

**EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS)
DALAM PROSES PERIZINAN USAHA DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Penyusunan Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik



OLEH

Patma Yanti

NPM. 2022041

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI AMUNTAI
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI**

2025

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Patma Yanti
NPM : 2022041
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION
(OSS) DALAM PROSES PERIZINAN USAHA DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke Pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 11 Oktober 2025

Pembimbing I



Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos, MAP.
NUPTK. 9260748649230093

Pembimbing II



Latifah, S.Sos, M.AP.
NUPTK. 7433774675230372

Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ammed Baihaqi S.Sos, M.A.
NIK. 19921104 201509 1 021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, taufik, hidayah, dan karunia-Nya yang tiada henti sehingga penulis diberikan kekuatan, kesehatan, serta kesempatan untuk dapat menyusun dan menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PROSES PERIZINAN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”** dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses penulisan ini berlangsung, baik yang secara langsung terlibat maupun yang memberikan bantuan secara tidak langsung. Tanpa kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak, penulisan ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam dan sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.Ap. CIQaR, CIQnR Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
3. Ibu Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos, MAP. Selaku pembimbng I pada penulisan skripsi ini.
4. Ibu Latifah, S.Sos,MAP. Selaku pembimbng II pada penulisan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staff tata usaha beserta jajaran yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
6. Kedua orang tua tercinta, keluarga, serta seluruh sahabat atas kasih sayang, dukungan, motivasi, dan doa yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh pihak yang terkait dengan penyusunan proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebut satu satu.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi, penyajian, maupun tata penulisan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap agar skripsi ini tidak hanya menjadi syarat akademik semata, tetapi juga dapat memberikan manfaat yang nyata, baik sebagai referensi ilmiah, bahan kajian lanjutan, maupun kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang dikaji. Semoga segala upaya, jerih payah, dan proses panjang yang telah dilalui dalam penyusunan skripsi ini mendapat ridho dari Tuhan Yang Maha Esa dan membawa keberkahan bagi semua pihak yang terlibat. Terima kasih.

Amuntai, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hasil Penelitian Terdahulu	7
B. Tinjauan Teoritis	9
C. Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Lokasi Penelitian	22
B. Pendekatan Penelitian	22
C. Tipe Penelitian	23

D. Data dan Sumber Data.....	23
E. Desain Operasional Penelitian	26
F. Teknik Pengumpulan Data	27
G. Teknik Analisis Data	28
H. Uji Kredibilitas.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
Tabel 1.2 Data Informan	25
Tabel 1.3 Desain Operasional Penelitian	26

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 1.1	21
-------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik mempunyai peran penting dalam menjalankan sistem birokrasi negara. Agung Kurniawan (2005) dalam (Sawir, 2020 : 89), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik yang berkembang pesat berguna untuk mempermudah dalam pelayanan kepada masyarakat kemudian menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Suatu layanan dianggap berkualitas ketika mampu memberikan pelayanan yang optimal, seperti kecepatan, ketepatan, keadilan, konsistensi, dan keterbukaan dengan fokus memuaskan pelanggan.

Untuk menjamin ketersediaan dan kualitas pelayanan publik maka pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa “Suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan disebut pelayanan publik”. Sesuai dengan regulasi tersebut maka pemerintah sebagai suatu penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara

pelayanan publik menunjukkan keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas dan kuantitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat umum harus menjadi fokus utama pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam bidang administratif sangat banyak jenisnya salah satunya adalah perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau suatu pelaku usaha, dalam bentuk izin ataupun tanda daftar usaha. Indonesia memiliki banyak jenis perizinan yang sesuai dengan macam macam usaha contohnya adalah perizinan berusaha. Pelayanan perizinan dilihat sebagai tindakan yang diorganisir atau diawasi oleh pemerintah untuk mengakui legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE) yang diluncurkan sejak 9 Juli 2018 dan terus mengalami perbaikan, baik secara sistem aksesnya maupun juga konten perizinannya. Perbaikan sistem OSS oleh pemerintah ini didasarkan pada evaluasi atas segala permasalahan dan kelemahan yang ada pada sistem sebelumnya. Tercatat sejak peluncuran versi pertama di tahun 2018 hingga saat ini, sistem ini telah berubah sebanyak tiga kali, yaitu OSS Versi 1.0 tahun 2018, OSS Versi 1.1 pada November 2019, dan OSS Berbasis Risiko pada 4 Agustus 2021.

Pemerintah merancang dan mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai penyederhanaan perizinan berusaha melalui penerapan perizinan berusaha berbasis risiko perlu dilakukan reformasi kebijakan secara berkelanjutan dalam mewujudkan kemudahan dalam memulai dan menjalankan

usaha guna mendukung cipta kerja. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang selanjutnya disingkat PBBR adalah perizinan berusaha yang menggunakan pendekatan berbasis risiko yang diperoleh dari hasil analisis risiko setiap kegiatan usaha.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah pelaksana kebijakan sistem *Online Single Submission* (OSS). DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara berperan sebagai wadah dalam memberikan maupun tidak memberikan legalitas kepada pemohon yang ingin menjalankan usahanya. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki peran penting dalam pelaksana dari kebijakan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Berdasarkan observasi sementara yang penulis lakukan penulis, ditemukan beberapa kendala diantaranya :

1. Masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan fasilitas atau sarana yang tersedia, khususnya dalam hal mencari informasi terkait *Online Single Submission* (OSS), juga rendahnya respon masyarakat terhadap ajakan penggunaan sistem OSS baik disampaikan melalui kegiatan sosialisasi langsung atau media sosial, hal ini mengakibatkan beberapa msyarakat belum mengetahui apa itu OSS dan kurangnya inisiatif untuk menggali informasi ini menunjukkan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas dalam menjalankan usaha.
2. Bagi sebagian masyarakat, terutama pelaku UMKM yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital, antarmuka OSS dinilai cukup kompleks dan membingungkan. Banyak pengguna mengalami kebingungan

saat mengisi data, memilih jenis izin yang tepat, hingga mengunggah dokumen yang dibutuhkan. Tidak jarang pengguna mengalami kesalahan teknis atau kebuntuan dalam proses pendaftaran, yang kemudian membuat mereka memilih menggunakan jasa perantara atau pihak ketiga untuk mengurus perizinan melalui OSS. Hal ini tidak hanya menambah beban biaya, tetapi juga membuka celah bagi praktik percaloan dan potensi penyalahgunaan data usaha.

3. Sistem Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) sering *down* atau bermasalah setiap tanggal 1 sampai 10 di awal periode pelaporan triwulan/semester. Hal ini terjadi karena tanggal 1-10 adalah batas waktu wajib lapor, yang membuat semua Pelaku Usaha serentak mengakses sistem *Online Single Submission* (OSS) milik Kementerian Investasi/BKPM. Akibatnya, sistem mengalami lonjakan beban (*traffic/overload*) yang tinggi dan berujung pada gangguan.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam tentang **"EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PROSES PERIZINAN USAHA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang agar tidak meluasnya pemikiran dan penafsiran pembahasan kearah yang nantinya akan menyimpang dari pokok pembahasan. Dengan adanya batasan yang jelas, peneliti dapat menggali permasalahan secara lebih spesifik dan mendalam tanpa menyimpang

dari tujuan utama penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pembahasan berdasarkan indikator efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Campbell J.P (2002) dalam Muhammad Sawir (2020:127), terdapat beberapa cara pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol, yaitu:

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat *input* dan *output*
5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Kelima indikator ini akan menjadi dasar dalam mengukur dan menganalisis efektivitas kerja pada objek penelitian, serta diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan terukur mengenai sejauh mana kinerja yang diteliti telah berjalan secara efektif.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat ditarik dalam penelitian ini:

1. Bagaimana efektivitas penerapan pelayanan program perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam proses pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas penerapan pelayanan program perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan berusaha dengan *Sistem Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan mengembangkan wawasan berfikir yang dilandasi konsep ilmiah khususnya mengenai Keefektivan Pelayanan Perizinan Berusaha dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbang pikiran sebagai bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan proses pelayan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peran penting sebagai dasar acuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Melalui kajian terhadap penelitian sebelumnya, peneliti dapat menggali berbagai teori dan pendekatan yang relevan untuk mendukung dan memperkuat landasan kajian yang akan dilakukan. Oleh karena itu, beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini akan dipaparkan sebagai referensi yaitu:

Tabel 1.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Ewi Suyani & Nafis Laelatullaena (2024) junal dari Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang	Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Perizinan Berusaha berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau telah mengalami	Sama-sama meneliti efektivitas penggunaan system <i>online single submission</i> (oss)	Perbedaan dalam penelitian ini dapat dilihat dari lokasi penelitian yang berbeda dan fenomena pada penelitian ini lebih fokus pada kendala gangguan pada jaringan.

			kemajuan positif, namun masih terdapat kendala dalam pemahaman masyarakat dan aspek teknis operasional OSS yang perlu diperbaiki.		
2	Adinda (2021) skripsi dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh	Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh	Secara keseluruhan baik dari segi perencanaan, penyusunan, pelaksanaan serta pengawasan terkait sistem OSS belum bisa kita katakan efektif dikarenakan masih adanya kekurangan serta hambatan dari sistem OSS itu sendiri.	Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti efektivitas penggunaan system <i>online single submission</i> (oss).	Perbedaan dalam penelitian ini dapat dilihat dari tempat penelitian yang berbeda dan fenomena pada penelitian ini lebih fokus pada sering terjadinya gangguan jaringan internet serta sistem yang kadang-kadang eror ketika hendak diakses.

Sumber : Hasil Peneliti Penulis, 2025

B. Tinjauan Teoritis

1. Definisi Efektivitas

Konsep efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai (Sawir, 2020 : 125).

Menurut Effendy (1989) dalam (Sawir, 2020 : 125) efektivitas didefinisikan sebagai berikut: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”.

Efektivitas menurut pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran di mana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Mahmudi (2005) dalam (Sawir, 2020 : 126) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”.

Efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan

waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari beberapa literatur ilmiah mengemukakan bahwa efektivitas merupakan pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas juga bisa diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

2. Ukuran Efektivitas

Menurut Campbell J.P (2002) dalam (Sawir, 2020 : 127) menjelaskan efektivitas organisasi dalam melaksanakan kegiatan yang dianggap efektif apabila memiliki faktor-faktor yang menjadi kriteria atau ukuran yaitu:

- a. Keberhasilan program
Dilihat dari pengetahuan terhadap program dan penerapan program yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.
- b. Keberhasilan sasaran
Keberhasilan suatu sasaran program harus mempertimbangkan target yang diharapkan dari suatu program serta mekanisme atau tahapan pengoperasian program.
- c. Kepuasan terhadap program
Semakin berkualitas suatu program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima program semakin tinggi, dan dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah.

d. Tingkat *input* dan *output*

Tingkat masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dilihat dari sarana dan prasarana pengelolaan program serta bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan. Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Dilihat dari sejauh mana bentuk transparansi yang dilakukan dalam penerapan program serta penilaian tentang program tersebut.

Ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009) dalam Hertati (2019:24), yaitu:

a. *Input*

Adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem. *Input* dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. *Input* yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang *server*, *material* (bahan buku) berupa data data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.

b. Proses Produksi

Dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.

c. Hasil (*output*)

Adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.

d. Produktivitas

Adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang tercapai dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009:58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia, dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

Sharma dalam Hertati (2019:22) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas yang menyangkut faktor internal dan faktor eksternal antara lain:

- a. Produktivitas atau output.
- b. Efektivitas dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.
- c. Tidak adanya ketegangan di dalam berganisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Menurut Gibson dalam Hertati (2019:23) menyebutkan ukuran efektivitas yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah diterapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi, seperti penentuan wawasan waktu, dampak, dan pemusatan upaya.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap. berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Artinya, kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
- e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana, dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan dalam organisasi menurut Siagian (1986) dalam Hertati (2019:25) antara lain:

a. Faktor Waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas pelayanan.

b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

c. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Artinya, gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja seorang pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan. Dalam hal ini, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi

publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012: 9).

Menurut Moenir (2001) dalam (Sawir, 2020 : 87) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Widodo (2001) dalam (Sawir, 2020 : 87-89), Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - 1) Prosedur/tata cara pelayanan;
 - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
 - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses

elayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisiensi, mengandung arti:

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

h. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Dari pendapat di atas maka dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

4. Sistem *Online Single Submission* (OSS) atau Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

OSS adalah sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) merupakan Perizinan Berusaha yang diterbitkan Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku bisnis melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Saat ini, seluruh perizinan berusaha di berbagai sektor usaha harus diurus dan diterbitkan melalui OSS.

OSS ini merupakan sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE) yang diluncurkan sejak 9 Juli 2018 dan terus mengalami perbaikan, baik secara sistem aksesnya maupun juga konten perizinannya. Perbaikan sistem OSS oleh pemerintah ini didasarkan pada evaluasi atas segala permasalahan dan kelemahan yang ada pada sistem sebelumnya. Tercatat sejak peluncuran versi pertama di tahun 2018 hingga saat ini, sistem ini telah berubah sebanyak tiga kali, yaitu OSS Versi 1.0 tahun 2018, OSS Versi 1.1 pada November 2019, dan OSS Berbasis Risiko pada 4 Agustus 2021.

Pemerintah telah memberikan kemudahan dalam kepemilikan legalitas usaha melalui sistem OSS. Hal ini berarti, para pelaku usaha tidak diharuskan memiliki badan usaha/badan hukum agar usahanya memiliki sebuah legalitas bisnis. Melalui sistem ini, maka pelaku usaha dapat mendaftarkan usahanya atas nama perseorangan yang kemudian akan mendapatkan NIB (penanda identitas usaha) termasuk di dalamnya adalah ijin usahanya yang tercatat sebagai Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI).

Sebelum dapat mengakses sistem OSS diperlukan proses pendaftaran dan aktivasi akun terlebih dahulu. Berikut ini persyaratan untuk pendaftaran akun OSS :

- a. NIK (Nomor Induk Kependudukan)
- b. Email aktif/ Nomor telepon (WhatsApp)
- c. Memiliki badan usaha
- d. Pengesahan badan usaha di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (AHU) secara online.

Untuk melakukan pendaftaran dan aktivasi akun OSS ini pelaku usaha wajib memiliki NIK kemudian email atau nomer telepon dan informasi lainnya, notifikasi pendaftaran akan dikirimkan ke email kemudian setelah diaktivasi akan dikirimkan email berisi username dan password untuk mengakses OSS.

Sistem OSS ini selain untuk pendaftaran legalitas usaha perseorangan juga untuk pelaku usaha berbadan usaha dan berbadan hukum. Semua pelaku usaha berbadan usaha/hukum diwajibkan mendaftarkan usaha untuk memperoleh NIB badan usaha. Dengan kepemilikan NIB, maka para pelaku usaha akan mempunyai manfaat dalam berusaha, yaitu:

- a. Mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum dalam berusaha di lokasi yang telah ditetapkan.
- b. Mendapatkan akses pendampingan usaha dari pemerintah ataupun lembaga lain.
- c. Pengembangan usaha dapat menjadi lebih cepat dan bebas gangguan (campur tangan dari pihak lain yang tidak relevan). NIB akan memudahkan pelaku usaha untuk mempunyai kontrak dengan klien yang mensyaratkan kepemilikan legalitas usaha.
- d. Mempermudah akses pinjaman dana usaha dari bank yang berupa Kredit Usaha Rakyat (KUR).
- e. Membantu memangkas proses dan jalur perizinan lebih cepat dan hemat biaya.

5. Peraturan Pemerintah

Dengan disahkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, terjadi banyak perubahan signifikan baik dalam proses maupun syarat untuk mendirikan perusahaan dan mendapatkan izin usaha. Tetapi, peraturan ini telah dicabut dan digantikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Peluncuran sistem OSS berbasis risiko oleh pemerintah merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dengan pendekatan berdasarkan tingkat risiko berusaha, namun peraturan pemerintah ini juga telah dicabut.

Disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, menggantikan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang disingkat PBBR, adalah perizinan berusaha yang menggunakan pendekatan berbasis risiko yang diperoleh dari hasil analisis risiko setiap kegiatan usaha.

Penyederhanaan Perizinan Berusaha melalui penerapan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan reformasi kebijakan untuk mewujudkan kemudahan dalam memulai dan menjalankan usaha. Hal ini bertujuan mendukung terciptanya lapangan kerja dan pertumbuhan ekonomi yang lebih baik.

Penyelenggaraan PBBR sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bertujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan usaha, melalui:

- 1) Pelaksanaan penerbitan persyaratan dasar, PB, dan PB UMKU secara lebih efektif dan sederhana; dan
- 2) Pengawasan yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-rundangan.

C. Kerangka Pemikiran

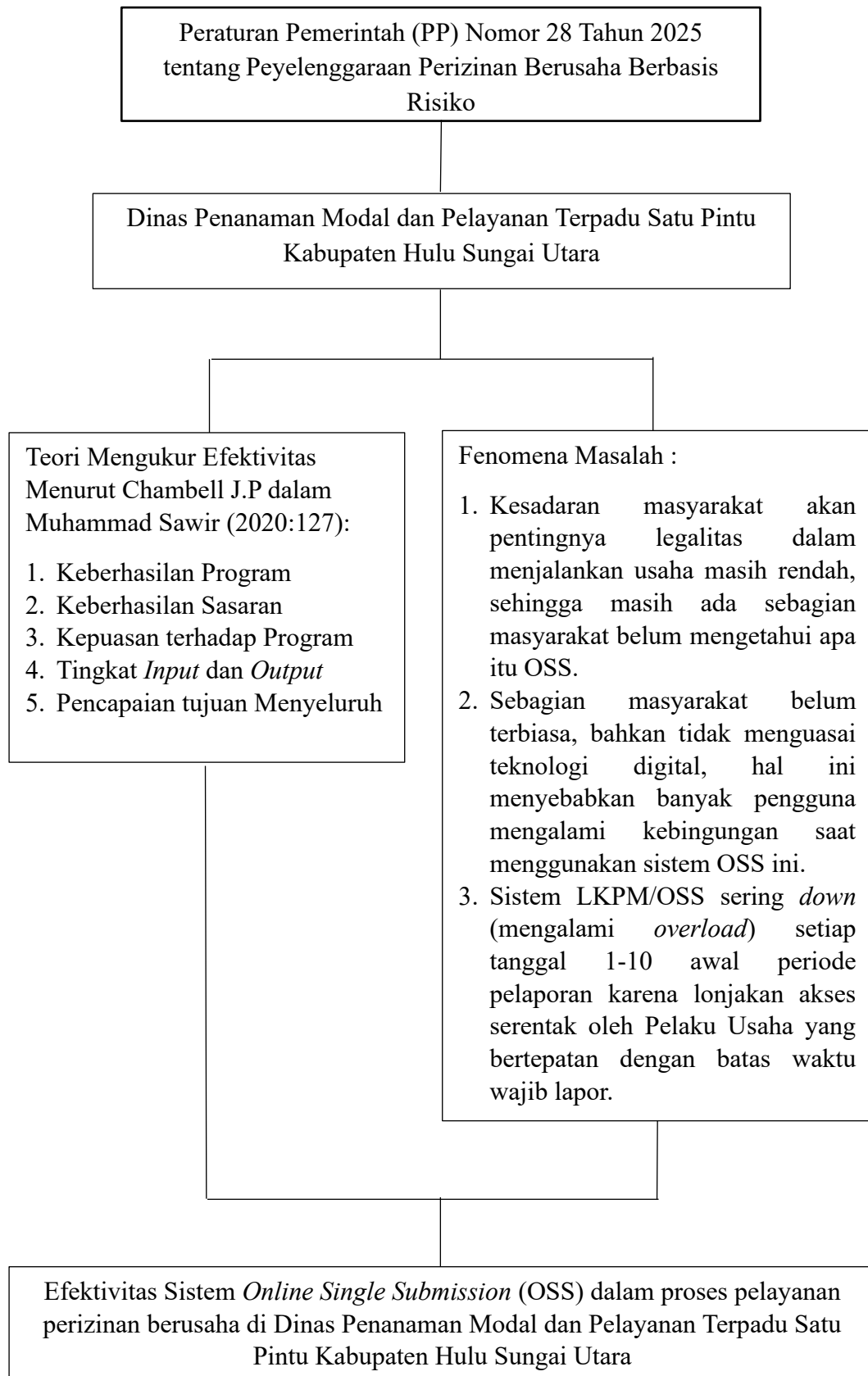
Penyusunan kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada teori-teori yang telah dijabarkan sebelumnya, guna memberikan arah yang jelas serta pemahaman yang menyeluruh terhadap topik penelitian yang diangkat. Kerangka pemikiran ini disusun untuk membantu pembaca dan penguji memahami konteks serta ruang lingkup penelitian yang berjudul *“Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Proses Perizinan Usaha di Kabupaten Hulu Sungai Utara Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018”*. Selain menjadi alat bantu konseptual, kerangka ini juga menjadi panduan utama bagi penulis dalam menganalisis dan menarik kesimpulan.

Untuk mendasari analisis yang dilakukan, penulis menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell J.P (2002) dalam (Sawir, 2020:127) menjelaskan efektivitas organisasi dalam melaksanakan kegiatan yang dianggap efektif apabila memiliki faktor-faktor yang menjadi kriteria atau ukuran yaitu:

1. Keberhasilan Program
Dilihat dari pengetahuan terhadap program dan penerapan program yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan.
2. Keberhasilan Sasaran
Keberhasilan suatu sasaran program harus mempertimbangkan target yang diharapkan dari suatu program serta mekanisme atau tahapan pengoperasian program.
3. Kepuasan terhadap Program
Semakin berkualitas suatu program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima program semakin tinggi, dan dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah.
4. Tingkat *Input* dan *Output*
Tingkat masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dilihat dari sarana dan prasarana pengelolaan program serta bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan. Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh
Dilihat dari sejauh mana bentuk transparansi yang dilakukan dalam penerapan program serta penilaian tentang program tersebut.

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penetapan lokasi penelitian merupakan langkah penting untuk menjamin kebenaran data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, lokasi penelitian harus ditentukan sebelum kegiatan penelitian dimulai. Dalam hal ini, penelitian akan dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

B. Pendekatan Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dengan pendekatan kualitatif, yang memungkinkan untuk menggali informasi secara mendalam melalui proses observasi, pengumpulan, serta analisis data guna menilai efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam proses perizinan berusaha.

Menurut (Sugiyono, 2020 : 18) mengemukakan bahwa: penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induksi/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menyajikan gambaran secara menyeluruh serta menampilkan data yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dengan kata lain, pendekatan ini digunakan untuk menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan suatu fenomena atau objek penelitian secara rinci berdasarkan informasi yang diperoleh langsung dari lingkungan alamiah. Peneliti dibekali dengan teori dan pemahaman yang memadai agar dapat melakukan wawancara secara langsung dengan responden, kemudian menganalisis serta menginterpretasikan data sehingga dapat memberikan kontribusi yang jelas terhadap objek yang diteliti.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data bisa dikatakan sebagai keterangan atau bukti mengenai suatu kenyataan yang masih mentah, masih berdiri sendiri, belum diorganisasikan, dan belum diolah, atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, yang berupa lambang, sifat, dan sekumpulan fakta dari sebuah kejadian (Ibrahim, 2015 : 69).

Menurut Moleong (2006) dalam (Ibrahim, 2015 : 68), data adalah kata-kata atau tindakan yang relevan dengan penelitian. Atau, bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang berupa informasi dan fakta (Bungin, 2013: 123).

Dari semua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa data adalah segala bentuk informasi, fakta dan realita yang terkait atau relevan dengan apa yang

dikaji/diteliti. Data dalam konteks ini bisa berupa kata-kata, lambang, simbol ataupun situasi dan kondisi nyata yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Adapun jenis data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah segala informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, dimana kaitan atau relevansinya sangat jelas, bahkan secara langsung. Disebut sebagai data utama (primer), karena data tersebut menjadi penentu utama berhasil atau tidaknya sebuah penelitian. Artinya, hanya dengan didapatkannya data tersebut sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil dikerjakan. Dari data itulah pertanyaan utama penelitian dapat dijawab. Dan dari data itu pula, penelitian tersebut dapat dikembangkan menjadi lebih detail, mendalam dan rinci. Data yang memiliki karakteristik seperti inilah yang disebut dengan data utama (primer). Bungin (2013) dalam (Ibrahim, 2015 : 71) mendefinisikan data primer sebagai data yang diambil dari sumber primer atau sumber pertama di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah segala informasi, fakta dan realitas yang juga terkait atau relevan dengan penelitian, namun tidak secara langsung, atau tidak begitu jelas relevansi. Bahkan data skunder ini lebih bersifat kulitnya saja, yang tidak mampu menggambarkan substansi terdalam dari informasi, fakta dan realitas yang dikaji atau diteliti. Sebagai data pendukung

(sekunder), informasi ini memang tidak menentukan (tidak substantif), akan tetapi data ini bisa memperjelas gambaran sebuah realitas penelitian (Ibrahim, 2015 : 71).

2. Sumber Data

Menurut Kaelan (2012) dalam (Ibrahim, 2015 : 69), sumber data itu adalah mereka yang disebut narasumber, informan, partisipan, teman dan guru dalam penelitian. Sedangkan menurut Satori (2009), sumber data bisa berupa benda, orang, maupun nilai, atau pihak yang dipandang mengetahui tentang social situation dalam objek material penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dengan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2020:289), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Karena fokus dalam penelitian kualitatif terletak pada kedalaman informasi dan proses, maka penelitian ini melibatkan 9 orang informan. Jumlah informan tersebut dapat berubah, baik dengan menambah, mengurangi, maupun mengganti informan, apabila dianggap telah cukup atau belum memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Tabel 1.2

Daftar Informan

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Utara	1 orang
2	Kepala bidang Pengembangan dan Promosi Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	1 orang

	Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Utara	
4	Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Utara	1 orang
5	Kepala Bidang Penanaman Modal (PM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Utara	1 orang
6	Staff Honorer Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Hulu Sungai Utara	1 orang
7	Pelaku Usaha	4 Orang
Total		9 orang

Sumber : Hasil Peneliti Penulis, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Berdasarkan judul penelitian Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Proses Perizinan Berusaha di Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, maka dari itu dirancanglah suatu desain operasional penelitian:

Tabel 1.3

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Efektivitas Menurut Chambell J.P dalam Muhammad Sawir (2020:127)	1. Keberhasilan Program	1. Pengetahuan terhadap program 2. Penerapan program
	2. Keberhasilan Sasaran	1. Target yang diharapkan 2. Tahapan pengoperasian program
	3. Kepuasan terhadap Program	1. Kepuasan terhadap program

		2. Kualitas program
	4. Tingkat Input dan Output	1. Sarana dan Prasarana 2. Pertanggungjawaban
	5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	1. Transparansi 2. Penilaian terhadap program

Sumber : Hasil Peneliti Penulis, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:296) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang dimuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dipahami sebagai pengamatan langsung terhadap objek, untuk mengetahui kebenarannya, situasi, kondisi, konteks, ruang, serta maknanya dalam upaya pengumpulan data suatu penelitian menurut Satori (2009) dalam (Ibrahim 2015 : 83).

2. Wawancara

Wawancara menurut Moleong (2006) dalam (Ibrahim, 2015 : 90) adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

3. Dokumentasi

Dokumen atau dokumentasi dalam penelitian mempunyai dua makna yang sering dipahami secara keliru oleh peneliti pemula. Pertama, dokumen yang dimaksudkan sebagai alat bukti tentang sesuatu, termasuk catatan-catatan, foto, rekaman video atau apapun yang dihasilkan oleh seorang peneliti. Dokumen bentuk ini lebih cocok disebut sebagai dokumentasi kegiatan/kenang-kenangan (Ibrahim, 2015:96).

G. Teknik Analisis Data

Analisis data juga dapat dimaknai sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah dan mengolahnya ke dalam satu susunan yang sistematis dan bermakna. Jika data diumpamakan sebagai tumpukan informasi dan fakta yang berserakan, maka proses menyusun data, mengolahnya ke dalam suatu pola atau format yang lebih teratur sehingga mudah difahami dan dimaknai itulah yang disebut dengan analisis data (Ibrahim, 2015:105).

Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2020:321), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, 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 bila diperlukan (Sugiyono, 2020 : 323).

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2020 : 325) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. "*looking at displays help us to understand what is happening and to do some thing-further analysis or caution on that understanding*" Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2020 : 325).

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan (Sugiyono, 2020: 329).

H. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan membercheck (Sugiyono, 2020 : 365).

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk rapport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data. Kedalaman artinya

apakah peneliti ingin menggali data sampai pada tingkat makna. Makna berarti data di balik yang tampak.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dan dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu:

a. Triangulasi Sumber

Menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Tringulasi Waktu

Pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto.

6. Mengadakan *Membercheck*

Membercheck adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin kredibel dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi

dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, 2021. *Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh*. Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan: <https://share.google/LJakR5OG0W8XNBs0Q>.
- Anonim, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- ARS Management, *Pendaftaran Legalitas Usaha Melalui Online Single Submission (OSS) – Perijinan Usaha Berbasis Risiko*. Yogyakarta.
- Hertati, D. 2019. *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya*. Surabaya: CV. Mitra Sumber Rejeki
- Ibrahim, M. A. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Pontianak.
- Legalitas. Org. 2023. Sejarah OSS (Online Single Submission). Tersedia <https://legalitas.org/tulisan/sejarah-oss-online-single-submission>. Diakses pada 31 Agustus 2025.
- Oktaningingtyas, F. 2023. *Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pengurusan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang*. Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik: <https://share.google/hWmXjSXCQJHOWHuCa>.
- Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Grup Penerbitan Cv Budi Utama.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Edisi Kedua. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suyani, E., & Laelatullaena, N. 2024. Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang. *Publikasi Teknik Informatika dan Jaringan*, Vol. 2, No. 2, hlm. 40-49.

TIM PENYUSUN, 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program S1 Administrasi Publik*. Amuntai.