

**Jurnal Tanah Pilih**  
Vol. 1, No. 1, 2021  
E-ISSN2777-1113

**Corresponding Email:**  
**syafri009@gmail.com**

### Article's History

Submitted: August 31, 2021

Revised: Oct 18, 2021

Accepted: Oct 18, 2021

Published: Oct 21, 2021

Copyright © 2021  
The Author(s)

This article is licensed  
under CC BY 4.0 License



### Published by



## Efektifitas *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi

1. Syafrial

Ilmu Pemerintahan UNH, Indonesia

2. Surya Wahyuni Latief

Ilmu Pemerintahan UNH, Indonesia

3. Novi Yusniati

Ilmu Pemerintahan UNH, Indonesia

### Abstrak

Pelayanan perizinan merupakan salah satu pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah, begitu juga dengan Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bahkan telah menerapkan sistem *Online Single Submission (OSS)* agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Namun banyak persoalan dan masalah yang dihadapi dalam penerapan izin OSS. Perpindahan sistem perizinan secara manual ke elektronik masih banyak menemui masalah yang dihadapi masyarakat/pelaku usaha antara lain KTP masyarakat/pelaku usaha harus terdata secara online, jika tidak terdata masyarakat harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mendaftarkan KTP mereka secara online. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk menguji efektifitas OSS yang kemudian dipaparkan secara deskriptif untuk objek dan hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik untuk perizinan usaha berjalan efektif melalui program *Online Single Submission (OSS)* karena lebih memudahkan pemerintah untuk mendaftarkan pelaku usaha yang ada di Kota Jambi secara cepat, efisien, dan transparan. Selain itu *online Single Submission* juga membantu pemilik usaha dalam hal mekanisme pemenuhan komitmen terhadap syarat izin atas sebuah usaha dan juga segala fasilitas mengenai perizinan bisa didapatkan dengan lebih mudah.

**Kata kunci:** Kota Jambi, *Online single submission*, Pelayanan publik, Pelayanan satu pintu, *Pelayanan online*.

### Abstract

Licensing services are one of the government's administrative services and the Jambi City Government through the One-Stop Integrated Service Investment Service (DPMPTSP), which has even implemented an *Online Single Submission (OSS)* system so that the quality of service is better. However, there are many problems in the application of the OSS. Transforming the manual

*to an electronic licensing system still encounters many difficulties the community/business actors face. For example, community ID cards/business actors must be registered online, and if not registered, the community must visit the Department of Population and Civil Registration to register their ID cards online. A quantitative approach is used to test the effectiveness of OSS, which is then described descriptively for the object and results of the research. The results of this study indicate that public services for business licensing can be effective through the Online Single Submission (OSS) program because it makes it easier for the government to record business actors in Jambi City quickly, efficiently, and transparently. In addition, online Single Submission also helps business owners in terms of the mechanism for fulfilling commitments to permit requirements for a business. All of the facilities regarding the licensing process can be obtained more easily.*

**Keywords:** *Jambi City, One-stop service, Online single submission, Online service, Public service.*

## PENDAHULUAN

Merujuk amanat UUD 1945, pemerintah pusat memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri agar tercipta kesejahteraan masyarakat, pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, salah satu strategi pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik.(Said, 2015). Dalam pelayanan publik terdapat tiga aspek barang dan jasa serta administrasi.(Maulidiah, 2018). Mengacu pada undang-undang tentang pelayanan publik pasal 5 Nomor 25 tahun 2009 yang menatakan bahwa “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”.

Adapun yang berkenaan dengan perwujudan dalam pelayanan administrasi yaitu pelayanan disebut sebagai perizinan.(Suhartoyo, 2019) Dengan adanya teknologi yang dimanfaatkan dalam layanan perizinan baik badan usaha ataupun perseorangan akan diberikan pelayanan perizinan yang efektif sesuai dengan kepuasan publik. Dengan demikian perlu adanya dorongan terhadap pemerintah dalam membenahi kualitas pelayanan publik di Indonesia yang masih tergolong rendah. Undang-undang tentang pengertian pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara publik. Tantangan dalam memberikan pelayanan publik bukan hanya memberikan pelayanan publik yang efisien tetapi juga dengan tidak membedakan status masyarakat, tetap melakukan pelayanan yang baik walaupun bukan dari kalangan pejabat, demi terwujudnya pelayanan yang efisien maka kita harus perlu tau persoalan-persoalan yang dihadapi masyarakat. Pelayanan merupakan suatu proses dalam memenuhi kebutuhan yang dilakukan oleh orang lain secara langsung (Moenir. A.S., 2005). Penekanan terhadap definisi pelayanan tersebut adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Kementerian Koperasi dan UKM memberikan statistik yang diolah oleh BPS pada tahun 2017 menunjukkan bahwa jumlah pengusaha meningkat dari 1,6% menjadi 3,1% dari seluruh

populasi. Prospek bisnis jauh lebih besar dengan semakin luasnya akses ke target pasar, terutama dengan pertumbuhan digital yang semakin pesat. Namun, ini tidak sesuai dengan jumlah waktu yang diperlukan bagi manajemen baru untuk menangani masalah hukum dengan dalih yang rumit dan memakan waktu.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik, dan itu harus dilakukan untuk memudahkan masyarakat mengakses pemerintahan guna menunjang kehidupan mereka. Bahkan jika suatu jasa adalah produk yang tidak berwujud (tidak dapat disentuh), tetap membutuhkan usaha manusia dan penerapan alat untuk meningkatkan kualitasnya. (Ivancevich.J.M et al., 1997).

Untuk menjaga kualitas pelayanan publik, pembangunan dan kemajuan di bidang pelayanan publik harus terus ditingkatkan seiring dengan kemajuan teknis pada masa sekarang ini. (Yayat, 2017) Kompetensi pemerintah dalam inovasi akan menghasilkan konsep-konsep segar untuk berhasil menyelenggarakan pelayanan publik. Efektivitas juga dikenal sebagai kegunaan, dan selalu dikaitkan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dan yang sebenarnya. Efektivitas suatu pilihan ditentukan oleh apakah pilihan itu memberikan hasil (efek) yang diinginkan atau tujuan dilakukannya tindakan tersebut. (Dunn, 2003).

Berbagai tulisan tentang efektifitas pelayanan berbasis teknologi telah dilakukan dengan fakta empirik dari daerah-daerah di Indonesia. Misalnya, tulisan tentang efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo, dalam penelitian ini merujuk pada Penerapan sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) pada Badan Pelayanan Terpadu (BPPT) Kabupaten Siadoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan SIPPADU telah efektif dalam memberikan pelayanan jika ditinjau dari syarat-syarat informasi yang baik, Karena berbasis online dan internet, Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPPADU) mampu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan. Dapat dikatakan cukup efisien dengan berkurangnya waktu akses informasi dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja. (Nurwindiarti, 2016).

Lebih lanjut, studi tentang “Implementasi *Electronic Government* melalui Surabaya Single Window (Studi di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya)” (Farid et al., 2015) penelitian ini berfokus pada prinsip *e-Government* di Kota Surabaya pada penerapan Surabaya single Window. Penerapan *Surabaya Single Window* di UPTSA Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didasarkan pada: 1) Delapan elemen sukses proyek *e-Government* yaitu *Political Environment* bertipe Top Down Project (TDP), *Leadership* sudah cukup baik. *Planning* sudah terealisasi dengan baik. Informasi yang dimuat dalam situs Surabaya dapat memberikan transparansi dan visibilitas. APBD bertanggung jawab atas anggaran. Inovasi dengan mengembangkan pemetaan layanan terintegrasi dan sistem database yang sesuai dengan alur kerja layanan terintegrasi yang memanfaatkan *platform Windows*. 2) Hambatan dan tantangan dalam penyebaran e-government, khususnya *Peopleware*, termasuk kurangnya perangkat teknis bagi individu yang akan melakukan layanan perizinan. Karena banyaknya pemohon yang memberikan pelayanan perizinan, maka masing-masing SKPD mengalami kesalahpahaman sehingga menyebabkan keterlambatan perizinan.

Jika masyarakat dan perusahaan tidak puas dengan layanan perizinan yang ditawarkan oleh pemerintah daerah, mereka dapat mengajukan pengaduan. Karena hanya sedikit daerah yang memiliki organisasi yang dapat diandalkan untuk membantu dan menyalurkan beragam keprihatinan dari dunia usaha, keberatan para pengusaha tersebut seringkali menjadi asumsi publik yang tidak dapat tersalurkan. Layanan perizinan sangat diminati masyarakat untuk

mengatasi permasalahan hukum, khususnya perizinan. Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Pemerintah Indonesia ingin meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan mempercepat pelaksanaan usaha. Menurut kebijakan ini, pusat tersebut mengintegrasikan semua layanan perizinan berusaha melalui satu Sistem Perizinan Berusaha Elektronik, yang juga dikenal sebagai *Online Single Submission* (OSS).

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik disebutkan bahwa pemerintah mengatur antara lain tentang jenis, pemohon, dan penerbitan perizinan berusaha, pelaksanaan perizinan berusaha, reformasi perizinan berusaha per sektor, sistem OSS, lembaga OSS, pendanaan OSS, insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan berusaha melalui OSS, penyelesaian permasalahan dan hambatan berusaha serta sanksi. Segala pengurusan perizinan usaha dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, tepat, dan efisien dengan menggunakan sistem layanan OSS. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh bisnis sama dengan persyaratan yang harus dipenuhi oleh individu. Korporasi terlebih dahulu harus memastikan keabsahan badan hukum melalui notaris, dan untuk usaha kecil cukup dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Namun masih banyak persoalan dan masalah yang dihadapi dalam penerapan izin *Online Single Submission* (OSS), perpindahan sistem perizinan secara manual ke elektronik masih banyak menemui masalah yang dihadapi masyarakat/pelaku usaha antara lain KTP masyarakat/pelaku usaha harus terdata secara online, jika tidak terdata masyarakat harus mendatangi Dukcapil untuk mendaftarkan KTP mereka secara online. Pelaku usaha/masyarakat harus mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), jika telah mempunyai NPWP dalam keadaan aktif/valid/lapor SPT. Pelaku usaha/masyarakat harus memenuhi komitmen yang telah ditetapkan disistem OSS seperti melampirkan IMB, SLF dan komitmen lain yang dikeluarkan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Jambi yaitu AMDAL, UKL-UPL, SPPL. Masalah lain yaitu masyarakat masih harus datang secara fisik ke Kantor DPMPTSP untuk membuat izin SITU (Surat Izin Tempat Usaha).

Banyak masalah yang ditemui oleh masyarakat dengan adanya perpindahan dari sistem manual ke elektronik, banyak sekali perbedaan yang dihadapi dari perpindahan sistem ini. Diantaranya adalah saat perizinan manual tidak perlu untuk data Kartu Tanda Penduduk (KTP) *online*, tidak memerlukan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tidak memerlukan pemenuhan komitmen seperti yang disebutkan diatas, karena bagi masyarakat/pelaku usaha yang hanya membuat izin untuk usaha kantor tidak memerlukan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) karena usaha kantor tidak menghasilkan limbah apapun, perbedaan yang lain yaitu bagi masyarakat sistem elektronik yang diterapkan ini membuat masyarakat/pelaku usaha harus bolak balik ke DPMPTSP dan dinas terkait, jika dahulu sistem manual masyarakat/pelaku usaha hanya perlu datang ke DPMPTSP dengan membawa syarat-syarat yang telah ditentukan dan menunggu 14 hari kerja maka izin selesai, tidak harus datang ke dinas terkait untuk melakukan pemenuhan komitmen. Bagi masyarakat/pelaku usaha sistem ini belum bisa disebut memudahkan pelayanan perizinan untuk masyarakat seperti tujuan pertama Presiden dalam membuat Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Saat ini penerapan sistem OSS sudah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi, keuntungan penerapan sistem OSS tersebut adalah data pengurusan perizinan Kota Jambi lebih terintegrasi dan memudahkan pemerintah pusat dalam mendaftarkan pelaku usaha yang mengurus perizinan usaha mereka di Jambi baik perusahaan asing maupun lokal. Namun banyak pula permasalahan yang terjadi pada penerapan perizinan online tersebut yaitu kurangnya pemahaman masyarakat umum untuk menggunakan internet dan masyarakat yang takut salah input data ketika pengisian data di website tersebut.

Jika Nomor Induk Berusaha (NIB) sudah terbit dan pelaku usaha salah input maka pelaku usaha harus mencabut Nomor Induk Berusaha (NIB) terlebih dahulu dengan catatan membuat pernyataan beserta alasan kenapa NIB tersebut ingin dihapus dan dikirimkan ke petugas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi agar kemudian dihapus dan masyarakat dapat mengulang pendaftaran izinya dari awal. Untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ada tercantum kata “Belum Berlaku Efektif”, pelaku usaha harus mengaktifkan dahulu izin mereka dengan cara menyerahkan syarat-syarat yang ada seperti IMB, Sertifikat (dalam bentuk PDF) dan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) yang dikeluarkan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Jambi, menurut masyarakat atau pelaku usaha proses tersebut terlalu memakan waktu dan rumit karena harus bolak balik ke dinas terkait.

Perizinan Elektronik (OSS) merupakan upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Perkembangan dan penggunaan teknologi informasi (TI), serta semakin meluasnya penggunaan internet sebagai sarana untuk mengakses dunia maya, telah mendorong perubahan kebijakan yang revolusioner. (Robby, U. B., & Tarwini, W et al., 2019) Perubahan pemanfaatan teknologi informasi tersebut selain dengan cara berkomunikasi dan memberikan hiburan, Pemerintah juga dituntut untuk memberikan informasi-informasi yang sudah tertuang dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 guna menciptakan salah satu asas penyelenggaraan pemerintah yang baik yaitu asas keterbukaan. Asas keterbukaan ini akan memicu tercapainya asas penyelenggaraan pemerintah yang baik lainnya. Keterbukaan ini diantaranya adalah keterbukaan pemerintah dalam penyelenggaraan dan kesiap sediaan pemerintah dalam memberikan informasi publik yaitu APBD, program-program pemerintah, realisasi program, informasi tentang wilayah dan semua yang bersifat publik.

Berdasarkan permasalahan yang masih banyak dihadapi masyarakat/pelaku usaha dalam penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (OSS), maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.”

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Lokasi penelitian berada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi, dengan populasi penelitian sebanyak 492 orang pelaku usaha yang diambil mulai bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2020 dari Data Izin OSS 2020 di DPMPTSP Kota Jambi. Selanjutnya, penentuan jumlah sampel penelitian menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2010). Sehingga dengan jumlah populasi yang besar digunakanlah tingkat kekeliruan yang ditolerir sebesar 0,1 (10%), dan didapat sebanyak 83 orang sampel penelitian. Data primer diperoleh dari kuisioner yang disebar secara tidak acak pada pelaku usaha yang berurusan ke DPMPTSP dan bersedia menjadi responden sampai memenuhi jumlah sampel. Instrumen diatas diukur menggunakan skala Likert kemudian dianalisis menggunakan SPSS 23.00.

Data primer kemudian diperkuat dengan sumber informasi yang didapat dari informan penelitian, yaitu Kepala Dinas DPMPTSP Kota Jambi dan juga masyarakat yang akan mengurus ataupun juga mereka yang memperpanjang izin usaha. Sedangkan data sekunder didapat dari berbagai literatur, struktur organisasi, dan laporan bulanan dari DPMPTSP Kota Jambi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis dibidang penyelenggaraan perizinan terpadu Kota Jambi berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Jambi.

### a. Fungsi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Peran DPMPTSP sebagai lembaga pemerintah terdepan adalah menumbuhkan persepsi masyarakat yang baik terhadap perangkat pemerintah daerah, sehingga berdampak timbal balik skala makro berupa pelibatan masyarakat secara aktif dalam pembangunan Kota Jambi. Berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 49 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, DPMPTSP memiliki fungsi sebagai berikut: 1). Perumusan kebijakan teknis dibidang penanaman modal ;2). pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu; 3). pelaksanaan pengkajian, pengendalian dan promosi investasi penanaman modal; 4). pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu; 5). pelaksanaan koordinasi proses penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu; dan 6). pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

### b. Isu-Isu Startegis Organisasi

Isu strategis adalah kondisi atau hal yang harus diperhatikan atau dikedepankan dalam perencanaan pembangunan karena dampaknya yang signifikan bagi kemajuan perizinan dan investasi dimasa mendatang.(Patiung, 2019) Beberapa permasalahan utama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi dalam mewujudkan pelayanan prima antara lain : 1).Peluang investasi yang dipromosikan belum menggambarkan permintaan pasrah yang membuat calon investor tertarik berinvestasi di Jambi, 2). regulasi yang ada ditingkat lebih atas sering berubah sesuai perkembangan dan penyesuaian dengan kondisi terkini, 3). belum optimalnya proses pelayanan perizinan yang dikeluarkan DPMPTSP dikarenakan kewenangan perlengkapan persyaratan perizinan masih ada pada perangkat daerah pemberi rekomendasi, 4). belum semua investor membuat laporan? LKPM melalui kepala DPMPSTP, 5). kondisi masyarakat yang belum sepenuhnya mendukung terhadap perkembangan investasi, dan 6). dukungan anggaran yang memadai.

### c. Profil Responden

Kuesioner yang disebarkan dipenelitian ini sebanyak 83 kuesioner dan disebarkan kepada responden terpilih yaitu masyarkat atau pelaku usaha yang datang ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. Setiap responden menjawab 15 pertanyaan tentang pelayanan publik, dan 5 pertanyaan tentang online single submission. Distribusi kuesioner dan tingkat pengembalian tercantum dalam table berikut :

**Tabel 1. Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian**

Penyebaran Kusioner	Jumlah
Kusioner yang disebar	83
Kuesioner yang kembali	83
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang dapat diolah	83
Kuesioner yang tidak lengkap/rusak	0
Tingkat pengembalian kusioner	100%

Sumber : Data Olahan

Keterangan table 1 tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengembalian kusioner sebesar 100%, yang berarti dari seluruh kusioner yang disebar semua kembali pada peneliti. Hal ini menunjukkan bahwa semua responden pada penelitian ini memiliki pemahaman dan keseriusan untuk memberikan partisipasinya terhadap kusioner yang diisi.

Responden dikelompokkan berdasarkan usia dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Frekuensi	Presentase
20 - 25 Tahun	19	22,89%
26 - 30 Tahun	24	28,91%
31 - 35 Tahun	25	30,12%
36 - 40 Tahun	11	13,25%
45- 50 Tahun	2	2,40%
>50 Tahun	1	1,20%
Total	83	100%

Sumber : Data Olahan

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden usia 20-25 tahun sebanyak 19 orang (22,89%), usia 26-30 tahun sebanyak 24 orang (28,91%), usia 31-35 tahun sebanyak 25 orang (30,12%), usia 36-40 tahun sebanyak 11 orang (13,25%), usia 45-50 tahun sebanyak 2 orang (2,40%), dan usia di atas 50 tahun sebanyak 1 orang (1,20%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berusia antara 31-35 tahun lebih mendominasi dibandingkan dengan yang berusia antara 26-35 tahun. Dengan rentang usia 31-35 tahun terlihat jelas bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia

dan bermental cukup. kedewasaan untuk menawarkan tanggapan yang akurat saat mengisi kuesioner.

Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki – laki	41	49,40 %
Perempuan	42	50,60 %
Total	83	100%

Sumber : Data Olahan

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden (42 orang, atau 50,60%) adalah perempuan, sedangkan jenis kelamin laki-laki (41 orang, atau 49,40%) adalah laki-laki. Berdasarkan data tersebut, terlihat jelas bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha perempuan lebih cenderung mengunjungi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi dibandingkan laki-laki.

Responden dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Diploma III (D3)	20	24,09 %
Strata Satu (S1)	30	36,14 %
Strata Dua (S2)	4	4,81 %
Lain – Lain	29	34,94 %
Total	83	100 %

Sumber : Data Olahan

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan Diploma (D1) terbuka 20 orang (24,09%), tingkat pendidikan Sarjana (S1) terbuka 30 orang (36,14%), tingkat pendidikan Strata Dua (S2) terbuka 4 orang (4,81%) , dan jenjang pendidikan lainnya sederajat dengan SMA/SMK sebanyak 29 orang (34,94%). Hal ini menunjukkan bahwa individu dengan gelar sarjana (S1) memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang berpendidikan Diploma III (DIII), Strata Dua (S2), dan jenjang pendidikan lainnya. Responden dengan tingkat pendidikan Strata Satu (S1) diantisipasi memiliki tingkat pemahaman akademik yang tinggi dan dapat memahami setiap item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini.

Responden dikelompokkan berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Wiraswasta	25	30,12%
Guru	4	4,81%
Swasta	30	36,14%
Pegawai Negri Sipil (PNS)	7	8,43%
TKK	8	9,63%
Honoror	2	2,40%
Buruh	2	2,40%
Mahasiswa	1	1,20%
Sopir	1	1,20%
Ibu Rumah Tangga	3	3,61%
Total	83	100%

Sumber : Data Olahan

Table 5 menunjukkan bahwa responden yang dikelompokkan berdasarkan pekerjaannya yaitu Wiraswasta terdiri dari 25 orang atau 30,12%, Guru terdiri dari 4 orang atau 4,81%, Pekerjaan Swasta terdiri dari 30 orang atau 36,14%, pekerjaan pegawai negeri sipil (PNS) terdiri dari 7 orang atau 8,43%, pekerjaan Tkk terdiri dari 8 orang atau 9,63%, pekerjaan honoror terdiri dari 2 orang atau 2,40%, pekerjaan Buruh terdiri dari 2 orang atau 2,40%, mahasiswa terdiri dari 1 orang atau 1,20%, sopir terdiri dari 1 orang atau 1,20%, dan ibu rumah tangga terdiri dari 3 orang atau 3,61%. Berdasarkan keterangan tersebut dapat terlihat bahwa pekerjaan wiraswasta lebih mendominasi dari pada pekerjaan yang lain, dengan demikian sebagian besar responden adalah pelaku usaha yang sedang mengurus perizinan usaha mereka sehingga dapat memberikan jawaban terbaik atas kuesioner yang disebarkan.

#### **d. Uji Validitas, reabilitas, asumsi klasik, normalitas, dan heteroskedastisitas**

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer dan aplikasi SPSS 23.00 for Windows, dengan menggunakan teknik Korelasi Produk Moment (*Pearson Correlation*). Korelasi antara nilai yang diterima dari item pernyataan dalam kuesioner dapat digunakan untuk menentukan validitas. Jika korelasi Pearson yang ditemukan lebih besar dari 0,05, data yang dikumpulkan dapat diandalkan. (Ghozali, 2011).

Tabel 6 berikut ini menyajikan hasil uji validitas terhadap item pernyataan variabel Efektivitas Pelayanan Publik (X1).

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Terhadap Pernyataan Efektifitas Pelayanan Publik (X1)**

Item Pernyataan	Batas Validitas	Pearson Correlation	Keterangan
1	0,05	0,411	Valid
2	0,05	0,363	Valid
3	0,05	0,754	Valid
4	0,05	0,679	Valid
5	0,05	0,753	Valid
6	0,05	0,710	Valid
7	0,05	0,395	Valid
8	0,05	0,427	Valid
9	0,05	0,397	Valid
10	0,05	0,641	Valid
11	0,05	0,738	Valid
12	0,05	0,748	Valid
13	0,05	0,522	Valid
14	0,05	0,782	Valid
15	0,05	0,777	Valid

*Sumber : Data Olahan*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 6, setiap item pernyataan memiliki korelasi Pearson lebih dari 0,05. Dengan kata lain, instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari lima belas item pernyataan, dianggap valid atau mampu mengukur apa yang diteliti, yaitu variabel Efektivitas Pelayanan Publik. (X1).

Tabel 7 berikut ini menyajikan hasil uji validitas terhadap item pernyataan variabel Online single submission (Y).

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Terhadap Item Online Single Submission (Y)**

Item Pernyataan	Batas Validitas	Pearson Correlation	Keterangan
1	0,05	0,814	Valid
2	0,05	0,899	Valid
3	0,05	0,581	Valid
4	0,05	0,832	Valid
5	0,05	0,839	Valid

*Sumber : Data Olahan*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 7, setiap butir pernyataan memiliki korelasi Pearson lebih besar dari 0,05. Dengan kata lain, instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari lima item pernyataan, dianggap valid atau mampu mengukur apa yang sedang diuji, yaitu variabel *online single submission* (Y). Tes *One Shot* digunakan dalam penelitian ini untuk pengujian reliabilitas, yang berarti hanya dilakukan satu pengukuran dan kemudian temuannya dibandingkan dengan pernyataan lain, atau dengan kata lain korelasi antara tanggapan terhadap pertanyaan diukur. Jika nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel lebih dari 0,6, item instrumen untuk variabel tersebut dapat dipercaya, sesuai dengan hasil perhitungan uji reliabilitas.(Ghozali, 2011). Software SPSS versi 23.0 digunakan untuk melakukan uji reliabilitas ini. Tabel 8 menunjukkan hasil uji reliabilitas secara rinci.

**Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel		Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
<b>Efektivitas Publik (X<sub>1</sub>)</b>	<b>Pelayanan</b>	0,877	0,6	Reliabel
<b>Online Single Submission (Y)</b>		0,859	0,6	Reliabel

*Sumber : Data Olahan*

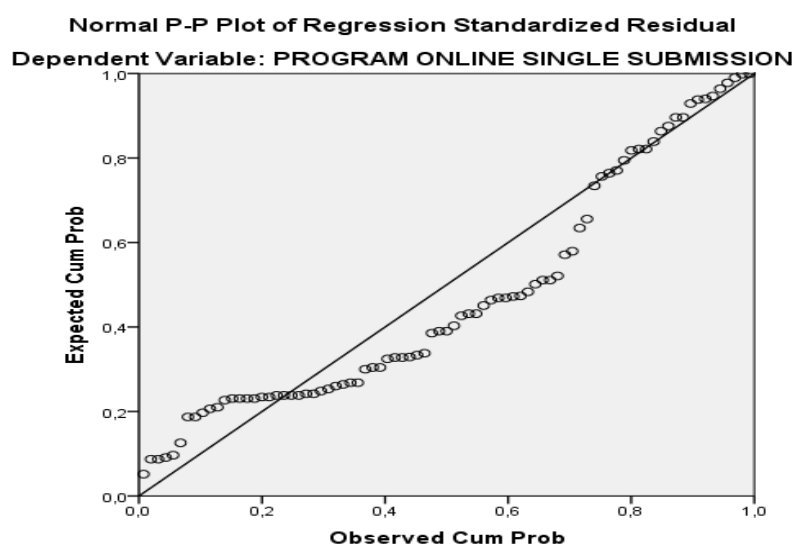
Nilai *Cronbach's Alpha* lebih baik dari 0,6 ditemukan ketika reliabilitas kuesioner diuji, dengan efikasi pelayanan publik mencetak 0,877 dan pengajuan tunggal online mencetak 0,859. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan untuk setiap variabel dievaluasi untuk ketergantungan dan ditemukan memuaskan. Sebelum dilakukan pengujian, dilakukan uji klasikal untuk mengetahui asumsi-asumsi dalam model regresi berganda yang digunakan untuk menginterpretasikan data dan membuatnya lebih relevan untuk dianalisis.

Pengujian ini menentukan apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk menentukan apakah data berdistribusi normal atau tidak, gunakan kriteria berikut untuk menguji plot probabilitas pada analisis grafik:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dalam pola distribusi normal dengan mengikuti arah garis diagonal, maka model persamaan menggunakan asumsi normalitas.
2. Jika data tidak menampilkan pola distribusi normal dan tidak mengikuti orientasi garis diagonal, maka persamaan model tidak memenuhi syarat normalitas.

Titik-titik pada grafik plot normal menyebar sepanjang garis diagonal, oleh karena itu bagaimana kita dapat mengetahui jika grafik normal menampilkan pola distribusi normal, yang berarti memenuhi asumsi normalitas. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki ketidaksamaan varians antar pengamatan dengan pengamatan lain (Ghozali, 2011). Homoskedastisitas terjadi ketika variansnya sama dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya sama.

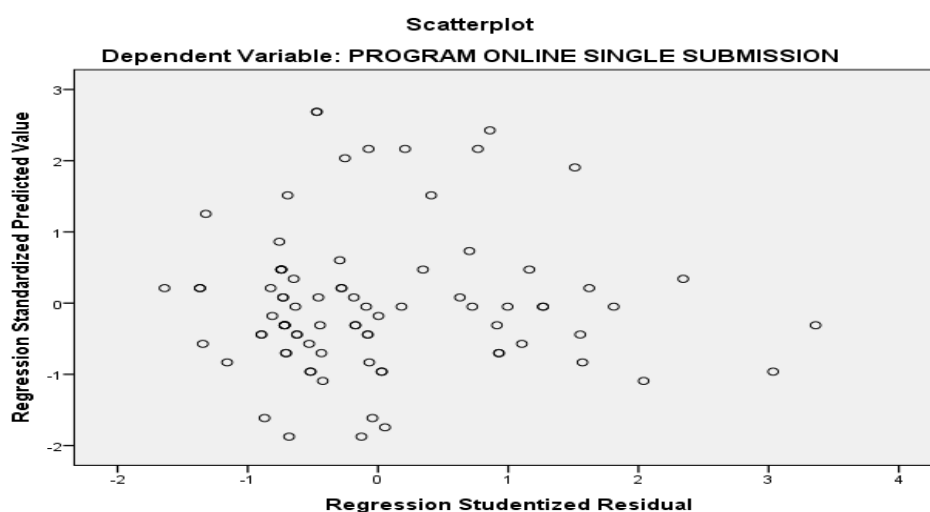
**Diagram 1. Grafik Uji Normalitas**



Plot grafik antara nilai prediktif dari variabel tampilan (dependen) dan residual dapat digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Berikut ini adalah dasar dari analisis grafik plot:

1. Heteroskedastisitas akan berkembang jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur.(bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika terdapat pola yang terlihat dan titik-titik berjarak sama di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Gambar berikut dapat digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas.

**Diagram 2. Grafik Uji Heteroskedastisitas**

Titik-titik pada grafik scatterplot didistribusikan secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Model regresi yang sesuai untuk peramalan kinerja karyawan berdasarkan variabel input tidak memiliki heteroskedastisitas.

**e. Efektivitas pelayanan public pada program online single submission (OSS)**

Hasil uji *t* dalam penelitian ini bahwa pelayanan publik efektif diterapkan secara parsial melalui program online single submission di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. Hal ini diketahui bahwa nilai signifikansi efektivitas pelayanan public  $0.000 < 0,05$ . Dari 20 pertanyaan dalam kuesioner terbagi 2 yaitu variabel efektivitas pelayanan publik (X1) dan variabel online single submission (Y) yang mana terbagi dalam tabel berikut :

**Tabel 9. Nilai Signifikan Efektivitas Pelayanan Publik**

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	Penjelasan
<b>Efektivitas Pelayanan Publik</b>	Efisiensi	Apakah biaya yang dikeluarkan sesuai dengan biaya yang di tetapkan.	Pelaku usaha mengeluarkan biaya sesuai dengan biaya semestinya
		Apakah biaya/tarif dalam pembayaran masih dalam tahap wajar	Tidak terkena biaya selain yang di tetapkan
		Apakah informasi tentang biaya memberikan kemudahan dalam pelayanan	Mudah untuk masyarakat mengerti
		Apakah petugas sigap dalam memberikan pelayanan	Petugas yang adil dan tidak membedakan
<b>Efektivitas pelayanan Publik</b>	Kecukupan	apakah pelayanan yang didapat memudahkan anda	Tidak berbelit belit
		Apakah sistem antri yang	Melayani bukan berdasarkan dari

		diterapkan keadilan	mencerminkan jabatan	
	Perataan	Apakah petugas sopan dan ramah	Petugas memberikan pelayanan dengan baik, tidak ketus.	
		Apakah survey kepuasan masyarakat menjadi wadah dalam masyarakat menyampaikan aspirasi	Pemerintah menerima apa yang menjadi keluhan masyarakat	
		Apakah informasi elektronik mendukung pelayanan secara transparan	Memudahkan apa saja masyarakat dalam mengetahui persyaratan dalam perizinan tanpa datang ke dinas terkait	
		Apakah layanan tatap muka langsung mudah didapatkan	Memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan kesahnya dalam pembuatan izin usaha.	
	Responsivitas	Apakah pelayanan menguasai semua informasi tentang perizinan	Agar terjawab semua pertanyaan dan ketidaktahuan masyarakat	
		Apakah petugas menjawab setiap pertanyaan anda	Menjawab apa yang menjadi keluhan kesah masyarakat dalam pengurusan perizinan usaha	
	Ketepatan	Apakah anda mendapatkan izin sesuai dengan waktu yang di tentukan	Mendapatkan izin sesuai waktu pengerjaan	
		Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan	Sesuai dengan aturan yang ada.	
		Apakah izin yang didapat sesuai dengan yang diharapkan	Sama dengan izin yang pelaku usaha harapkan.	
<b>Online Single Submission</b>	Kecukupan	Apakah system OSS memudahkan pembuatan izin	Untuk Meminimalisir waktu	
		Apakah izin OSS cukup membantu	Tidak menyulitkan masyarakat	
	Perataan	Apakah informasi tentang persyaratan memberi kemudahan dalam pelayanan	Memudahkan masyarakat jika ingin bertanya hal yang kurang dimengerti	
	Responsivitas	Apakah masyarakat sudah cukup mengerti tentang OSS	Memudahkan masyarakat dalam membuat izin OSS	
	Ketepatan	Apakah izin OSS meminimalisir waktu anda	Cukup meminimalisir waktu, karna bisa membuat dirumah.	

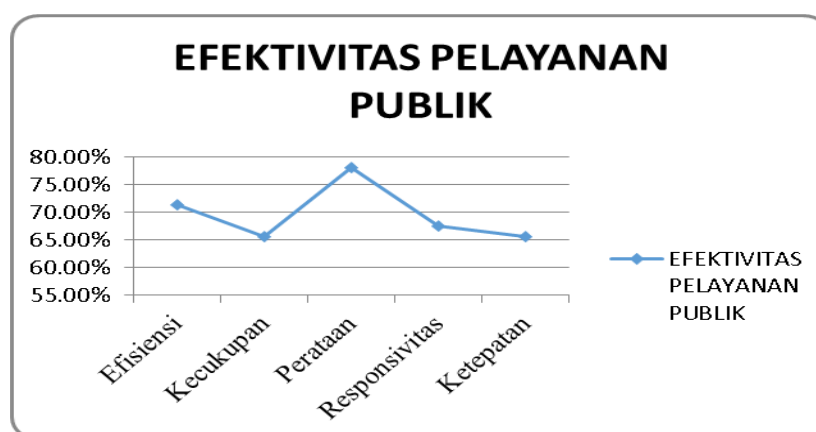
Berdasarkan data tersebut, artinya pelayanan publik perizinan usaha efektif untuk dijalankan melalui program Online Single Submission (OSS). Walaupun masyarakat atau pelaku usaha harus datang kembali ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu setelah melakukan pendaftaran di website Online Single Submission tentu saja itu untuk mempersingkat waktu transaksi atau pun tatap muka secara langsung yang terjadi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu satu pintu apalagi pada saat pandemi seperti sekarang. Selain itu *online single submission* juga membantu mekanisme usaha dari jarak jauh ataupun pemenuhan komitmen terhadap syarat izin atas sebuah usaha. Persentase tingkat efektivitas pelayanan menurut jawaban responden dapat dilihat pada tabel dan diagram di bawah ini:

**Tabel 10. Persentase Tingkat Efektivitas Pelayanan Berdasarkan Jawaban Responden**

No	Indikator	Presentase
1	Efisiensi	71.38%
2	Kecukupan	65.66%
3	Perataan	78.01%
4	Responsivitas	78.01%
5	Ketepatan	65.56%

(Presentase data diolah berdasarkan nilai jawaban responden dengan menggunakan *Microsoft Excel*)

**Diagram 3. Persentase Tingkat Efektivitas Pelayanan Berdasarkan jawaban responden**



Berdasarkan bobot nilai yang diperoleh dari jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa program *Online Single Submission* dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kota Jambi. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori (Dunn, 2003), efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya

tindakan dan mampu memecahkan masalah.

## KESIMPULAN

Nilai signifikansi dari variabel Efektifitas pelayanan publik adalah 0,000 dan berada  $<0,05$  menunjukkan bahwa pelayanan publik untuk perizinan usaha dapat efektif melalui program *Online Single Submission (OSS)* karena lebih memudahkan pemerintah untuk mendata pelaku usaha yang ada di Kota Jambi secara cepat, efisien dan transparan. Selain itu juga *online Single Submission* juga membantu pemilik usaha dalam hal mekanisme pemenuhan komitmen terhadap syarat izin atas sebuah usaha dan juga segala fasilitas mengenai perizinan bisa didapatkan dengan lebih mudah.

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka selaku penulis memberi saran sebagai berikut: 1). Sebaiknya pihak Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu pintu memberikan pelatihan bagi pelaku usaha dalam pengisian Online Single Submission yang benar dan tepat. 2). Memberikan kemudahan dalam pencabutan NIB jika terdapat kesalahan dalam pengisian formulir maupun KBLI yang ada. 3). Lebih banyak menyediakan tempat untuk membuat izin OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University.
- Farid, Miftakhul, Fanida, H., & Eva. (2015). Lokasi: IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA. *Publika*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Vol. 9, Issue 1). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ivancevich, J.M, Lorenzi, P., Skinner, S. ., & Crosby, P. . (1997). *Management Quality and Competitiveness*. In *Goffee, R & G Jones*. (second).
- Maulidiah, S. (2018). Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia ( Studi Efisiensi , Partisan dan Non Partisan ). *Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 1(2), 220–228.
- Moenir. A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nurwindiarti, M. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik ISSN 2303-341X*, 4(1), 1–9.
- Patiung, M. (2019). ANALISIS PERMASALAHAN, ISU STRATEGIS DAN KEBIJAKAN PEMBANGUNAN SDGs KABUPATEN MOJOKERTO. *Jurnal Ilmiah Sosio Agribis*, 19(1), 33–52. <https://doi.org/10.30742/jisa.v19i1.686>
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>

- Said, A. R. A. (2015). Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 9 No. 4, Oktober-Desember 2015. Pembagian Kewenangan Pemerintah Pusat - Pemerintah Daerah Dalam Otonomi Seluas - luasnya Menurut UUD 1945. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 9(4), 505–530. <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/viewFile/613/552>
- Sugiyono, P. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suhartoyo. (2019). Suhartoyo. *Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 1, March 2019, 2(1), 143–154.* <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/download/5074/2688>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>