

## ABSTRAK

**Namira Anastasia, Riskasari, Rusliadi, 2026. Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.**

Pelayanan perizinan berusaha melalui sistem Online Single Submission (OSS) merupakan salah satu bentuk transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ditujukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan efisien. Namun, dalam pelaksanaannya di DPMPTSP Kota Makassar masih ditemukan sejumlah permasalahan, antara lain gangguan teknis pada sistem, keterbatasan literasi digital pelaku usaha, serta masih diperlukannya pendampingan dalam memahami dan menggunakan layanan OSS. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan OSS dengan pelaksanaannya dalam pelayanan perizinan berusaha.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPTSP Kota Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis efektivitas mengacu pada lima indikator Sutrisno (2009), yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berbasis OSS belum sepenuhnya optimal. Dari aspek pemahaman program, aparaturnya telah memahami sistem dengan baik, sedangkan sebagian pelaku usaha masih membutuhkan pendampingan. Dari aspek ketepatan sasaran, OSS telah menjangkau pelaku usaha sebagai kelompok sasaran. Ketepatan waktu mengalami peningkatan dibandingkan pelayanan manual, meskipun masih dipengaruhi oleh gangguan teknis sistem. Tujuan penerapan OSS dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi pelayanan telah mulai tercapai. Sementara itu, perubahan nyata terlihat dari peralihan pelayanan manual menuju pelayanan digital yang lebih efisien dan fleksibel. Dengan demikian, diperlukan penguatan sosialisasi, pendampingan pengguna, dan infrastruktur teknologi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan OSS secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Perizinan, OSS, DPMPTSP