuka peluang untuk keberhasilan inovasi tersebut.

Untuk mengetahui lebih jelasnya terkait penggunaan (*use*) dalam perizinan usaha menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) seperti seberapa sering digunakan, pemanfaatan secara maksimal di internal instansi dan masyarakat, serta faktor pendorong penggunaan sistem di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan informan SF selaku Fungsional Penata Perizinan berikut merupakan hasil wawancara peneliti:

“Kala dibilang seberapa sering digunakan sistem ini, itu digunakan setiap hari dan sesering mungkin. Karena di jaman sekarang sudah full menggunakan *online* dan semua perizinan itu masuk ke sistem *Online Single Submission* (OSS). Saya rasa sudah dimanfaatkan secara maksimal, buktinya kami tidak memproses lagi izin diluar dari sistem *Online Single Submission* (OSS) jadi semua full *online*. Faktor utama yang mendorong penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) yaitu efisiensi penggunaan kertas, anggaran, dan sumber daya manusia. Hal ini juga dapat meminimalisir manipulatif, kesalahan data, dan menekan potensi maladministrasi dengan adanya sistem tersebut” (Wawancara SF, 06 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Fungsional Penata Perizinan telah memaksimalkan sesering mungkin penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk meningkatkan perizinan usaha di Provinsi Sulawesi Selatan.

Grafik berikut menunjukkan jumlah pengguna *Online Single Submission* (OSS) dari tahun 2022 hingga 2024.



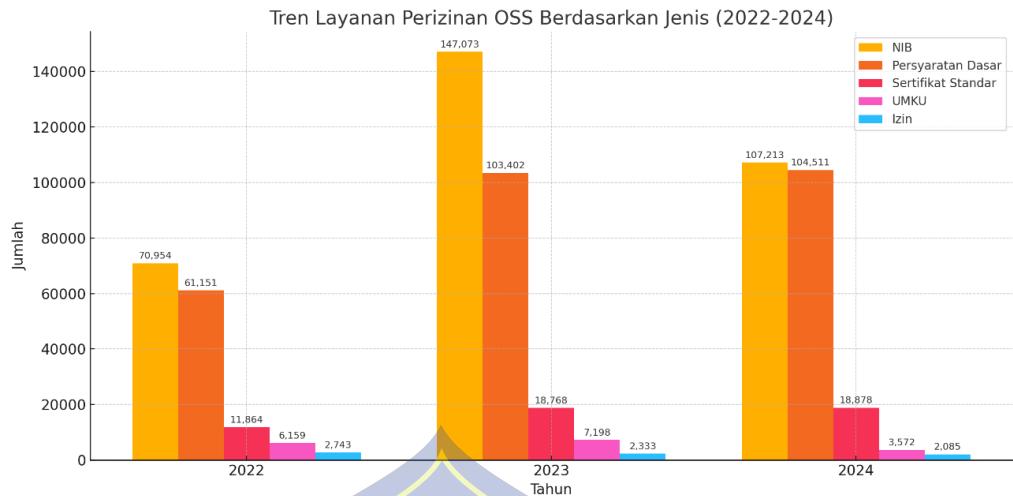
*Sumber: Dashboard OSS Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Juni 2025*

Gambar 4.2. Grafik Jumlah Pengguna Perizinan OSS Berdasarkan Tahun 2022-2024

Berdasarkan hasil penelitian dan data grafik yang ditunjukkan pada Gambar 4.2, tampak bahwa jumlah pengguna OSS mengalami penurunan pada tahun 2024 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, terdapat 152.871 pengguna OSS yang kemudian meningkat signifikan di tahun 2023 menjadi 278.774, namun, kemudian kembali turun menjadi 236.259 pengguna di tahun 2024. Penurunan sebanyak 42.515 pengguna ini menunjukkan bahwa intensitas penggunaan OSS oleh pelaku usaha menurun, meski sistem tersebut sudah cukup dikenal dan banyak digunakan sebelumnya.

Penurunan indikator penggunaan di tahun 2024 dipengaruhi oleh beberapa faktor yang teridentifikasi selama penelitian. Pertama, masih ada masalah teknis dalam penggunaan sistem OSS, seperti gangguan saat mengakses dan proses penginputan data yang menyebabkan penundaan atau keterlambatan. Hal ini mengakibatkan beberapa pelaku usaha lebih

memilih untuk menunda atau mencari alternatif lain dalam pengurusan izin. Kedua, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pelaku usaha, khususnya di daerah kabupaten/kota, mengakibatkan tidak semua pelaku usaha dapat mengakses dan menggunakan sistem OSS secara mandiri. Ketiga, fenomena ini tidak dapat dipisahkan dari berbagai kebijakan pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah, yang secara tidak langsung memengaruhi cara pelaku usaha memanfaatkan OSS. Salah satu kebijakan penting yang berdampak adalah Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 2 Tahun 2023, yang mewajibkan seluruh proses perizinan usaha dilakukan melalui OSS Berbasis Risiko (OSS RBA), termasuk persyaratan dasar, perizinan berusaha untuk mendukung kegiatan usaha (PB-UMKU), dan layanan non perizinan. Meskipun tujuannya adalah untuk memperkuat digitalisasi dalam perizinan, pada implementasinya, regulasi ini dapat menambah kerumitan dalam proses pengurusan izin, terutama bagi pelaku usaha non-Usaha Mikro Kecil. Mereka harus menyediakan berbagai dokumen teknis seperti Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKPR) dan Persetujuan Lingkungan yang memerlukan proses lintas *platform* dan belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam OSS. Selain itu, terdapat pendekatan implementasi daerah yang disesuaikan dengan karakteristik lokal, seperti potensi usaha dan kemampuan pelaku Usaha Mikro Kecil atau Non-Usaha Mikro Kecil di Provinsi Sulawesi Selatan. Kurangnya bimbingan teknis dan sosialisasi yang kurang merata juga memperburuk kondisi ini.



*Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2025*

Gambar 4.3. Grafik Tren Layanan Perizinan OSS Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2022-2024

Selain itu, jika kita melihat data di Gambar 4.3 tentang tren layanan perizinan OSS berdasarkan jenis, penurunan jumlah layanan yang digunakan juga menjadi tanda menurunnya penggunaan OSS secara keseluruhan. Contohnya, jumlah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) berkurang dari 147.073 di tahun 2023 menjadi 107.213 di tahun 2024. Hal yang serupa terjadi pada layanan PB UMKU mengalami penurunan sebanyak 7.198 tahun 2023 menjadi 3.572 pada tahun 2024. Pada layanan Izin yang juga mengalami penurunan dari 2.333 tahun 2023 menjadi 2.085 tahun 2024. Penurunan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha yang sebelumnya telah menggunakan dan mendapatkan izin pada tahun 2023, tidak melanjutkan proses serupa di tahun 2024. Hal ini terjadi disebabkan bahwa izin yang diperoleh sebelumnya bersifat tahunan atau jangka panjang, sehingga tidak perlu untuk diperbarui setiap tahun.

Penting untuk memahami bahwa meskipun NIB tidak memiliki masa berlaku, tetapi pelaku usaha tetap harus memastikan bahwa informasi usaha yang tercantum dalam NIB selalu diperbarui jika ada perubahan. Oleh karena itu, harus rutin di laporkan pada LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal).

Dengan demikian, penurunan indikator penggunaan OSS di tahun 2024 tidak semata-mata disebabkan oleh ketidakefektifan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor teknis, sosial, dan administratif yang memengaruhi keputusan para pelaku usaha dalam memanfaatkan layanan ini. Oleh karena itu, penting untuk memperkuat sosialisasi, meningkatkan kemampuan digital, serta memberikan pendampingan teknis yang berkelanjutan agar pemanfaatan OSS tetap optimal di masa mendatang.

Kemudian hasil wawancara peneliti yang berkaitan dengan seberapa sering digunakan, pemanfaatan secara maksimal di internal instansi dan masyarakat, serta faktor pendorong penggunaan sistem di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan informan AD Selaku Staf Pengelolaan data dan Informasi berikut merupakan hasil wawancara peneliti:

*“Online Single Submission (OSS) itu sebenarnya tergantung dari pelaku usaha, yang dimana sistem ini mempunyai jadwal yang khusus seperti yang terdapat di dalam LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal. Setiap per triwulan pelaku usaha harus melaporkan pengeluarannya. Kemudian ada laporan setiap per semester contohnya UMKM. Apalagi semuanya sudah termasuk di dalam sistem Online Single Submission (OSS) Pemanfaatan belum terlalu maksimal karena masih banyak pelaku usaha diluar sana belum terlalu mengerti masalah yang ada pada sistem Online Single*

*Submission* (OSS). Makanya, ada kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah setempat contohnya sosialisasi kemudian mengundang pelaku usaha. Adapun faktor pendorong untuk penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) salah satunya faktor pendukung dari pemerintah karena sistem ini merupakan program inti dari pemerintah jadi harus di aplikasikan ke pelaku usaha” (Wawancara AD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa Staf Pengelola Data dan Informasi melihat bahwa sistem *Online Single Submission* (OSS) belum maksimal dilakukan dalam instansi karena masih banyak pelaku usaha mendapatkan berbagai masalah yang dihadapi namun sistem ini sangat didukung baik itu dari pemerintah setempat maupun pusat.



Gambar 4.4 Periode Laporan LKPM Tahun 2025

Berdasarkan hasil observasi terhadap sistem *Online Single Submission* (OSS) dan dokumentasi terkait Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM), kami menemukan bahwa OSS merupakan program utama yang dirancang oleh pemerintah untuk memudahkan pelaku usaha dalam melakukan pelaporan kegiatan usaha secara digital dan terintegrasi. Sistem

ini menetapkan jadwal pelaporan yang disesuaikan dengan skala usaha, pelaku usaha kecil diwajibkan untuk melaporkan LKPM setiap enam bulan, sedangkan pelaku usaha menengah dan besar diwajibkan melapor setiap tiga bulan. Meskipun sistem ini telah dirancang dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, wawancara yang kami lakukan menunjukkan bahwa pemanfaatannya belum mencapai potensi maksimum.

Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman sebagian pelaku usaha mengenai tata cara pelaporan dan fitur-fitur yang tersedia dalam sistem OSS. Namun, dukungan dari pemerintah pusat maupun daerah terhadap pelaksanaan OSS sangat kuat, mengingat sistem ini merupakan bagian dari strategi nasional yang bertujuan untuk mendorong pertumbuhan investasi dan memperkuat iklim usaha di Indonesia.

Kemudian hasil wawancara peneliti yang berkaitan dengan seberapa sering digunakan, jenis perizinan, dan situasi yang dihadapi pelaku usaha dalam penggunaan sistem di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan informan SD Selaku Pelaku Usaha Pengguna *Online Single Submission* (OSS) berikut merupakan hasil wawancara peneliti:

“Saya tidak terlalu sering menggunakan *Online Single Submission* (OSS) hanya pada saat pengurusan NIB dan perizinan lainnya. Jenis perizinan yang saya urus yaitu perizinan SIUJPT (Surat Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi). Ketika saya belum paham terkait dengan pengisian data pada perizinan saya datang ke kantor untuk dibantu arahkan mengupload berkas perizinan” (Wawancara SD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas Pelaku Usaha belum sepenuhnya familiar dengan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) dan hanya menggunakannya saat mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) dan perizinan tertentu, seperti SIUJPT. Ketika mengalami kendala dalam pengisian data atau proses pengunggahan dokumen, informan lebih memilih untuk datang langsung ke kantor terkait guna mendapatkan bantuan teknis, yang menunjukkan masih adanya kebutuhan pendampingan dalam penggunaan sistem OSS secara mandiri.

Hasil wawancara peneliti yang berkaitan dengan seberapa sering digunakan, jenis perizinan, dan situasi yang dihadapi pelaku usaha dalam penggunaan sistem di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan informan EM Selaku Pelaku Usaha Pengguna *Online Single Submission* (OSS) berikut merupakan hasil wawancara peneliti:

“Karena saya masih baru menggunakan *Online Single Submission* (OSS) jadi belum terlalu sering. Jenis perizinan Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan izin usaha mikro tinggi. Ketika saya mencoba mengisi data secara online, saya takut salah mengisi data maka dari itu saya datang langsung ke kantor karena belum paham dan menanyakan hal tersebut” (Wawancara EM, 06 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas Pelaku Usaha masih baru dalam menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) sehingga frekuensi penggunaannya masih terbatas. Pelaku usaha mengurus perizinan berupa Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan kategori usaha mikro tinggi. Karena keterbatasan pemahaman dan kekhawatiran akan kesalahan dalam pengisian data secara daring, pelaku usaha memilih untuk datang langsung

ke kantor guna mendapatkan penjelasan dan bantuan langsung dari petugas. Hal ini mencerminkan pentingnya pendampingan bagi pengguna baru *Online Single Submission* (OSS).



*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*

*Gambar 4.5 Pelaku Usaha Diarahkan Mengisi Data Oleh Petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Mei 2025*

Hasil observasi lapangan yang ditampilkan pada Gambar 4.5 menunjukkan seorang pelaku usaha yang tengah menerima arahan langsung dari petugas dinas terkait mengenai pengisian data dalam sistem OSS. Interaksi ini mencerminkan bentuk nyata dari pendampingan yang diberikan oleh pihak dinas kepada pelaku usaha, terutama mereka yang beroperasi di sektor usaha mikro. Pendampingan tersebut mencakup penjelasan teknis mengenai langkah-langkah pengisian data, klarifikasi istilah dalam sistem OSS, serta koreksi langsung apabila terdapat kesalahan dalam penginputan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem OSS dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi melalui digitalisasi proses

perizinan, praktiknya masih memerlukan peran aktif petugas untuk menjembatani keterbatasan pemahaman digital para pelaku usaha. Terbatasnya literasi digital, kekhawatiran akan kesalahan administratif, serta keinginan untuk mendapatkan kejelasan secara langsung menjadi faktor-faktor utama yang mendorong pelaku usaha untuk secara fisik datang ke kantor pelayanan.

Oleh karena itu, keberadaan petugas yang mampu memberikan bimbingan teknis secara langsung menjadi elemen penting dalam keberhasilan implementasi sistem OSS, terutama dalam meningkatkan kepercayaan dan kemampuan pengguna dari kelompok usaha kecil dan mikro. Hal ini juga menunjukkan pentingnya pendekatan hibrida dalam pelayanan publik digital, yakni dengan menyediakan layanan tatap muka sebagai pendukung sistem daring yang ada.

## 2. Kinerja (*Performance*)

Pengukuran kinerja inovasi untuk menganalisis waktu proses perizinan, biaya, tingkat kepuasan Masyarakat dan perbaikan layanan untuk meningkatkan berbagai aspek dalam organisasi kemudian dapat menjadi keberhasilan dari inovasi tersebut.

Untuk lebih jelasnya hasil wawancara dengan SF selaku Fungsional Penata Perizinan yang berkaitan dengan kinerja sebagai berikut :

“Iya saya rasa penerapan inovasi ini sangat mempercepat perizinan karena di dalam *Online Single Submission* (OSS) terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) kemudian kami petugas yang memverifikasi nantinya itu ada waktu yang diberikan. Jadi, kita harus tepat waktu menyelesaikan proses perizinan pelaku usaha

atau paling tidak sebelum waktu Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah bisa selesai. Salah satu bentuk konkretnya adalah pertama, pada penggunaan kertas sudah tidak banyak digunakan otomatis menghemat biaya karena nanti produknya keluar dalam bentuk softfile PDF. Kedua, tidak lagi datang ke kantor Dinas otomatis yang dulunya bisa membuang waktu, biaya, tidak perlu datang kesini cukup dari rumah saja” (Wawancara SF, 06 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan Penerapan *Online Single Submission* (OSS) dinilai sangat membantu mempercepat proses perizinan karena adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan batas waktu penyelesaian. Inovasi ini juga mengurangi penggunaan kertas dan biaya, serta mempermudah pelaku usaha karena dapat diakses secara dalam jaringan tanpa harus datang ke kantor.



*Sumber : <https://dpmptsp.sulselprov.go.id/>*

Gambar 4.6 SOP Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2025

Gambar 4.6 menunjukkan tampilan dari situs resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Provinsi Sulawesi Selatan yang menyajikan informasi mengenai daftar Standar Operasional Prosedur (SOP) perizinan yang dikelompokkan menurut tingkat risiko, yaitu SOP Risiko Rendah, Risiko Menengah Rendah, Risiko Menengah Tinggi, dan Risiko Tinggi. Kategori ini dirancang untuk memberikan panduan teknis yang jelas selama proses perizinan sesuai dengan tingkat risiko dari usaha. Gambar ini memberikan gambaran umum mengenai pengelompokan SOP yang menjadi landasan pelaksanaan perizinan yang berfokus pada risiko di wilayah tersebut.

Hasil wawancara peneliti dengan AD selaku Staf Pengelolaan Data dan Informasi yang berkaitan dengan kinerja sebagai berikut:

“Iya otomatis lebih cepat karena sistem *Online Single Submission* (OSS) kita dapat mengontrol semua investasi yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan melalui *online* layanan perizinan telah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Proses perizinan kini berjalan lebih cepat berkat adanya standar operasional prosedur (SOP) dan batas waktu penyelesaian yang jelas. Selain itu, terjadi pengurangan biaya, kemudahan akses juga meningkat, karena perizinan dapat dilakukan secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor. Di samping itu, pemerintah daerah secara aktif mengadakan pelatihan dan inovasi, termasuk peluncuran aplikasi perizinan cepat di berbagai daerah” (Wawancara AD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa Inovasi ini mempercepat proses perizinan dengan menerapkan sistem yang terstandarisasi, sekaligus mengurangi biaya. Selain itu, inovasi ini juga memberikan kemudahan akses layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor. Dengan adanya dukungan berupa pelatihan dan inovasi di tingkat daerah, efektivitas OSS semakin meningkat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan.



*Sumber : <https://dpmpfsp.sulselprov.go.id/>*

Gambar 4.7 Pelayanan Perizinan Tidak Dipungut Biaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2025

Gambar di atas adalah bentuk komunikasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan yang menegaskan bahwa semua layanan baik yang berhubungan dengan izin maupun yang tidak, disediakan tanpa dikenakan biaya atau gratis (Rp. 0). Informasi ini disampaikan secara visual lewat banner resmi yang mencantumkan nama instansi, lambang pemerintah, serta tanda peringatan untuk tingkat nasional dan regional, untuk meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas di mata masyarakat. Tujuan dari penyampaian informasi ini adalah untuk mendorong transparansi dalam layanan publik serta memberikan jaminan kepada warga bahwa proses izin berlangsung dengan profesional, tanpa adanya pungutan liar, dan mendukung kemudahan berbisnis di wilayah tersebut. Penyebaran informasi seperti ini juga merupakan salah satu langkah dari pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik serta mendukung penerapan sistem *Online Single Submission (OSS)* secara efektif.

Kemudian hasil wawancara peneliti yang berkaitan dengan percepatan pengurusan izin usaha, dan menghindari biaya tambahan dari penggunaan sistem yang dihadapi pelaku usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan informan SD Selaku Pelaku Usaha Pengguna *Online Single Submission* (OSS) berikut merupakan hasil wawancara peneliti :

“Iya, pasti. Di jaman sekarang serba di upload di sistem *Online Single Submission* (OSS) dan berbasis online. Kemudian biaya yang dikeluarkan itu berkurang karena tidak usah membawa berkas berbentuk fisik yang tebal” (Wawancara SD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas pelaku usaha bahwa sistem *Online Single Submission* (OSS) dinilai relevan dengan perkembangan teknologi saat ini karena seluruh proses dilakukan online. Hal ini memberikan kemudahan bagi pengguna serta mengurangi biaya, terutama tidak perlu lagi datang membawa dokumen fisik dalam jumlah banyak.

Kemudian hasil wawancara peneliti yang berkaitan dengan percepatan pengurusan izin usaha, dan menghindari biaya tambahan dari penggunaan sistem yang dihadapi pelaku usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan informan EM Selaku Pelaku Usaha Pengguna *Online Single Submission* (OSS) berikut merupakan hasil wawancara peneliti:

“Sebenarnya mungkin saya baru menggunakan *Online Single Submission* (OSS) saya merasa agak ribet. Ada beberapa pengisian data yang saya kurang pahami. Seharusnya bisa mempercepat pengurusan izin. Cuma karena banyak nomor KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang di masukkan kedalam SK Kementerian jadinya terhambat dalam percepatan izin” (Wawancara EM, 06 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas dengan Pelaku Usaha peneliti dapat menyimpulkan bahwa penggunaan *Online Single Submission* (OSS) masih dirasa rumit bagi pengguna baru, terutama dalam pengisian data dan pemahaman nomor KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang justru menghambat proses percepatan izin meskipun sistem seharusnya mempermudah.

Adapun laporan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi berdasarkan tahun 2022-2024 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Laporan Kinerja DPMPTSP PROV.SULSEL Tahun 2022-2024

| No           | Jenis Layanan OSS    | Tahun 2022             |                           | Tahun 2023             |                           | Tahun 2024             |                           |
|--------------|----------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------|
|              |                      | Target Capaian Kinerja | Realisasi Capaian Kinerja | Target Capaian Kinerja | Realisasi Capaian Kinerja | Target Capaian Kinerja | Realisasi Capaian Kinerja |
| 1.           | Nomor Induk Berusaha | 26.000                 | 70.954                    | 27.000                 | 147.073                   | 28.000                 | 107.213                   |
|              | Persyaratan Dasar    |                        | 61.151                    |                        | 103.402                   |                        | 104.511                   |
|              | Sertifikat Standar   |                        | 11.864                    |                        | 18.768                    |                        | 18.878                    |
|              | PB-UMKU              |                        | 6.159                     |                        | 7.198                     |                        | 3.572                     |
|              | Izin                 |                        | 2.743                     |                        | 2.333                     |                        | 2.085                     |
| <b>Total</b> |                      | <b>26.000</b>          | <b>152.871</b>            | <b>27.000</b>          | <b>278.774</b>            | <b>28.000</b>          | <b>236.259</b>            |
|              |                      | <b>Pemohon</b>         | <b>Pemohon</b>            | <b>Pemohon</b>         | <b>Pemohon</b>            | <b>Pemohon</b>         | <b>Pemohon</b>            |

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2025

Laporan kinerja DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dari tahun 2022 sampai 2024 menunjukkan adanya kemajuan yang cukup besar, baik dari segi target yang ingin dicapai maupun realisasi pelayanan yang

diberikan. Ini bisa terlihat dari data berdasarkan jenis layanan OSS yang meliputi Nomor Induk Berusaha (NIB), Persyaratan Dasar, Sertifikat Standar, PB- UMKU, dan Izin. Layanan NIB, yang merupakan layanan utama dalam OSS, menunjukkan peningkatan jumlah pemohon yang signifikan. Pada tahun 2022, realisasi mencapai 70.954 pemohon dari target yang ditetapkan yaitu 26.000 pemohon. Di tahun 2023, angkanya meningkat pesat menjadi 147.073 pemohon dari target 27.000 pemohon, meskipun pada tahun 2024 ada penurunan menjadi 107.213 pemohon, hasil ini masih jauh lebih tinggi dibanding target tahunan yang sebesar 28.000 pemohon. Layanan Persyaratan Dasar memperlihatkan pertumbuhan yang konsisten dengan jumlah pemohon yang awalnya 61.151 pemohon pada tahun 2022, kemudian naik menjadi 103.402 pemohon pada tahun 2023, dan sedikit meningkat menjadi 104.511 pemohon pada tahun 2024. Kenaikan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menyadari pentingnya memenuhi syarat awal dalam proses perizinan. Layanan Sertifikat Standar juga menunjukkan tren meningkat dari 11.864 pemohon pada tahun 2022 menjadi 18. 768 pemohon pada tahun 2023, dan 18. 878 pemohon pada tahun 2024. Ini menegaskan bahwa pelaku bisnis semakin mengerti tentang pentingnya memiliki keabsahan dan standar usaha yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sementara itu, layanan PB-UMKU mencatat adanya perubahan yang tidak konsisten. Setelah meningkat dari 6.159 pemohon pada tahun 2022 menjadi 7.198 pemohon pada tahun 2023, jumlah pemohon justru

turun drastis menjadi 3.572 pemohon pada tahun 2024.

Penurunan ini mungkin disebabkan oleh kebijakan baru, minat yang menurun, atau kesesuaian segmen usaha yang dilayani. Layanan perizinan lainnya juga mengalami penurunan secara bertahap, dari 2.743 pemohon pada 2022 menjadi 2.085 pemohon pada tahun 2024. Hal ini bisa jadi merupakan cerminan dari penyederhanaan perizinan atau perubahan preferensi masyarakat ke layanan digital yang lain. Secara keseluruhan, jumlah pemohon OSS tercatat 152. 871 pemohon pada tahun 2022, meningkat pesat menjadi 278.774 pemohon pada tahun 2023, lalu sedikit menurun menjadi 236.259 pemohon pada tahun 2024. Ini menandakan bahwa tahun 2023 merupakan masa puncak aktivitas layanan OSS, yang kemudian mengalami penurunan di tahun 2024, meskipun jumlahnya masih lebih tinggi daripada tahun sebelumnya.

### 3. Sikap dan Keyakinan Pengguna (*User Attitudes and Beliefs*)

Sebuah inovasi dapat dianggap berhasil jika anggota organisasi mengembangkan sikap dan keyakinan positif terhadapnya. Fokus utama penelitian ini adalah pada persepsi pengguna mengenai manfaat yang ditawarkan oleh sistem tersebut, tingkat kepuasan yang dirasakan, serta kepercayaan mereka terhadap keamanan data yang dikelola oleh sistem tersebut.

Hasil wawancara peneliti dengan SF selaku Fungsional Penata Perizinan yang berkaitan dengan sikap dan keyakinan pengguna sebagai berikut :

“Kalau kami sikap pegawai tentu saja support dan senang dengan adanya sistem ini karena pertama, meringankan pekerjaan yang awalnya petugas *front office* menerima berkas yang tadinya bisa sampai tujuh hingga delapan orang nah ini kita hanya menyiapkan *helpdesk* saja yang melakukan pendampingan manakala misalnya ada pelaku usaha yang tidak tahu mengoperasikan OSS dia bisa datang kesini untuk dipandu atau didampingi. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan sangat pasti dan sangat besar karena dia dapat lebih cepat dengan adanya sistem, kemudian pelayanan kita tidak hanya sekedar pelayanan didalam kantor saja. Tetapi, kita bisa melayani melalui via chat yang ada dalam fitur OSS atau via whatsapp” (Wawancara SF, 06 Mei 2025)

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai mendukung penuh penerapan OSS karena meringankan beban kerja, mempercepat layanan, dan memperluas akses pelayanan melalui bantuan langsung, via chat fitur OSS, dan WhatsApp, sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih efisien dan responsif.



*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*

Gambar 4.8 Helpdesk OSS Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Mei 2025

Gambar 4.8 menunjukkan fasilitas *Helpdesk* OSS yang berada di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan. Fasilitas ini berfungsi sebagai pusat layanan informasi dan bantuan teknis bagi masyarakat atau pelaku usaha yang mengalami kendala dalam proses perizinan melalui sistem OSS. Keberadaan *Helpdesk* ini merupakan wujud komitmen DPMPTSP dalam memberikan pelayanan prima serta mendukung implementasi perizinan berusaha berbasis digital secara optimal.

Hasil wawancara peneliti dengan AD selaku Staf Pengelola Data dan Informasi yang berkaitan dengan sikap dan keyakinan pengguna sebagai berikut:

“Sistem ini harus diterima terus dalam hal ini dapat mempermudah antara pelaku usaha dengan pegawai disini. Kemudian bisa juga langsung terkoneksi dengan OSS itu sendiri” (Wawancara AD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas peneliti dengan staf pengelola data dan informasi dapat menyimpulkan bahwa sikap dan keyakinan pegawai dalam implementasi sistem ini harus terus terima secara positif dan dikembangkan agar mampu mempermudah interaksi antara pelaku usaha dan pegawai sehingga proses menjadi lebih efisien dan terintegrasi.

Hasil wawancara peneliti dengan SD selaku Pelaku Usaha yang berkaitan dengan sikap dan keyakinan pengguna sebagai berikut:

“Kalau saya sangat yakin saja karena langsung bisa datang kesini kemudian dibantu dengan petugasnya sendiri dan itu terkait dengan perizinan yang mereka keluarkan. Jadi berkas-berkas yang

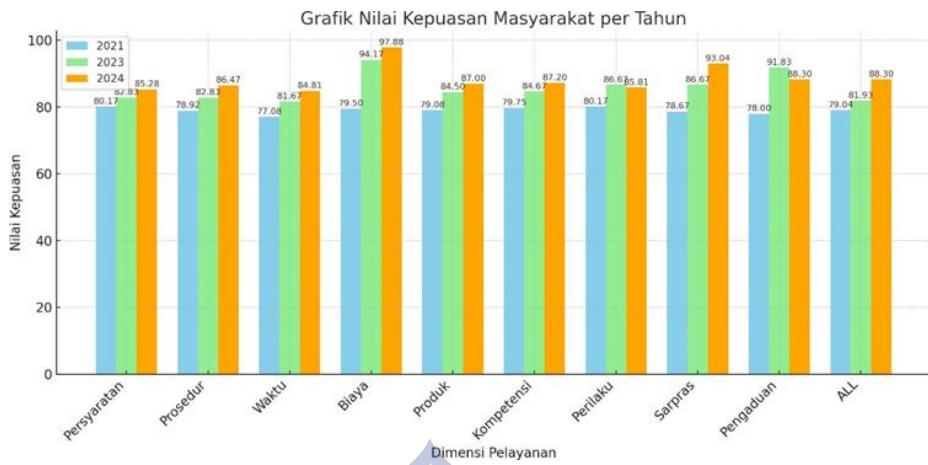
dibutuhkan juga itu nantinya di upload. Saat pertama kali menggunakan menurut saya bagus karena langsung login dan gampang di akses serta tidak lambat. Untuk saat ini saya merasa puas karena dibantu petugas kemudian dari sistem juga tidak lambat, buktinya tadi langsung oke-oke saja mengupload berkas tanpa adanya kendala" (Wawancara SD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas dengan pelaku usaha peneliti menyimpulkan bahwa Pelaku usaha merasa puas dengan penggunaan OSS karena sistem mudah diakses, responsif, dan tidak mengalami kendala teknis. Dukungan langsung dari petugas juga sangat membantu dalam proses pengajuan perizinan, sehingga memberikan pengalaman layanan yang cepat dan efisien.

Hasil wawancara peneliti dengan EM selaku Pelaku Usaha yang berkaitan dengan sikap dan keyakinan pengguna sebagai berikut:

“Saya sangat yakin terhadap keamanan yang ada pada sistem ini karena ini merupakan hal wajib dilakukan untuk membangun sebuah usaha. Namun, saya masih merasa kurang puas karena saya pikir satu kali datang ke kantor masalah yang saya hadapi sudah dapat ditangani dengan cepat ternyata tidak” (Wawancara EM, 06 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas dengan pelaku usaha peneliti menyimpulkan bahwa meskipun pelaku usaha meyakini keamanan sistem OSS dan menganggapnya penting untuk membangun usaha, kepuasan terhadap layanan masih kurang karena harapan terhadap penyelesaian cepat di kantor tidak sepenuhnya terpenuhi. Adapun grafik di bawah ini menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan berbagai dimensi pelayanan selama tiga tahun.



*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2025*

Gambar 4.9 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Per Tahun 2021-2024

Berdasarkan grafik tingkat kepuasan masyarakat dari tahun 2021, 2023, dan 2024, terlihat adanya perkembangan yang baik dalam pandangan masyarakat mengenai layanan yang disediakan oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Grafik tersebut menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat mengalami kenaikan secara berangsur, yang mencerminkan keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, cepat, dan terbuka.

Kenaikan tingkat kepuasan ini kemungkinan disebabkan oleh digitalisasi layanan melalui OSS yang mempermudah masyarakat dan pelaku bisnis dalam mengurus berbagai izin tanpa harus menjalani proses manual yang memakan waktu. Di samping itu, peningkatan pemahaman masyarakat tentang sistem OSS juga memberikan dampak positif terhadap persepsi layanan yang diterima.

#### 4. Integrasi Kedalam Organisasi (*Integration Into the Organization*)

Keberhasilan inovasi dapat diukur berdasarkan aplikasi sistem informasi saling terhubung dengan sistem informasi lainnya. Fokus penelitian ini sejauh mana sistem sejalan dengan kebijakan internal organisasi, dukungan pimpinan, serta kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan pemanfaatan OSS.

Hasil wawancara peneliti dengan SF selaku Fungsional Penata Perizinan yang berkaitan dengan integrasi kedalam organisasi sebagai berikut :

”Pimpinan sangat mendukung karena pimpinan juga sangat terbantu dengan OSS. Bisa diketahui pimpinan punya waktu mobilitas yang tinggi terkadang tidak stay di kantor tetapi dia terkadang rapat diluar, kadang keluar kota. Nah dengan adanya OSS tidak lagi manual tetapi secara digital. Pimpinan juga dipermudah akses hanya dengan melihat permohonan izin yang masuk dan langsung ditandatangani tanpa harus melihat berkas fisik yang ada. Jadi, tidak ada alasan bahwa pimpinan tidak sedang berada di kantor makanya belum selesai izinnya. Iya betul, sistem OSS ini sudah terhubung dengan berbagai database diluaran sana. Contohnya pertama terhubung dengan database DISDUKCAPIL Dimana orang hanya menginput Nomor Induk Kependudukan (NIK) maka akan muncul data-data pemohonnya misalnya nama, alamat dan lain sebagainya. Kedua, terhubung dengan pajak jadi pemohon hanya menginput NPWP maka kita sudah terintegrasi status pajaknya. Adaptasi internal saya rasa memang ada di awal karena baru menggunakan sistem jadi tidak semulus dengan yang kita pikirkan dan membutuhkan masa transisi antara satu hingga 3 bulan. Kami harus bekali dengan bimbingan teknis dari sumber daya manusia yang ada di internal kantor. Hal ini membutuhkan waktu yang lama dikarenakan didalam sistem terdapat banyak sektor dan fitur yang harus kami pahami terlebih dahulu kemudian di implementasikan ke masyarakat atau pelaku usaha” (Wawancara SF, 06 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas dengan Fungsional Penata Perizinan peneliti menyimpulkan bahwa Implementasi OSS sangat didukung oleh pimpinan karena memudahkan proses perizinan secara digital, meskipun pimpinan memiliki mobilitas tinggi. Sistem ini memungkinkan penandatanganan dokumen secara online tanpa kehadiran fisik di kantor. OSS juga terintegrasi dengan berbagai database nasional seperti DISDUKCAPIL dan pajak, sehingga mempermudah verifikasi data. Meski awalnya ada tantangan adaptasi internal dan butuh masa transisi, dukungan pelatihan teknis bagi SDM membantu percepatan pemahaman dan penerapan sistem ke masyarakat.



*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*

Gambar 4.10 Bimbingan Teknis Integritas Pelayanan KPPR dengan Sistem OSS Agustus 2024

Gambar di atas menunjukkan salah satu kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) Integrasi Pelayanan KPPR dengan sistem OSS yang dilaksanakan pada tanggal 26 Agustus 2024 di Makassar. Kegiatan ini dihadiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan dan diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mempercepat investasi melalui penerbitan KPPR dalam rangka mendukung kegiatan berusaha dan non-berusaha di daerah.

Hasil wawancara peneliti dengan AD selaku Staf Pengelola Data dan Informasi yang berkaitan dengan integrasi kedalam organisasi sebagai berikut:

“Yang Namanya sistem aplikasi otomatis pertamanya agak bingung juga. Akan tetapi, seiring berjalananya waktu misalnya ketika pelaku usaha mengurus perizinan harusnya kita sebagai pegawai harus belajar begitupun dengan pelaku usaha untuk mengaplikasikan sistem OSS tersebut dan sudah selaras dengan SOP di instansi” (Wawancara AD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara dengan Staf Pengelolaan Data dan informasi peneliti menyimpulkan bahwa Penggunaan sistem aplikasi seperti OSS pada awalnya membingungkan, namun seiring waktu baik pegawai maupun pelaku usaha dituntut untuk belajar dan beradaptasi. Pemahaman terhadap sistem ini menjadi penting agar pelaksanaan perizinan sesuai dengan SOP yang berlaku di instansi terkait.

Hasil wawancara peneliti dengan SD selaku Pelaku Usaha yang berkaitan dengan integrasi kedalam organisasi sebagai berikut:

“Menurut saya sangat berperan penting karena usaha kita tidak dapat berjalan dengan baik ketika tidak menggunakan sistem OSS ini demi kelancaran operasional” (Wawancara SD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan sistem OSS dipandang sangat berperan penting dalam kelancaran operasional usaha, karena dengan sistem ini proses perizinan tidak dapat berjalan dengan optimal dan dapat menghambat aktifitas usaha.

Hasil wawancara peneliti dengan EM selaku Pelaku Usaha yang berkaitan dengan integrasi kedalam organisasi sebagai berikut:

“Sistem ini sangat penting karena menjadi suatu persyaratan dalam penerbitan izin usaha. Usaha tidak akan berjalan Ketika tidak mempunyai NIB” (Wawancara EM, 06 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas dengan pelaku usaha Sistem OSS dianggap sangat penting karena menjadi syarat utama dalam penerbitan izin usaha, terutama Nomor Induk Berusaha (NIB), yang wajib dimiliki agar usaha dapat berjalan secara legal dan resmi.

##### 5. Efektivitas Upaya Implementasi (*Effectiveness of Implementation Effort*)

Keberhasilan dalam implementasi menganggap bahwa efektivitas inovasi harus tercermin dalam proses kemudian melalui tahap-tahap tersebut implementasi harus dipahami sejauh mana tahap telah diselesaikan. Hasil wawancara peneliti selaku Fungsional Penata Perizinan yang berkaitan dengan efektivitas upaya implementasi sebagai berikut :

“Sangat efektif sosialisasinya. Ke pegawai melakukan sosialisasi, melakukan bimbingan teknis atau pelatihan, melakukan *service excellent* untuk ke masyarakat. Kemudian Masyarakat sendiri kami sosialisasikan lewat media online seperti YouTube, Instagram,

Twitter, Facebook selain itu kami juga sosialisasikan ke daerah-daerah langsung ke spotnya . Jadi misalnya kemarin kami melakukan sosialisasi ke dua puluh empat Kabupaten/Kota. Kami mengundang pelaku usaha dari berbagai sektor di daerah itu ataupun asosiasi pelaku usahanya supaya sistem OSS ini bisa tersosialisasi secara massif. Sistem OSS inikan dari pusat Kementerian investasi hambatan yang paling terbesar ketika ada pelaku usaha yang menemui masalah pada sistemnya tetapi dari sisi kami di admin daerah kami belum bisa mengatasi permasalahannya otomatis kami ekskalasikan ke admin pusat. Nah kemudian kendalanya di admin pusat itu biasanya komunikasinya by sistem, mereka tidak mencantumkan nomor petugasnya ataupun dan lain-lain sehingga ini yang membuat kesulitan dari pelaku usaha untuk bisa menyelesaikan masalah tersebut. Kami sudah menyampaikan aspirasi pelaku usaha paling tidak ada perpanjangan tangan dari pusat ke provinsi. Agar petugasnya itu dikirim dari pusat ke daerah atau paling tidak dari sisi kami yang diberikan akun untuk admin pusat sehingga dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Kemudian diberikan bimbingan teknis. Kemudian kendala yang lain terkait dengan anggaran kami masih membutuhkan bimbingan teknis untuk lebih intens dan lebih tercountinue yang tadinya kami dibekali satu kali setahun, jika bisa setiap triwulan diadakan bimbingan teknis. Karena jika sistem OSS diupdate maka ada layanan dan fitur yang ditambahkan. Jadi, kami harus pelajari lagi” (Wawancara SF, 06 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas peneliti dengan Fungsional Penata Perizinan peneliti menyimpulkan bahwa Upaya implementasi sistem OSS (*Online Single Submission*) dianggap sudah cukup baik, khususnya dalam hal sosialisasi kepada pegawai dan masyarakat atau pelaku usaha. Sosialisasi dilakukan melalui pelatihan, bimbingan teknis, serta melalui media sosial dan kunjungan langsung ke berbagai kabupaten/kota untuk menjangkau para pelaku usaha dan organisasi mereka. Namun, ada sejumlah tantangan, terutama terkait dengan penanganan isu teknis sistem OSS. Karena sistem ini dikelola secara terpusat oleh Kementerian Investasi, admin di daerah tidak memiliki otoritas penuh untuk mengatasi permasalahan yang muncul, sehingga perlu dilaporkan kepada admin pusat

yang sulit dihubungi secara langsung karena komunikasi hanya dapat dilakukan melalui sistem tanpa informasi kontak petugas.

Pegawai mengusulkan agar ada perwakilan pusat di daerah atau pemberian akses akun admin pusat kepada pihak daerah. Di samping itu, perlu ada peningkatan frekuensi dan konsistensi bimbingan teknis, terutama setiap kali ada pembaruan sistem OSS, agar layanan tetap berjalan maksimal. Masalah anggaran juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan bimbingan teknis di dinas tersebut.



*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*

Gambar 4.11 Sosialisasi Sistem OSS Untuk Pegawai DPMPTSP PROV. SULSEL Agustus 2018

Gambar di atas memperlihatkan kegiatan sosialisasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) diperkenalkan untuk pertama kalinya pada 2 Agustus 2018 kepada para pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan di ruang

rapat DPMPTSP Prov. Sulsel dan dibuka oleh Kepala DPMPTSP A. M. Yamin, SE., MS. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dasar kepada para pegawai mengenai sistem OSS yang diatur dalam PP Nomor 24 Tahun 2018, sebagai langkah untuk menyederhanakan proses perizinan usaha. Pada awalnya, sosialisasi diarahkan kepada pegawai dari dinas internal agar mereka dapat mengerti dan menerapkan sistem tersebut dengan baik. Setelah itu, sistem OSS kemudian sosialisasikan kepada masyarakat dan pelaku usaha secara lebih luas. Melalui tahapan ini, pemerintah berupaya memastikan semua pihak terkait memahami dan dapat menggunakan sistem OSS dengan secara efisien dan efektif.



*Sumber: <https://dpmpfsp.luwuutarakab.go.id/berita/552/bimteksosialisasi-implementasi-perizinan-berusaha-dan-pengawasan-perizinan-berusaha-berbasis-risiko.html>*

Gambar 4.12 Bimtek dan Sosialisasi Sistem OSS Untuk Pelaku Usaha di DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara Oktober 2024

Kegiatan Bimbingan teknis dan sosialisasi Implementasi perizinan berusaha dan pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko kabupaten luwu utara tahun 2024 dilaksanakan dari tanggal 24 September sampai

tanggal 2 Oktober 2024 (sebanyak 7 angkatan selama 7 hari, yang masing-masing angkatan terdiri 55 peserta) bertempat di Hotel Bukit Indah Masamba. Kegiatan sosialisasi oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan di Kabupaten Luwu Utara dibuka oleh Plh. Sekretaris Daerah Kab. Luwu Utara, Ir. Baharuddin Nurdin, M.M, yang didampingi oleh Kepala DPMPTSP, Ir. Alaluddin Sukri, M.Si. Acara ini melibatkan 11 SKPD teknis dan pelaku usaha, baik yang sudah memiliki izin maupun yang belum. Pembicara yang dihadirkan berasal dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu Bapak Saiful Haris, S.Kom dan Bapak Sugiharto, S.AB. Kegiatan ini, yang dibiayai melalui DAK Tahun Anggaran 2024, bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada pelaku usaha mengenai legalitas usaha, cara mengurus NIB, perizinan secara online secara mandiri, serta pelaporan LKPM sesuai dengan aturan yang berlaku.

Hasil wawancara peneliti dengan AD selaku Staf Pengelola Data dan Informasi yang berkaitan dengan efektivitas Upaya implementasi sebagai berikut:

“Tentu saja sangat efektif, dengan adanya sosialisasi masyarakat menjadi tahu manfaat dari sistem OSS ini. Jadi, salah satu hambatan yang ada pada sistem OSS adalah sistem yang masih error atau kesalahan teknis. Hal ini biasanya terjadi Ketika dilakukan perbaikan atau ada update layanan bersamaan pada saat pelaku usaha running artinya bersamaan pada saat berjalan sistemnya. Kendalanya jika terjadi seperti itu maka pelaku usaha tidak bisa menggunakan aplikasi itu. Kendala lain yang mucul adalah pelaku usaha datang Ketika sistem OSSnya tidak dapat digunakan. Penyebabnya mungkin servernya yang dari pusat lagi down atau kendala jaringan dari pusat sehingga kita tidak bisa juga menyelesaikan permasalahan tersebut” (Wawancara AD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara di atas peneliti dengan staf pengelola data dan informasi menyimpulkan bahwa Sosialisasi OSS dinilai sangat efektif karena meningkatkan pemahaman masyarakat, namun hambatan tetap ada, seperti gangguan sistem saat update atau perbaikan, serta kendala teknis dari server pusat yang menyebabkan aplikasi tidak bisa digunakan oleh pelaku usaha.



*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*

Gambar 4.13 DPMPTSP PROV. SULSEL Membuka Pelayanan Pendampingan OSS Juli 2024

Pada tanggal 18 Juli 2024, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan melalui Bidang Pengendalian Pelaksanaan memberikan bantuan mandiri kepada para pelaku usaha yang menghadapi masalah dalam menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS). Bantuan ini bertujuan untuk mengatasi isu-isu teknis terkait OSS serta memberikan dukungan kepada pelaku usaha. Salah satunya pada gambar 4.13 di atas dalam pengisian laporan

realisasi investasi melalui Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) untuk triwulan kedua tahun 2024.

Hasil wawancara peneliti dengan SD selaku Pelaku Usaha yang berkaitan dengan efektivitas upaya implementasi sebagai berikut:

“Iya menurut saya sangat membantu dalam memahami penggunaan sistem OSS ini. Sejauh ini belum ada kendala teknis yang saya alami” (Wawancara SD, 05 Mei 2025).

Dari hasil wawancara peneliti dengan pelaku usaha menyimpulkan bahwa pelaku usaha sangat terbantu dengan layanan yang diberikan petugas dalam memahami penggunaan sistem tersebut. Kemudian pelaku usaha belum mengalami kendala teknis pada saat penggunaan sistem OSS.

Hasil wawancara peneliti dengan EM selaku Pelaku Usaha yang berkaitan dengan efektivitas Upaya implementasi sebagai berikut :

“Saya rasa sudah cukup sangat membantu penggunaan sistem OSS ini. Sejauh ini belum ada kendala teknis karena Perusahaan saya masih baru didirikan” (Wawancara EM, 06 Mei 2025).

Dari hasil wawancara peneliti dengan pelaku usaha menyimpulkan bahwa penggunaan sistem OSS cukup sangat membantu dan sejauh ini belum ditemukan kendala teknis karena perusahaan masih baru didirikan.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan ini bertujuan untuk menguraikan temuan penelitian terkait inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan indikator keberhasilan inovasi yang dikemukakan oleh Real dan

Poole (2005), yang terdiri dari: (1) Penggunaan (*Use*), (2) Kinerja (*Performance*), (3) Sikap dan Keyakinan Pengguna (*User Attitudes and Beliefs*), (4) Integrasi ke dalam Organisasi (*Integration into the Organization*), dan (5) Efektivitas Upaya Implementasi (*Effectiveness of Implementation Effort*).

### 1. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan adalah tingkat pemanfaatan suatu sistem atau layanan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administrasi dan kepentingannya, yang mencerminkan efektivitas, efisiensi, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna.

Dari perspektif teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Irianto et al., 2022), penggunaan OSS mencerminkan dua dimensi penting, yaitu *responsiveness* (daya tanggap) dan *reliability* (keandalan). *Responsiveness* terlihat dari kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna, sementara *reliability* terukur dari keandalan sistem dalam memproses data dan perizinan secara konsisten dan akurat.

Selain itu, berdasarkan teori adopsi inovasi yang dikemukakan oleh (Alfrida & Astuti, 2019), tingginya penggunaan OSS di kalangan pengguna menunjukkan bahwa sistem ini menawarkan keuntungan relatif (*relative advantage*) dan kemudahan yang dapat diamati (*observability*) dengan baik. Keuntungan relatif dapat dilihat dari efisiensi dalam proses

perizinan, pengurangan waktu dan biaya, serta peningkatan transparansi.

Sementara itu, kemudahan yang dapat diamati tampak dari hasil nyata penggunaan OSS, seperti penerbitan dokumen perizinan secara elektronik dan kemampuan untuk memantau status permohonan secara daring.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi OSS tidak hanya terlihat dari adopsi formal, melainkan juga dari intensitas dan kualitas penggunaan oleh semua pihak yang terlibat, baik dari pemerintah maupun masyarakat pelaku usaha. Hal ini mencerminkan bahwa OSS sebagai inovasi telah memenuhi syarat untuk menjadi sistem layanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan indikator Penggunaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dalam menggunakan sistem OSS ini belum maksimal digunakan oleh pelaku usaha, karena masih adanya terdapat penurunan jumlah pengguna pada tahun 2024 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, terdapat 152.871 pengguna OSS yang kemudian meningkat signifikan di tahun 2023 menjadi 278.774, lalu kembali turun menjadi 236.259 pengguna di tahun 2024. Penurunan sebanyak 42.515 pengguna ini menunjukkan bahwa intensitas penggunaan OSS oleh pelaku usaha menurun, meski sistem tersebut sudah cukup dikenal dan banyak digunakan sebelumnya, instansi tersebut juga telah melakukan sosialisasi terkait penggunaan sistem OSS.

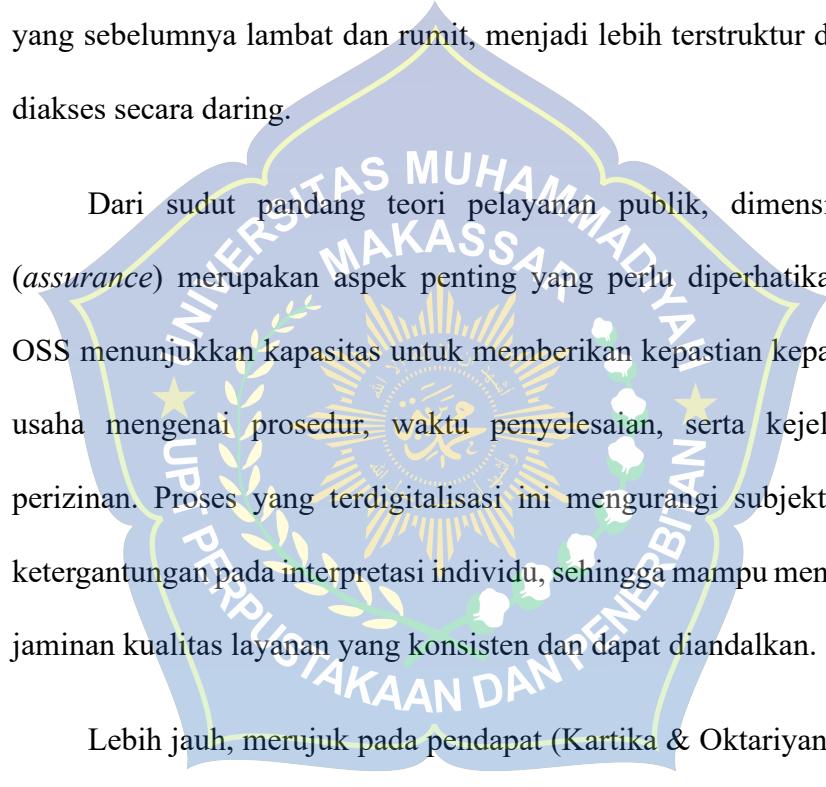
Namun, dalam penerapannya masih menghadapi berbagai faktor penghambat seperti adanya kendala teknis pada penggunaan sistem OSS. Kemudian, rendahnya pemahaman di kalangan pelaku usaha khususnya di Kabupaten/Kota yang mengakibatkan tidak semua pelaku usaha dapat mengakses dan menggunakan sistem OSS secara mandiri. Selain itu, penurunan penggunaan sistem OSS disebabkan karena adanya kebijakan baru dari pemerintah salah satunya adalah Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 2 Tahun 2023 yang mewajibkan seluruh proses perizinan usaha dilakukan melalui OSS Berbasis Risiko (OSS RBA) yang dapat menambah kerumitan dalam proses pengurusan izin terutama bagi pelaku usaha Non-Usaha Mikro Kecil yang membutuhkan berbagai persyaratan administrasi. Adapun juga pendekatan implementasi daerah yang harus sesuai dengan karakteristik daerah, seperti kebutuhan potensi usaha dan kemampuan pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK) atau Non- Usaha Mikro Kecil (Non-UMK) di Provinsi Sulawesi Selatan.

## 2. Kinerja (*Performance*)

Kinerja dalam pelayanan publik adalah tingkat pencapaian hasil kerja instansi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang diukur dari aspek efektivitas, efisiensi, kualitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja layanan perizinan.

Khususnya, OSS dapat meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi biaya, dan meminimalkan kesalahan administratif. Temuan ini sejalan dengan indikator kinerja yang diungkap oleh teori (Real & Poole, 2005) yang menyatakan bahwa efektivitas suatu inovasi dapat diukur melalui peningkatan efisiensi, efektivitas, dan akurasi dalam proses organisasi. Dalam konteks ini, OSS telah berhasil mempercepat proses perizinan, yang sebelumnya lambat dan rumit, menjadi lebih terstruktur dan mudah diakses secara daring.



Dari sudut pandang teori pelayanan publik, dimensi jaminan (*assurance*) merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan. Sistem OSS menunjukkan kapasitas untuk memberikan kepastian kepada pelaku usaha mengenai prosedur, waktu penyelesaian, serta kejelasan alur perizinan. Proses yang terdigitalisasi ini mengurangi subjektivitas dan ketergantungan pada interpretasi individu, sehingga mampu menghadirkan jaminan kualitas layanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

Lebih jauh, merujuk pada pendapat (Kartika & Oktariyanda, 2022), kinerja OSS dalam konteks inovasi pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai terobosan yang memberikan nilai tambah nyata kepada masyarakat, khususnya pelaku usaha. Implementasi OSS membawa dampak positif dalam bentuk percepatan waktu layanan, kemudahan akses, dan transparansi proses, yang semuanya menjadi indikator keberhasilan sistem digital dalam mendukung reformasi birokrasi. Teori pelayanan publik (Bazarah et al., 2021) juga relevan, khususnya *reliability*

(keandalan). Gangguan sistem dan kurangnya SDM kompeten menunjukkan rendahnya reliability OSS. Data laporan kinerja DPMPTSP menunjukkan peningkatan jumlah permohonan layanan OSS dari tahun ke tahun (kecuali pada tahun 2024), namun kualitas layanan masih perlu ditingkatkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa OSS bukan hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga merupakan inovasi strategis dalam pelayanan publik. Sistem ini menunjukkan kinerja yang optimal dan mendukung pencapaian tujuan institusional, sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan andal.

Berdasarkan dari hasil penelitian Penerapan OSS bertujuan untuk membantu mempercepat proses perizinan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan batas waktu penyelesaian. Inovasi sistem OSS juga dapat mengurangi penggunaan berkas fisik yang berbentuk kertas dan mengurangi biaya pengurusan proses perizinan, serta mempermudah pelaku usaha tanpa harus datang ke kantor yang terkait. Sehingga efektivitas sistem OSS dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang perizinan usaha.

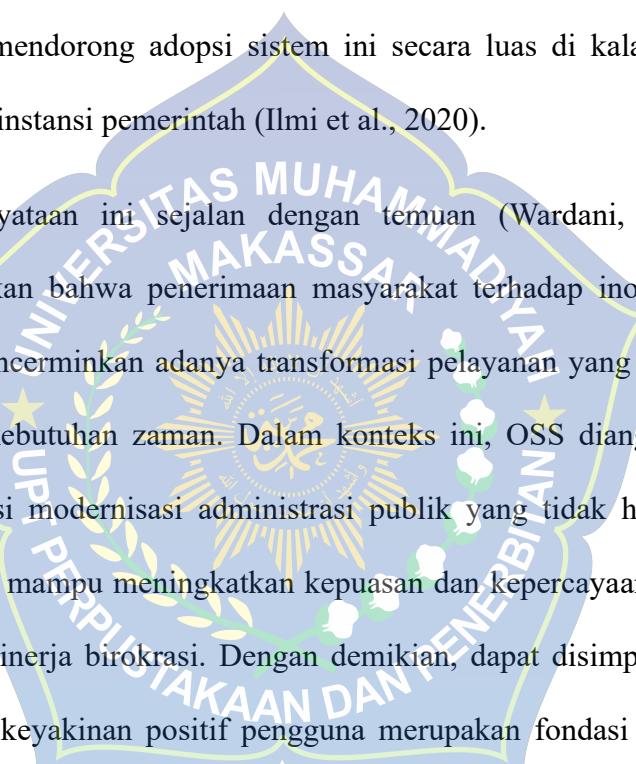
Meskipun demikian, Penerapan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan masih mengalami beberapa kendala yang dapat menghambat proses perizinan

usaha. Salah Satunya adalah penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) yang persyaratannya masih dianggap rumit bagi pelaku usaha yang baru menggunakan sistem OSS sehingga pelaku usaha kurang paham terkait dengan pengisian data yang seharusnya dapat mempercepat proses pengurusan izin sehingga memilih datang ke kantor untuk melakukan pendampingan proses perizinan. Rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pelaku usaha, khususnya di daerah kabupaten/kota, mengakibatkan tidak semua pelaku usaha dapat mengakses dan menggunakan sistem OSS secara mandiri. Kemudian masih adanya masalah teknis dalam penggunaan sistem OSS, seperti gangguan saat mengakses (*error*) dan proses penginputan data yang menyebabkan penundaan atau keterlambatan. Hal ini mengakibatkan beberapa pelaku usaha lebih memilih untuk menunda atau mencari alternatif lain dalam pengurusan izin.

### 3. Sikap dan Keyakinan Pengguna (*User Attitudes and Beliefs*)

Sikap pengguna adalah kecenderungan perilaku, tanggapan, dan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah, baik berupa penerimaan, penolakan, maupun tingkat kepuasan atas pengalaman layanan tersebut. Keyakinan pengguna adalah persepsi atau kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan, keandalan, dan integritas instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), sikap positif pengguna terhadap OSS dapat dijelaskan melalui dua komponen utama: *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Responden menilai bahwa OSS tidak hanya efisien dalam mempercepat pengurusan izin, tetapi juga mudah diakses dan dipelajari, sehingga mendorong adopsi sistem ini secara luas di kalangan pelaku usaha dan instansi pemerintah (Ilmi et al., 2020).



Pernyataan ini sejalan dengan temuan (Wardani, 2019) yang menyebutkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap inovasi layanan publik mencerminkan adanya transformasi pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan zaman. Dalam konteks ini, OSS dianggap sebagai representasi modernisasi administrasi publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sikap dan keyakinan positif pengguna merupakan fondasi penting bagi keberhasilan implementasi OSS. Penerimaan ini menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik telah diterima dengan baik dan memiliki potensi untuk terus berkembang sebagai bagian dari reformasi birokrasi berbasis teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator sikap dan keyakinan pengguna mayoritas pelaku usaha dan pegawai memiliki pandangan positif terhadap tujuan utama sistem OSS, yaitu untuk menyederhanakan

proses perizinan dan meningkatkan efisiensi layanan publik. Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan terhadap kemudahan akses informasi, proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), dan layanan dasar lainnya yang dinilai lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Sebagian besar pelaku usaha yang sudah terbiasa menggunakan sistem digital merasa terbantu dengan adanya sistem OSS.

Namun demikian, terdapat kendala yang tidak sedikit pengguna masih memiliki rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai ketika melakukan pengurusan izin di sistem OSS kurangnya respons dari petugas helpdesk. Terdapat pelaku usaha yang mengungkapkan bahwa proses pengisian data yang kompleks dan berulang justru menimbulkan kebingungan, terutama bagi mereka yang berasal dari wilayah dengan literasi digital rendah. Akibatnya, meskipun memahami manfaat sistem OSS, sebagian pengguna memilih tetap berkonsultasi langsung atau bahkan menggunakan jalur konvensional atau manual.

#### 4. Integrasi ke dalam Organisasi (*Integration Into the Organization*)

Integrasi ke dalam organisasi adalah proses penyelarasan berbagai unit, fungsi, dan sumber daya dalam instansi pemerintah agar terkoordinasi secara efektif dalam memberikan layanan yang terpadu, konsisten, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) kini menjadi bagian integral dari proses kerja sehari-hari organisasi, mencakup aspek perizinan, pelaporan, hingga pemantauan kegiatan usaha. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi yang dihadirkan tidak lagi bersifat eksperimental, melainkan telah menjadi bagian yang melembaga dalam mekanisme organisasi. Menurut (Real & Poole, 2005), hal ini merupakan indikator signifikan dari keberhasilan inovasi, yaitu ketika inovasi tersebut telah menyatu dengan sistem kerja organisasi dan diakui sebagai standar operasional.



Melihat dari perspektif teori institusional yang diutarakan oleh (DiMaggio & Powell, 1983) integrasi OSS mencerminkan adanya legitimasi terhadap sistem ini dalam organisasi. Inovasi yang telah terinternalisasi menandakan bahwa organisasi tidak hanya mengikuti perubahan secara simbolis, tetapi juga berkomitmen secara struktural untuk menjadikan sistem ini sebagai bagian dari tata kelola pelayanan. Ini menjadi landasan bagi keberlanjutan penggunaan OSS dalam jangka panjang.

Dalam konteks teori pelayanan publik, integrasi OSS juga dapat dihubungkan dengan dimensi tangible dan *reliability*. Dimensi tangible tampak dari kesiapan fisik dan teknologi yang mendukung, seperti perangkat komputer, jaringan internet, serta aplikasi yang digunakan dalam pelayanan. Sementara itu, aspek *reliability* tercermin dari konsistensi sistem dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan

kapan saja. Hal ini menunjukkan kesiapan organisasi tidak hanya dalam aspek teknis, tetapi juga dalam mendukung budaya kerja yang berbasis digital.

Dengan demikian, integrasi OSS ke dalam organisasi tidak hanya mencakup keberhasilan di tingkat teknis, tetapi juga menegaskan bahwa inovasi ini telah mendapatkan dukungan baik secara struktural maupun kultural. Keberhasilan ini menjadi landasan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang modern, efektif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian indikator integrasi ke dalam organisasi sistem OSS telah diimplementasikan sebagai instrumen utama dalam pengelolaan layanan perizinan usaha, khususnya sejak diberlakukannya OSS RBA. Hal ini terlihat dari penyesuaian alur kerja, standar operasional prosedur (SOP), serta ketersediaan layanan *helpdesk* OSS di kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Beberapa pegawai menyampaikan bahwa sistem OSS telah menjadi bagian dari budaya kerja mereka, mulai dari proses input data, pendampingan pelaku usaha, hingga verifikasi dokumen digital. Bahkan, sebagian besar jenis layanan perizinan, seperti Nomor Induk Berusaha (NIB), Sertifikat Standar, dan PB-UMKU, saat ini hanya dapat diproses melalui sistem OSS. Selain itu, telah dilakukan pelatihan teknis internal dan sosialisasi lintas unit untuk meningkatkan kemampuan staf dalam memahami dan menggunakan OSS secara efektif.

Namun, terdapat kendala bahwa tingkat integrasi OSS belum sepenuhnya merata di seluruh lini organisasi. Masih ada beberapa unit kerja yang belum sepenuhnya terbiasa dengan sistem digital ini, khususnya unit-unit yang sebelumnya lebih dominan melayani perizinan secara manual. Beberapa pegawai juga menyampaikan bahwa tidak semua petugas memiliki kapasitas yang sama dalam mengoperasikan sistem, sehingga dalam praktiknya, terjadi ketergantungan pada pegawai tertentu yang lebih memahami teknis OSS. Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti jaringan internet yang tidak stabil dan keterlambatan sinkronisasi data dengan sistem pusat juga menjadi hambatan dalam menjadikan OSS sebagai sistem yang sepenuhnya terintegrasi dalam organisasi. Akibatnya, dalam beberapa situasi, pegawai terpaksa tetap melayani secara manual sebagai alternatif solusi, terutama jika sistem mengalami gangguan.

##### 5. Efektivitas Upaya Implementasi (*Effectiveness of Implementation Effort*)

Efektivitas upaya implementasi adalah tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau program layanan pemerintah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, ditunjukkan melalui kesesuaian hasil dengan perencanaan, ketercapaian sasaran masyarakat, serta kemampuan mewujudkan pelayanan yang berkualitas, tepat waktu, dan bermanfaat.

Menurut (Real & Poole, 2005), efektivitas implementasi inovasi dapat dinilai dari kemampuan organisasi dalam mengatasi hambatan yang muncul selama proses pelaksanaan serta seberapa sesuai pelaksanaannya

dengan rencana awal. Dalam konteks ini, meskipun OSS telah diterapkan secara luas, diperlukan strategi tambahan seperti peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pelatihan rutin, dan pendampingan teknis agar sistem dapat digunakan secara maksimal oleh semua pihak.

Teori *Total Quality Management* (TQM) yang dikemukakan oleh (Londa et al., 1996) menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam menghadapi kendala implementasi. Dalam hal OSS, pendekatan ini menunjukkan perlunya evaluasi secara berkala terhadap proses layanan dan penyesuaian terhadap kebutuhan pengguna melalui inovasi atau perbaikan fitur sistem.

Lebih lanjut, (Tui et al., 2022) menyatakan bahwa efektivitas inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari sejauh mana inovasi tersebut memberikan solusi nyata terhadap masalah layanan, termasuk dalam meningkatkan empati dan responsivitas penyelenggara layanan terhadap pengguna teknologi digital yang baru. Oleh karena itu, efektivitas OSS tidak hanya bergantung pada fungsionalitas sistem, tetapi juga pada kemampuan aparat untuk memberikan bimbingan, membangun kepercayaan, dan merespons kendala teknis dengan cepat. Dengan demikian, efektivitas implementasi OSS mencerminkan sebuah proses yang dinamis. Keberhasilan tidak hanya terukur dari penerapan awal, tetapi juga dari kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan dalam menghadapi tantangan di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan, diketahui bahwa berbagai upaya implementasi sistem OSS telah dilakukan secara terstruktur, mulai dari pelatihan internal, kegiatan bimbingan teknis (bimtek), pendampingan langsung kepada pelaku usaha, hingga pembentukan helpdesk OSS yang aktif memberikan pelayanan konsultasi.

Sebagian besar pegawai menyampaikan bahwa pelatihan yang diberikan oleh pusat maupun inisiatif daerah sangat membantu dalam meningkatkan kapasitas pegawai dalam mengoperasikan OSS dan mendampingi masyarakat. Selain itu, sosialisasi secara langsung kepada pelaku usaha, khususnya UMKM, dilakukan melalui kegiatan kolaboratif dengan pemerintah kabupaten/kota, termasuk melalui bimtek yang diadakan di beberapa daerah seperti Luwu Utara dan Makassar.

Namun, masih adanya beberapa hambatan yang terjadi pada efektivitas upaya implementasi ini belum merata di seluruh wilayah dan lini kerja. Ditemukan bahwa masih ada daerah kabupaten/kota yang belum secara optimal dilakukan pendampingan atau sosialisasi OSS, baik karena keterbatasan anggaran maupun kendala koordinasi lintas instansi. Selain itu, masih ada pelaku usaha yang merasa kesulitan dalam mengikuti alur perizinan OSS, terutama saat mengisi data yang rumit atau saat mengalami kendala teknis yang tidak segera tertangani. Sejumlah pegawai juga menyampaikan bahwa belum semua tahapan implementasi dilaksanakan secara sempurna, seperti monitoring berkala terhadap kendala pengguna

dan evaluasi sistem dari sisi pengguna. Adanya ketergantungan pada koneksi internet, serta error pada sistem pusat OSS RBA, kerap membuat proses implementasi di daerah tidak berjalan lancar. Meskipun sistem OSS sudah mulai dijalankan dengan pendekatan digital, keterbatasan dukungan teknis dan minimnya personel IT daerah serta keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi kendala dalam menyempurnakan proses implementasi.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan, dapat disimpulkan bahwa penerapan OSS telah memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan kualitas layanan perizinan usaha secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan lima indikator keberhasilan inovasi yang dikemukakan oleh Real dan Poole (2005), yaitu penggunaan (*use*), kinerja (*performance*), sikap dan keyakinan pengguna (*user attitudes and beliefs*), integrasi ke dalam organisasi (*integration into the organization*), serta efektivitas upaya implementasi (*effectiveness of implementation effort*) dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan belum berjalan secara optimal. Meskipun penggunaannya meningkat pada tahun 2023, jumlah pengguna mengalami penurunan di tahun 2024. Faktor penyebab penurunan ini antara lain kendala teknis, minimnya pemahaman pelaku usaha di daerah, serta rumitnya persyaratan izin, terutama bagi Non-UMK. Adanya kebijakan baru seperti Peraturan Gubernur Sulsel No. 2 Tahun 2023 juga menambah kesulitan dalam penerapan sistem OSS yang

menyebabkan banyak pelaku usaha masih menghadapi tantangan saat menggunakan sistem ini secara mandiri.

## 2. Kinerja (*Performance*)

Penerapan kinerja sistem OSS bertujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan prosedur perizinan usaha dengan langkah-langkah yang jelas, tanpa harus datang secara langsung di kantor, serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Namun, di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, pelaksanaannya masih mengalami berbagai masalah. Banyak pelaku usaha merasa kesulitan dalam memahami proses pengisian data karena persyaratan yang dianggap rumit. Selain itu, minimnya kemampuan literasi digital, kurangnya infrastruktur teknologi dan gangguan teknis, seperti kesalahan sistem, juga membuat beberapa pelaku usaha lebih memilih untuk datang langsung atau menunda proses perizinan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas OSS masih perlu ditingkatkan agar benar-benar dapat mendukung pelayanan perizinan dengan lebih baik.

## 3. Sikap dan Keyakinan Pengguna (*User Attitudes and Beliefs*)

Sebagian besar pelaku usaha dan pegawai memberikan sikap positif adanya sistem OSS karena dianggap dapat menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan. Namun, terdapat kendala seperti, sebagian pengguna yang merasa kebingungan dengan langkah-langkah pengisian data dan merasa kurang puas dengan pelayanan *helpdesk*. Rendahnya

pemahaman tentang digital juga mendorong beberapa pelaku usaha untuk memilih menggunakan cara manual dibandingkan sistem OSS.

#### 4. Integrasi ke dalam Organisasi (*Integration into the Organization*)

Sistem OSS kini telah terintegrasi menjadi elemen krusial dalam penyediaan layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, mencakup proses kerja, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dukungan bagi para pelaku usaha. Namun, penerapannya masih belum merata di semua unit kerja. Kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia yang kompeten secara teknis menangani sistem OSS.

#### 5. Efektivitas Upaya Implementasi (*Effectiveness of Implementation Effort*)

Berbagai upaya yang dilakukan seperti pelatihan atau bimbingan teknis, pendampingan, dan layanan bantuan telah dilaksanakan untuk mendukung penerapan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Akan tetapi, pelaksanaannya masih belum merata di seluruh wilayah. Terdapat sejumlah hambatan seperti kurangnya sosialisasi, masalah teknis (*error*), keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi yang belum cukup memadai, sehingga proses implementasi OSS belum sepenuhnya berjalan dengan efektif.

## B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

DPMPTSP sebagai institusi utama dalam pelayanan perizinan berbasis OSS perlu lebih meningkatkan efisiensi operasional sistem dan memperkuat integrasi antara unit-unit organisasi. Dinas disarankan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi informasi agar dapat menangani peningkatan penggunaan sistem. Apabila sistem OSS mengalami *error* atau gangguan teknis, disarankan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan menyediakan mekanisme penanganan yang cepat dan solutif. Salah satunya dengan mengaktifkan layanan helpdesk OSS yang responsif melalui berbagai saluran, seperti layanan langsung, email, WhatsApp, atau call center. Selain itu, perlu adanya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) darurat untuk mengatur alur pelayanan ketika sistem OSS tidak dapat diakses, guna memastikan pelayanan tetap berjalan tanpa menghambat proses perizinan. Pemerintah daerah juga dapat menyediakan jalur alternatif sementara secara manual, khusus untuk pengguna yang terdampak *error* pada sistem, dengan tetap mengikuti prosedur yang berlaku. Koordinasi teknis yang rutin dengan pengelola OSS pusat sangat penting agar kendala sistem dapat segera ditangani. Selain itu, perlu

dilakukan pelatihan lanjutan bagi pegawai teknis maupun pelaku usaha agar mampu menangani permasalahan sistem secara mandiri dan efisien.

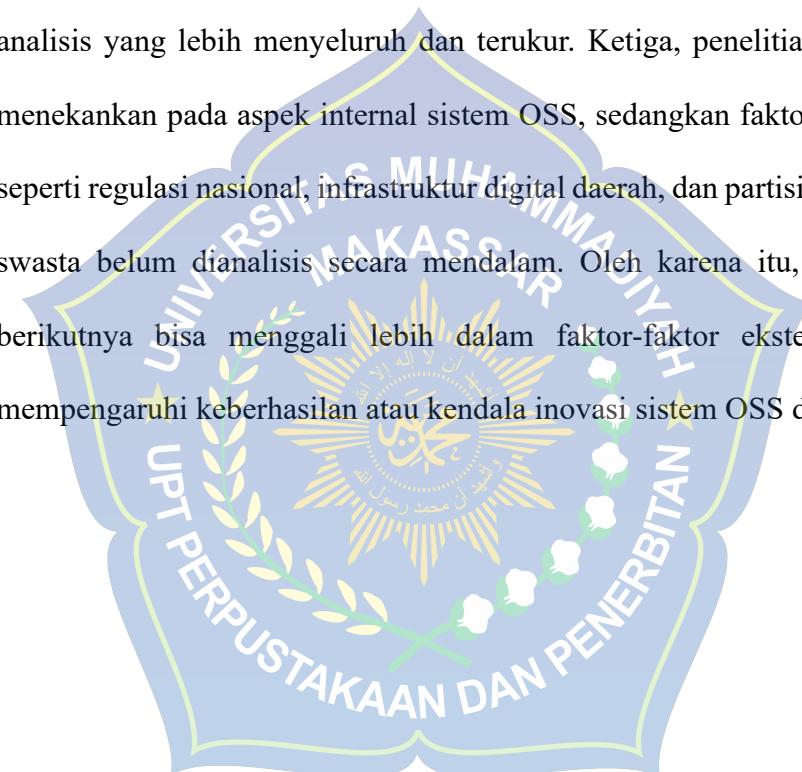
## 2. Masyarakat

Masyarakat, terutama pelaku usaha, diharapkan lebih aktif dalam menggunakan sistem OSS untuk mendapatkan izin usaha. Pelaku usaha sebaiknya menyediakan waktu untuk memahami prosedur penggunaan sistem OSS secara mandiri melalui saluran resmi atau mengikuti pelatihan yang ditawarkan oleh pemerintah. Dengan meningkatnya pemahaman digital dan pengetahuan mengenai sistem OSS, diharapkan akan tercipta efisiensi dalam proses perizinan tanpa bergantung pada perantara atau petugas. Selain itu, pelaku usaha juga perlu mengajukan masukan dan kritik yang bersifat konstruktif melalui saluran pengaduan resmi, agar sistem OSS dapat terus berkembang dan disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna. Kerjasama antara pemerintah dan masyarakat sangat penting agar sistem yang telah dibangun tidak hanya bersifat administratif, melainkan juga memberikan manfaat ekonomi yang nyata.

## 3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian ini hanya difokuskan pada satu instansi yaitu DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, sehingga tidak mengakomodasi dinamika dan variasi pelaksanaan OSS di tingkat kabupaten/kota, yang juga berkontribusi dalam pelayanan perizinan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas fokus studi ke beberapa daerah

untuk mendapatkan pandangan yang lebih komprehensif dan perbandingan. Kedua, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, sehingga belum mencakup aspek kuantitatif seperti pengukuran penggunaan, dan kepuasan pengguna dalam bentuk data statistik. Penelitian di masa mendatang diharapkan dapat menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk menghasilkan analisis yang lebih menyeluruh dan terukur. Ketiga, penelitian ini lebih menekankan pada aspek internal sistem OSS, sedangkan faktor eksternal seperti regulasi nasional, infrastruktur digital daerah, dan partisipasi sektor swasta belum dianalisis secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian berikutnya bisa menggali lebih dalam faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan atau kendala inovasi sistem OSS di daerah.



## DAFTAR PUSTAKA

Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 1–14. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i1.32918>

Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi *E-Service* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.

Asrini, A., Sudarmi, S., & Parawu, H. E. (2019). Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Sound Governance* Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 354–370. <https://doi.org/10.26618/kjap.v5i3.2942>

DiMaggio, J., & Powell, W. W (1983). The Iron Cage Revisited: *Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields*. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.

Baregheh, A., Rowley, J., & Sambrook, S. (2009). *Towards a multidisciplinary definition of innovation*. *Management Decision*, 47(8), 1323–1339. <https://doi.org/10.1108/00251740910984578>

Fawwaz, H. A. Al. (2019). ... sistem *Online Single Submission* dalam pelayanan izin mendirikan usaha secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ....

Darwis, F. A., Malik, I., & Haerana. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (Siap Boss) Di Dpmptsp Kabupaten Pinrang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), 1790–1799.

Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>

Halawa, Y., Dompak, T., & Khairina, E. (2020). Analisis Perbandingan Proses Pengajuan Izin Usaha Di Indonesia Dan Thailand : Tinjauan Terhadap Faktor-Faktor.

Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.

Huzni, A. S., & Susanto, Y. A. (2021). Pelaksanaan Izin Usaha Secara Elektronik Sebagai Upaya Peningkatan Investasi Di Indonesia. *Adliya: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan*, 15(1), 101–116.  
<https://doi.org/10.15575/adliya.v15i1.11850>

Ilmi, M., Setyo Liyundira, F., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan Dan *Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM)* Di Indonesia. Relasi: *Jurnal Ekonomi*, 16(2), 436–458.  
<https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>

Irianto, H., Kurniawan, A. B., & Mulyono, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 32–40. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>

Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022b). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Admininisitras Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, 151(2), 1–10.

Lukas, B., & Ferrell, O. (2000). *The Effect of Market Orientation on Product Innovation*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28.  
<https://doi.org/10.1177/0092070300282005>

Londa, Y. L., Wijaya, W. A., Sagala, R., & Tunjung, I. W. (1996). *Total Quality Management*. *Flexo*, 21(1), 31. <https://doi.org/10.1097/00004010-199523000-00003>

Mahran, Z. A., & Sebyar, M. H. (2023). Pengaruh Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 31 Tahun 2023 terhadap Perkembangan *E-commerce* di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, 1(4), 51–67.

Megasuci, W., Kaamaluddin, Hidayatullah, A., & Haeril. (2024). Evaluasi Implementasi Sistem *Online Single Submission* dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan Di Kota Bima. *Indonesian Jurnal of Intellectual Publication*, 4(3), 96–104.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.538>

Miles, M. B. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks.

Pujiono, P., Sulistianingsih, D., & Sugiarto, L. (2022). Reformasi Birokrasi Perizinan Berusaha Melalui *Online Single Submission* (Oss). *Arena Hukum*, 15(3), 652–674. <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2022.01503.10>

Puspita, V., & Tan, D. (2021). Pendampingan Pengajuan Perizinan Berusaha Sektor UMKM “Cimami Jagonya Snack” Pada Lembaga *Online Single Submission*. *Conference on Community Engageent Project*, 1(1), 255–262.

Rahayu, L. E. (2019). *Manajemen Inovasi : Upaya Meraih Keunggulan Kompetitif* (Tim UB Press (ed.)). UB Press.

Real, K., & Poole, M. S. (2005). *Innovation Implementation: Conceptualization and Measurement in Organizational Research. Research in Organizational Change and Development*, 15(April 2005), 63–134. [https://doi.org/10.1016/S0897-3016\(04\)15003-9](https://doi.org/10.1016/S0897-3016(04)15003-9)

Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/https://www.neliti.com/publications/469247/strategi-peningkatan-pelayanan-publik#:~:text=10.47492/jip.v1i11.489>

Setiadi, T., Rohaedi, E. D. I., & Wajihuddin, M. (2021). Penerbitan Permohonan Perizinan Berusaha Melalui Sistem *Online Single Submission*. *PALAR (Pakuan Law Review)*, 07(91), 79.

Suciati. (2015). Pengertian dan Karakteristik Inovasi Pembelajaran. *Mpdr5204/Modul1*, 1–30.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. In Bandung: Alfabeta.

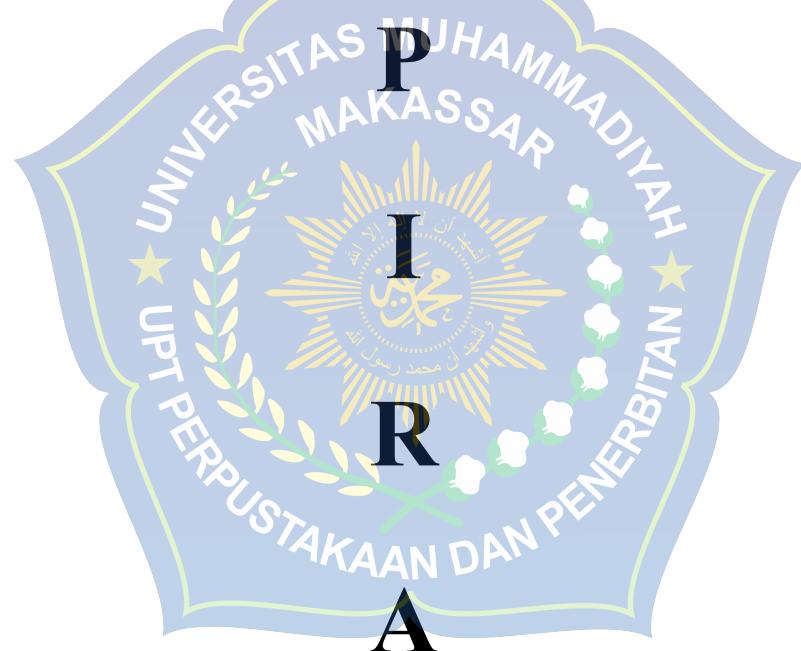
Tui, F. T., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasni Dan Pelayanan Publik*, IX(1), 254–263.

Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 30–35.

L

A

M



N

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

**A. Identitas Informan**

- a) Nama :
- b) Jabatan/Posisi :
- c) Usia :
- d) Jenis Kelamin :
- e) Lama Bekerja/Usaha :
- f) Instansi/Usaha :
- g) Tanggal/Waktu Wawancara :
- h) Tempat Wawancara :

**B. Daftar Pertanyaan Wawancara**

a. Penggunaan (*use*)

Informan Fungsional Penata/Perizinan dan Staf Pengelola Data dan

Informasi:

1. Seberapa sering sistem *Online Single Submission* (OSS) digunakan dalam pelayanan perizinan harian?
2. Apakah sistem *Online Single Submission* (OSS) sudah dimanfaatkan secara maksimal oleh internal DPMPTSP Prov. Sulsel dan Masyarakat?
3. Apa faktor yang mendorong penggunaan *Online Single Submission* (OSS) oleh pegawai DPMPTSP Prov. Sulsel?

Informan Pelaku Usaha:

1. Seberapa sering anda menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS)?
2. Jenis perizinan apa saja yang anda ajukan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS)?
3. Dalam situasi seperti apa anda masih merasa perlu datang langsung ke kantor meski sudah ada sistem *Online Single Submission* (OSS)?

b. Kinerja (*performance*)

Informan Fungsional Penata Perizinan dan Staf Pengelola Data dan Informasi:

1. Apakah penerapan inovasi ini mampu meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan perizinan?
2. Apa saja bentuk konkret perbaikan layanan yang anda lihat sejak implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS)?

Informan Pelaku Usaha:

1. Apakah sistem *Online Single Submission* (OSS) mempercepat pengurusan izin usaha ?
2. Menurut pengalaman anda, apakah sistem *Online Single Submission* (OSS) membantu menghindari biaya tambahan yang tidak resmi?

c. Sikap dan Keyakinan Pengguna (*user attitudes and beliefs*)

Informan Fungsional Penata Perizinan dan Staf Pengelola Data dan Informasi:

1. Bagaimana sikap pegawai terhadap adanya sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi SulSel?
2. Bagaimana keyakinan pegawai terhadap system *Online Single Submission* (OSS) dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan ?

Informan Pelaku Usaha:

1. Apa yang membuat anda yakin terhadap keman dan keandalan system *Online Single Submission* (OSS) ?
2. Bagaimana pengalaman pertama anda saat mencoba menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) ?
3. Seberapa puas anda terhadap layanan sistem *Online Single Submission* (OSS) ?
- d. Integrasi kedalam Organisasi (*Integration into the organization*)

Informan Fungsional Penata Perizinan dan Staf Pengelola Data dan

Informasi:

1. Bagaimana dukungan pimpinan terhadap penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) ?
2. Apakah sistem *Online Single Submission* (OSS) sudah terhubung dengan sistem pelayanan di sektor lain ?
3. Bagaimana proses adaptasi internal instansi saat pertama kali system *Online Single Submission* (OSS) diperkenalkan ?

Informan Pelaku Usaha :

1. Seberapa penting peran sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam mendukung kelancaran operasional usaha anda ?
- e. Efektivitas Upaya Implementasi (*Effectiveness of implementation effort*)  
Informan Fungsional Penata Perizinan dan Staf Pengelola Data dan Informasi:
  1. Bagaimana efektivitas sosialisasi sistem *Online Single Submission* (OSS) diberikan kepada pegawai instansi dan Masyarakat ?
  2. Apa saja hambatan yang paling sulit diatasi selama proses implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) ?
  3. Bagaimana Upaya pegawai untuk menjaga keberlanjutan sistem *Online Single Submission* (OSS) ?

Informan Pelaku Usaha :

1. Menurut anda, apakah pihak dinas sudah cukup membantu anda memahami dan memanfaatkan sistem *Online Single Submission* (OSS)?
2. Jika pernah menghadapi kendala teknis, Bagaimana anda menilai kecepatan dan kualitas pelayanan oleh pegawai DPMPTSP Provinsi SulSel ?



## Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan



Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara dengan Informan



Wawancara dengan Bapak Saiful (Fungsional Penata Perizinan) pada Mei 2025



Wawancara dengan Bapak Aldi (Staf Pengelola Data dan Informasi) pada Mei 2025

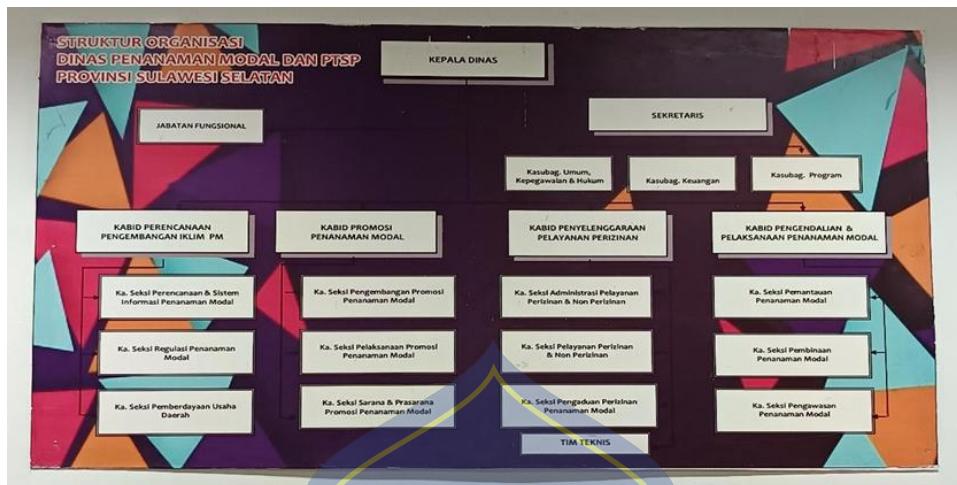


Wawancara dengan Ibu Sadriani (Pelaku Usaha Pengguna OSS) pada Mei 2025



Wawancara dengan Ibu Emma (Pelaku Usaha Pengguna OSS) pada Mei 2025

### Lampiran 5 : Struktur Organisasi



Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Provinsi Sulawesi Selatan Mei 2025

### Lampiran 6 : Gerai Melani Pendampingan OSS-RBA & PROPTSP



Gerai Melayani Dengan Hati Pendampingan OSS-RBA & PROPTSP Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Mei 2025

Lampiran 7 : Dokumentasi Lokasi Penelitian



Pusat Pelayanan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Provinsi Sulawesi Selatan April 2025



Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi

Sulawesi Selatan April 2025

Lampiran 8 : Maklumat Pelayanan



Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Sulawesi Selatan Mei 2025

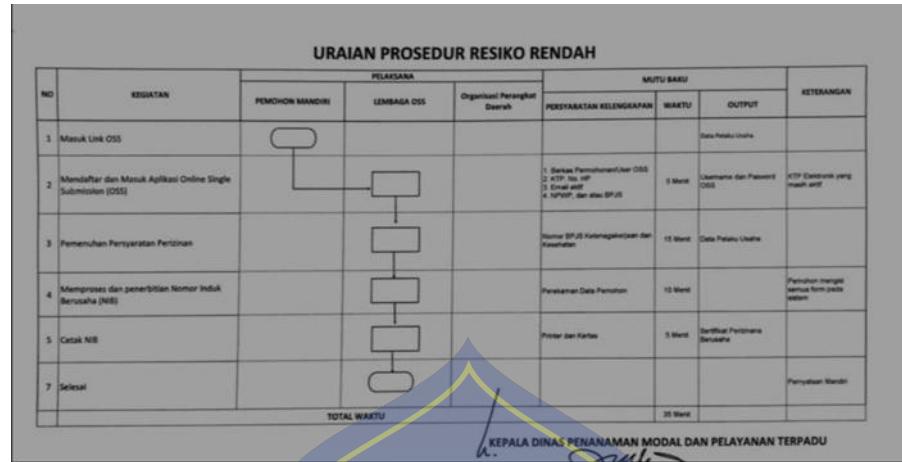
Lampiran 9 : Sektor Intansi KanWil Mal Pelayanan Publik DPMPTSP Prov. SulSel



Instansi yang bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Provinsi Sulawesi Selatan April 2025

Lampiran 10 : Standar Operasional Prosedur Perizinan Berbasis OSS

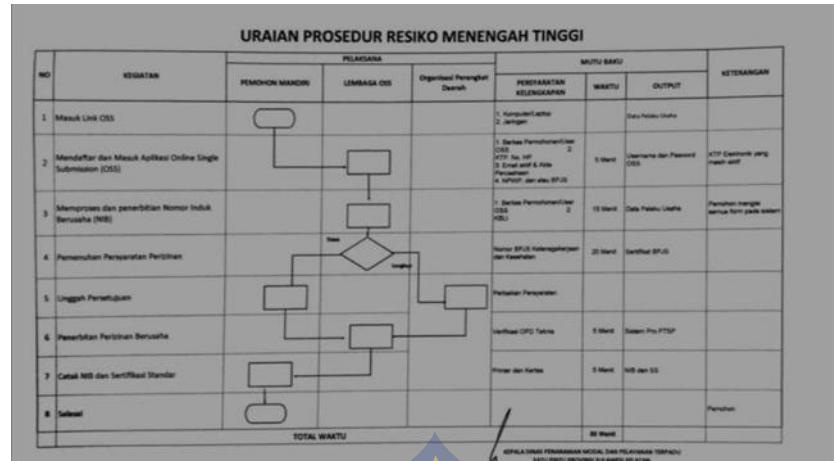


Standar Operasional Prosedur Resiko Rendah sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Juni 2025



Standar Operasional Prosedur Resiko Menengah Rendah sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Juni 2025



Standar Operasional Prosedur Resiko Rendah sistem OSS di Dinas Penanaman  
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Juni 2025



Standar Operasional Prosedur Resiko Tinggi sistem OSS di Dinas Penanaman  
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Juni 2025

## Lampiran 11 : Surat Keterangan Bebas Plagiat

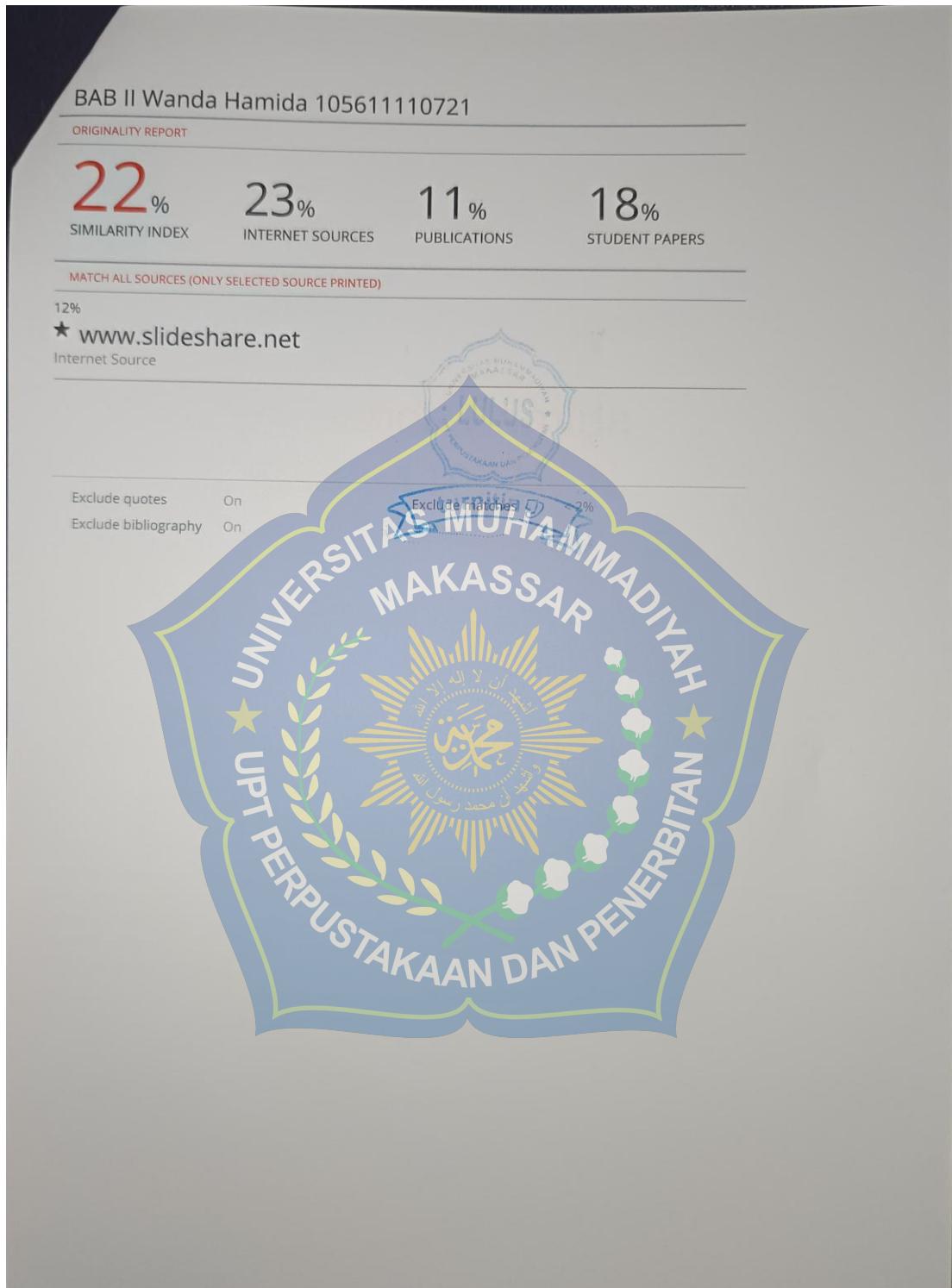


Surat Keterangan Bebas Plagiat Juli 2025

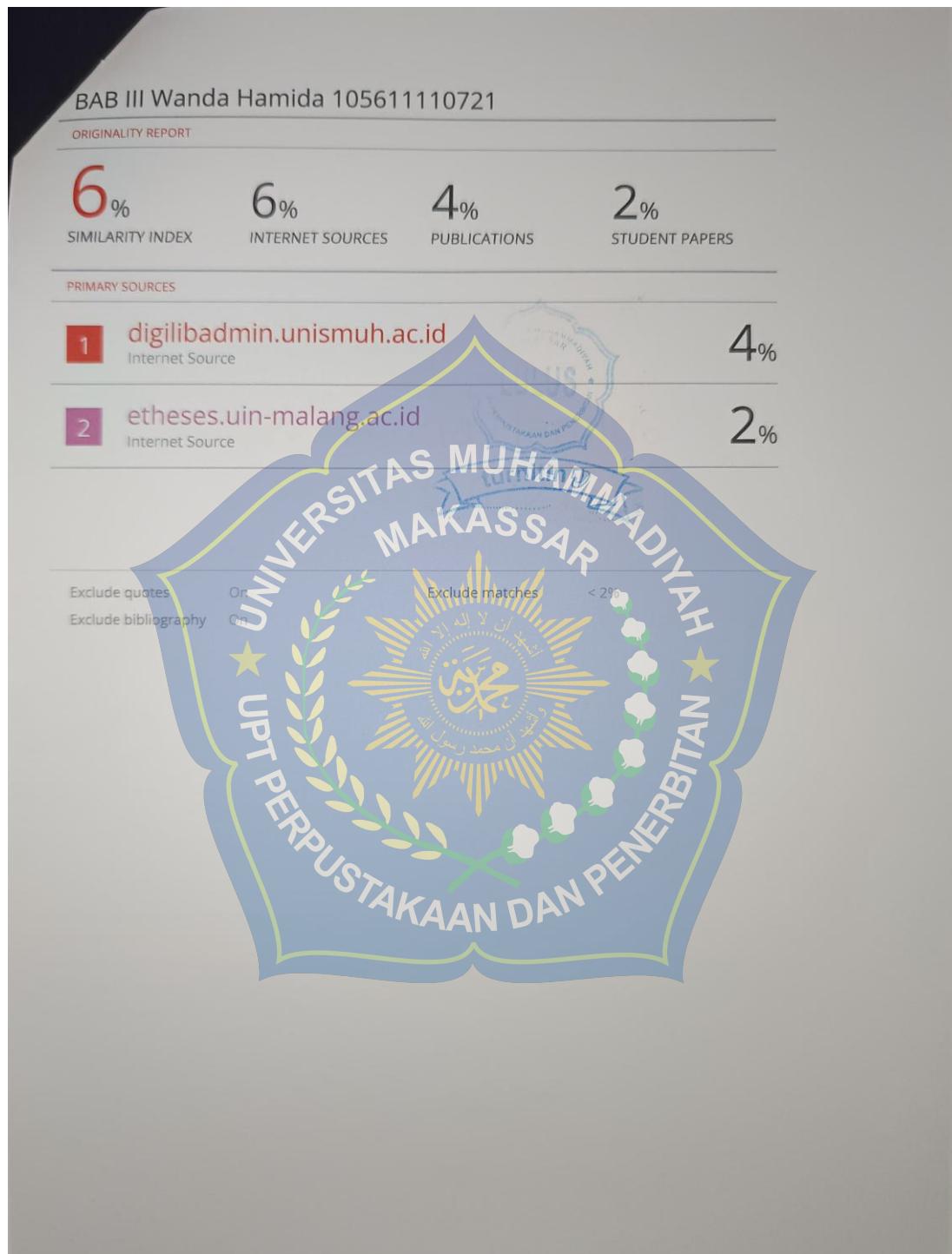
## Lampiran 12 : Hasil Turnitin



Hasil Turnitin BAB I Wanda Hamida Juli 2025



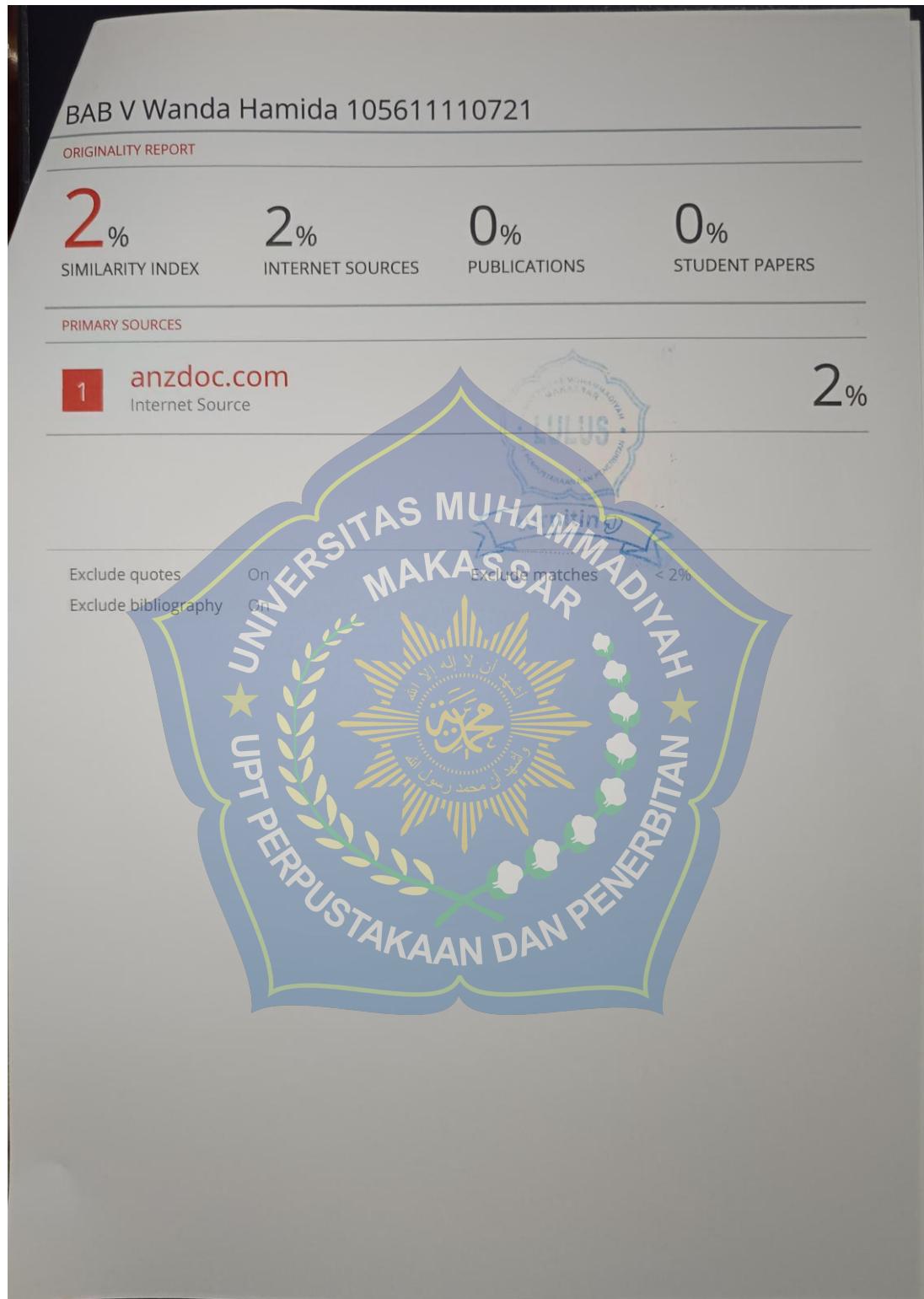
Hasil Turnitin BAB II Wanda Hamida Juli 2025



Hasil Turnitin BAB III Wanda Hamida Juli 2025



Hasil Turnitin BAB IV Wanda Hamida Juli 2025



Hasil Turnitin BAB V Wanda Hamida Juli 2025

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Wanda Hamida, lahir di Kota Makassar pada tanggal 2 Mei 2001, anak ke dua dari pasangan Bapak Hamzah Bustan dan Ibu Yani R. Penulis pertama kali menempuh pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK Ummu Aiman Makassar pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Inpres Maccini Sombala

1 Makassar pada tahun 2008, pada tahun 2014 penulis memasuki Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 27 Makassar. Kemudian setelah tamat dari SMP, pada tahun 2017 penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 3 Makassar dan tamat pada tahun 2020. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan pada salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT. usaha serta doa, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan"**.