

EVALUASI PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN BANTAENG

EVALUATION OF ONLINE SINGLE SUBMISSION SERVICES DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED SERVICES IN BANTAENG DISTRICT

Sulfira¹

Departemen
Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial
dan Politik, Universitas
Hasanuddin, Indonesia¹
email:
sulfirasulfira@gmail.com

Alwi²

Departemen
Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial
dan Politik, Universitas
Hasanussin, Indonesia²
email:
alwi@unhas.ac.id

IJI Publication
p-ISSN: 2774-1907
e-ISSN: 2774-1915
Vol. 6, No. 1, pp. 54-64
Nopember 2025



Unit Publikasi Ilmiah
Intelktual Madani
Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng sebagai inovasi digital dalam penyelenggaraan perizinan berusaha. Evaluasi dilakukan menggunakan enam indikator menurut Dunn (2003), yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas, dan ketepatan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta validasi data melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS di Kabupaten Bantaeng telah berjalan cukup baik terutama pada aspek kesamaan dan responsivitas, yang mencerminkan pelayanan publik yang adil, profesional, dan cepat tanggap. Namun, efektivitas, efisiensi, dan ketepatan layanan belum optimal akibat kendala teknis sistem, keterbatasan literasi digital, serta ketergantungan pelaku usaha terhadap pendampingan petugas. Kecukupan sarana dan informasi juga belum sepenuhnya mendukung kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan OSS. Penelitian ini merekomendasikan penguatan literasi digital masyarakat, peningkatan kapasitas aparatur, pemeliharaan sistem yang andal, serta perluasan sosialisasi secara kolaboratif dengan OPD dan pemerintahan kecamatan, kelurahan dan desa. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan berbasis elektronik di Kabupaten Bantaeng dan daerah lain di Indonesia.

Kata Kunci: *Online Single Submission; Pelayanan Publik; Evaluasi Kebijakan; DPMPTSP; Kabupaten Bantaeng.*

Abstract: This study aims to evaluate the quality of *Online Single Submission* (OSS) services at the *Investment and Integrated Services Agency* (DPMPTSP) of Bantaeng Regency as a digital innovation in the implementation of business licensing. The evaluation was conducted using six indicators according to Dunn (2003), namely effectiveness, efficiency, adequacy, equality, responsiveness, and accuracy. The method used was qualitative descriptive with data collection techniques through interviews, observation, and documentation, as well as data validation through source triangulation. The results of the study show that the implementation of OSS in Bantaeng Regency has been running quite well, especially in terms of equality and responsiveness, which reflect fair, professional, and responsive public services. However, the effectiveness, efficiency, and accuracy of services are not yet optimal due to technical system constraints, limited digital literacy, and the dependence of business actors on assistance from officials. The adequacy of facilities and information also does not fully support community independence in accessing OSS services. This study recommends strengthening community digital literacy, increasing the capacity of officials, maintaining a reliable system, and expanding collaborative dissemination with OPDs and sub-district, village, and hamlet administrations. The results of this study are expected to form the basis for policy-making to improve the quality of electronic-based licensing services in Bantaeng Regency and other regions in Indonesia.

Keywords: *Online Single Submission; Public Services; Policy Evaluation; DPMPTSP; Bantaeng Regency.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif secara cepat, mudah, adil, dan akuntabel (Zaenuddin et al., 2024). Seiring berkembangnya pendidikan, ekonomi, dan

beragam kebutuhan warga, permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat. Salah satunya kebutuhan akan layanan perizinan berusaha. Pelayanan perizinan memegang peran penting sebagai dasar legalitas bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatan usaha maupun non-

usaha sesuai ketentuan. Enceng Hestyodono (Datamora & Malau, 2019) menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan isu strategis yang sangat menentukan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Menjamin kualitas tersebut, penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan dan tolok ukur penilaian mutu layanan yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar pelayanan memuat norma mengenai perlakuan terhadap pengguna, kualitas output layanan, serta informasi yang harus dapat diakses masyarakat. Menurut Kumorotomo (Anirwan & Hidayat, 2018), standar pelayanan menjelaskan apa, mengapa, dan bagaimana upaya perbaikan kualitas layanan harus dilakukan, sehingga pelayanan dapat terukur, mudah, terjangkau, dan berkualitas.

Menyadari hal tersebut, pemerintah mendorong inovasi dalam sektor publik dalam peningkatan pelayanan perizinan berusaha untuk menggantikan cara lama dengan mekanisme yang lebih efektif. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, lahirlah inovasi layanan perizinan berbasis digital yang dikenal *Online Single Submission* (OSS) dan diperkuat dengan regulasi terbaru, Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sehingga OSS dikenal OSS-RBA (*Risk Based Approach*). Perbedaannya pada aspek sistem yang lebih kuat dengan lebih menyesuaikan kemampuan pelaku dan jenis usaha dengan resiko yang akan dihadapi yang berimplikasi terhadap kelengkapan administrasi yang dibutuhkan (Mayasari, 2025).

OSS membuat proses perizinan berusaha terintegrasi antara pemerintah pusat dan daerah, serta kementerian atau Lembaga.

Layanan menjadi lebih mudah, cepat, efisien, transparan dan akuntabel melalui satu pintu layanan OSS (Lestari et al., 2024). Hal itu karena OSS sesuai dengan namanya, dapat diakses secara online oleh pelaku usaha melalui laman <https://oss.go.id/id>.

Sehingga untuk mendapatkan layanan perizinan, pelaku usaha dapat melakukannya secara mandiri, tanpa antri dan tanpa perlu membawa dokumen fisik. Sebab seluruh prosesnya dilakukan melalui dalam dokumen elektronik serta diisi secara online. Kemudahan ini diberikan kepada seluruh kategori pelaku usaha, baik berbentuk badan usaha maupun perseorangan, termasuk usaha mikro, kecil, menengah, hingga besar. OSS memfasilitasi baik pelaku usaha baru dan juga yang telah lama beroperasi (Nurlaila et al., 2024). Melalui OSS, izin usaha dapat diperoleh tanpa antri dan tanpa perlu membawa dokumen fisik karena seluruh di salurkan dalam dokumen elektronik serta diisi secara online melalui Sistem OSS.

Penyederhaan sistem layanan dalam dua jenis layanan yaitu Izin Usaha dan Operasional/Komersial, bagi pelaku usaha yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) yang juga dapat didapatkan melalui OSS (Putri et al., 2023; Zaenuddin et al., 2024). Selain dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha, layanan perizinan ini juga bias didapatkan melalui layanan bantuan secara luring dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) selaku pemegang hak akses OSS (PP No. 5 Tahun 2021, Pasal 169 Ayat 3) yang juga merupakan lembaga penyelenggara layanan perizinan termasuk perizinan berusaha di daerah (Jumadil et al., 2023).

Oleh karena itu, pelaksanaan OSS melalui DPMPTSP di daerah khusus di Kabupaten Bantaeng masih sangat dibutuhkan dalam melakukan layanan bantuan secara luring kepada pelaku usaha. Layanan bantuan tersebut dapat berupa pendampingan, konsultasi, dan fasilitasi bagi

pelaku usaha dalam memanfaatkan layanan OSS. Peran dalam akses layanan bantuan secara luring ini masih sangat dibutuhkan, sebab tidak sedikit pelaku usaha yang mengalami keterbatasan literasi digital dan pengurusan komitmen dalam melengkapi administrasi daerah usaha juga masih sering menjadi hambatan sehingga upaya pendampingan terus dilakukan dari pemerintah maupun dari pihak eksternal (Akni et al., 2022; Duri et al., 2024; Marthalina & Khairina, 2022; Mudiparwanto & Gunawan, 2021; Nur et al., 2024; Rahayu et al., 2021; Suyani & Laelatullaena, 2024; Syafrial, 2021; Zaenuddin et al., 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengevaluasi pelayanan OSS di Kabupaten Bantaeng melalui layanan bantuan dan pendampingan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Analisis mengacu pada teori Dunn (2003), dengan pertimbangan bahwa sejauh ini hanya studi (Nur et al., 2024) yang sejalan dengan kerangka teori tersebut. Untuk menghadirkan kebaruan, penelitian ini menggunakan teori dan indikator yang sama namun diterapkan pada lokasi berbeda, yakni Kabupaten Bantaeng untuk memberikan beragam perspektif yang mendukung penelitian selanjutnya.

Evaluasi dilakukan melalui enam indikator: efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), kesamaan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), ketepatan (*appropriateness*). Tujuannya untuk mengetahui sejauhmana implementasi OSS DPMPTSP Kabupaten Bantaeng. Manfaatnya dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peningkatan kualitas layanan perizinan berbasis elektronik di Kabupaten Bantaeng.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara objektif evaluasi pelayanan Online

Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng. Pemilihan lokasi didasarkan pada penerapan kebijakan OSS sebagai inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Fokus penelitian mengacu pada enam indikator evaluasi kebijakan menurut Dunn (2003), yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas, dan ketepatan. Data diperoleh dari sumber primer (observasi dan wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive) dan sumber sekunder (dokumen, literatur, dan arsip terkait kebijakan OSS).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan peneliti sebagai instrumen utama penelitian dan dilengkapi pedoman wawancara serta alat perekam. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian ini dari Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Bantaeng, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan, Petugas Layanan Meja Perizinan (Helpdesk OSS), dan 2 informan dari masyarakat sebagai pelaku usaha. Analisis data mengikuti tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga menghasilkan interpretasi komprehensif mengenai evaluasi pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng.

HASIL DAN DISKUSI

Pada analisis data evaluasi *pelayanan Online Single Submission* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bantaeng, maka penelitian ini berupa mengevaluasi berdasarkan teori evaluasi oleh Dunn (2003) yakni efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), kesamaan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), ketepatan (*appropriateness*).

Efektivitas (*effectiveness*) Layanan

Efektivitas merupakan standar pengukuran yang digunakan untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu program atau sistem dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya (Akni et al., 2022). Capaian tujuan menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas Online Single Submission (OSS) yang digunakan untuk menyederhanakan proses perizinan sehingga lebih cepat, transparan, akuntabel, dan tidak berbelit-belit (Pramudiana, 2024). Hanya saja, dalam evaluasi pelayanan OSS yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng dalam memberikan layanan bantuan kepada pelaku usaha bagi yang kesulitan mengakses secara mandiri dalam indikator efektif belum mencapai indikator efektivitas yang ditemukan banyaknya layanan yang belum optimal.

Evaluasi efektivitas pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng menunjukkan bahwa layanan masih belum optimal karena terdapat dua kendala, yakni gangguan teknis sistem dan jaringan serta rendahnya kemampuan pemohon dalam memahami pengisian data perizinan. Banyak pelaku usaha belum menguasai mekanisme penggunaan OSS meskipun telah datang langsung ke DPMPTSP, sehingga petugas kerap menghadapi masalah dasar seperti pemulihan kata sandi dan pendampingan pengisian data. Akibatnya, pengguna tetap bergantung pada bantuan petugas, membuat proses digitalisasi perizinan tidak berjalan sebagaimana tujuan awal dan menurunkan minat pelaku usaha untuk memanfaatkan OSS sebagai layanan perizinan yang mudah dan efisien.

Temuan hasil penelitian menghadirkan dua realita, disatu sisi dari penyelenggara layanan bantuan dari DPMPTSP Kabupaten Bantaeng dan dari sisi pemohon yang ingin mendapatkan layanan perizinan. Temuan ini juga terjadi dari hasil Akni et al. (2022) di Kabupaten Blora, Duri et al. (2024) di Kota

Palembang dan Suyani & Laelatullaena (2024) di Kota Tanjungpinang serta Nur et al. (2024) di Kabupaten Sintang.

Olehnya itu, penelitian ini merekomendasikan agar efektivitas *Online Single Submission* (OSS) dapat terwujud ketika kesiapan sistem, kapasitas birokrasi dan yang paling utama literasi digital pengguna serta keterbatasan SDM, kendala teknis dan minimnya sosialisasi. Oleh karena itu, hasil penelitian dalam evaluasi pelayanan OSS DPMPTSP Kabupaten Bantaeng perlu dilakukan perbaikan sistem, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan literasi digital Masyarakat.

Efisiensi (*efficiency*) Layanan

Efisiensi adalah kemampuan mencapai tujuan pelayanan dengan memanfaatkan waktu, tenaga, biaya, dan sumber daya secara optimal dan seminimal mungkin, yang dalam konteks *Online Single Submission* (OSS) tercermin dari proses layanan cepat, pemanfaatan teknologi, serta koordinasi yang memangkas birokrasi (Nur et al., 2024). Dalam implementasinya di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng, penyederhanaan prosedur administrasi melalui OSS bertujuan memudahkan masyarakat mengurus perizinan secara praktis, cepat, dan dapat diakses di mana saja, sehingga dapat menekan biaya dan waktu pengurusan izin.

Pemerintah juga telah mengantisipasi kendala pengguna melalui layanan bantuan yang disediakan DPMPTSP Provinsi, Kota, dan Kabupaten (PP No. 5 Tahun 2021, Pasal 169 Ayat 3). Layanan bantuan ini menjadi sarana petugas dalam mensosialisasikan OSS agar masyarakat lebih mudah memahami proses perizinan dan dapat mengakses layanan secara efisien. Upaya ini menunjukkan peran pemerintah dalam memperkuat literasi digital masyarakat, khususnya dalam mengoptimalkan penggunaan sistem daring.

Namun, hasil evaluasi menunjukkan efisiensi OSS di DPMPTSP Kabupaten

Bantaeng belum optimal karena rendahnya pemahaman dan kemandirian masyarakat dalam menggunakan sistem, meskipun sosialisasi dan pendampingan telah dilakukan. Kondisi ini membuat sebagian pengguna masih bergantung pada petugas dalam proses pendaftaran dan pemenuhan komitmen izin. Sebaliknya, dari sisi birokrasi, OSS dinilai cukup efisien karena mampu mempercepat penyelesaian layanan dan meminimalkan tatap muka antara masyarakat dan petugas. Temuan ini mengonfirmasi hasil penelitian lain bahwa tingkat *usability* OSS dari Nielsen (Syahrani, 2024) masih rendah, terutama pada aspek *learnability* dan *memorability*, yaitu kemudahan pengguna dalam memahami dan mengingat cara kerja sistem.

Permasalahan serupa juga ditemukan oleh Nur et al. (2024), Suyani & Laelatullaena (2024), dan Armalita & Khotami (2025). Dari penelitian tersebut dan hasil evaluasi yang dilakukan, direkomendasikan agar efisiensi OSS dapat terwujud diperlukan penguatan edukasi publik melalui sosialisasi secara massif dengan kolaborasi pemerintah secara horizontal dan vertikal bersama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) khususnya kepada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Bantaeng dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta pemerintah kecamatan/kelurahan/desa agar efisiensi OSS dapat terwujud.

Kecukupan (*adequacy*) Layanan

Kecukupan (*adequacy*) adalah sejauh mana informasi dan dukungan yang diberikan oleh DPMPTSP sudah memadai agar masyarakat dan pelaku usaha dapat memahami dan menggunakan layanan perizinan OSS dengan baik (Nur et al., 2024). Dalam studi evaluasi pelayanan OSS oleh DPMPTSP Kabupaten Bantaeng, DPMPTSP telah menyediakan infrastruktur dasar dengan baik, namun aspek pemeliharaan sistem dan

pelatihan petugas masih perlu diperkuat untuk lebih dalam dalam proses pembuatan akun dan sosialisasi yang dilakukan kepada pemohon atau pelaku usaha. Terutama dalam mekanisme pembuatan perizinan dan kelengkapan administrasi yang mesti dilengkapi oleh pemohon.

Dalam hal dukungan sarana prasarana yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Bantaeng telah menunjukkan hasil yang baik dengan tersedianya fasilitas berupa pengadaan komputer, fasilitas print untuk penerbitan surat izin usaha, bahkan tersedianya ruangan atau loket dan petugas khusus untuk menerima pelaku usaha dalam layanan *Online Single Submission*. Kebutuhan akan sarana khusus ini agar aspek aksesibilitas informasi dan keterbukaan prosedur dapat optimal (Nugroho, 2014).

Hanya saja, hasil evaluasi menunjukkan kemampuan literasi digital khususnya *learnability* dan *memorability* (Syahrani, 2024), masih jauh dari yang diharapkan untuk menciptakan kemandirian bagi pelaku usaha untuk mewujudkan inovasi OSS di Kabupaten Bantaeng. Studi Lestari et al. (2024) di DPMPTSP Kabupaten Serang juga mengalami kendala serupa dengan pemohon yang semakin meningkat, tujuan inovasi OSS terabaikan, dan solusi yang ditawarkan dengan peningkatan sosialisasi selama 4 kali setahun dalam memenuhi informasi dan sebagai dukungannya. Sedangkan studi Nur et al. (2024), telah menjangkau 14 kecamatan dalam mensosialisasikan OSS di Kabupaten Sintang.

Olehnya itu direkomendasikan agar DPMPTSP Kabupaten Bantaeng khususnya petugas layanan OSS untuk lebih meningkatkan kemampuannya dalam mensosialisasikan dan mendampingi pemohon/pelaku usaha. Dikuatkan dengan itu juga dapat melakukan sosialisasi ke berbagai kecamatan yang terdiri 8 kecamatan (Badan Pusat Statistik Bantaeng, 2025). Selain itu, pihak DPMPTSP Kabupaten Bantaeng

dapat memberikan buku panduan kepada pemohon atau pengguna layanan yang menjelaskan terkait mekanisme termasuk administrasi yang mesti dilengkapi. Sehingga melalui buku panduan ini, menciptakan kemandirian bagi masyarakat Kabupaten Bantaeng dalam mendapatkan layanan OSS dikemudian hari.

Kesamaan (*equity*) Layanan

Kesamaan (*equity*) dalam layanan *Online Single Submission* (OSS) memastikan akses yang adil bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi, tanpa hambatan birokrasi maupun perbedaan perlakuan status sosial atau lokasi (Nur et al., 2024). Dalam studi ini OSS melalui layanan bantuan atau pendampingan oleh DPMPTSP Kabupaten Bantaeng, menekankan pada kesamaan akses yang adil sehingga setiap permohonan dapat mendapatkan hak layanan secara transparan dan akuntabel terutama menghindari kesengajaan dalam memperlambat layanan dengan adanya imbalan biaya yang tidak perlu untuk mendapatkan perlakuan khusus dalam menerima layanan OSS (Mayasari, 2025).

Hasil evaluasi pada indikator kesamaan (*equity*) dalam layanan *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng menunjukkan bahwa setiap pemohon atau masyarakat memperoleh layanan yang transparan dan adil, serta diperlakukan sesuai dengan mekanisme perizinan yang berlaku. Temuan penelitian menegaskan bahwa tidak terdapat praktik pengenaan biaya tambahan maupun pungutan liar dalam proses perizinan, karena seluruh layanan penerbitan surat izin melalui sistem OSS. Dengan demikian, seluruh masyarakat Kabupaten Bantaeng memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan perizinan yang adil, transparan, dan bebas biaya serta tanpa adanya kesengajaan penundaan layanan pada aspek teknis seperti kerusakan alat dll.

Evaluasi layanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng pada indikator kesamaan (*equity*) telah optimal. Sistem OSS yang diakses secara mandiri oleh pemohon/pelaku usaha dari awal proses pembuatan dapat dilakukan secara mandiri begitupun dalam kelengkapan prosedur administrasi. Selain itu, layanan yang terintegrasi dengan *single gateway*, setiap pelaku usaha dapat mencari informasi tersebut ke instansi terkait dan dapat melihat secara real time melalui akun yang dimilikinya (Mayasari, 2025).

Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Bantaeng telah optimal dalam mewujudkan kesamaan (*equity*) baik dalam proses pengajuan dan penanganan permohonan, menyatukan berbagai jenis layanan di bawah satu sistem terpadu. Keseragaman ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga memberikan kejelasan kepada masyarakat mengenai tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam proses perizinan. Dengan diterapkannya sistem OSS yang bersifat gratis dan terbuka, pemerintah daerah telah menunjukkan komitmennya terhadap prinsip keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Responsivitas (*responsiveness*) Layanan

Responsivitas layanan publik adalah kemampuan organisasi dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Bantaeng untuk mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan tulus. (Zaenuddin et al., 2024). Kesiapan lembaga DPMPTSP dalam membantu serta bertanggung jawab atas kualitas layanan sesuai harapan masyarakat melalui kesediaan dalam menerima keluhan pelaku usaha dalam mendapatkan layanan perizinan OSS (Nur et al., 2024; Zaenuddin et al., 2024). Dalam penelitian ini memusatkan pada sisi pemohon/pelaku usaha dalam mendapatkan layanan dan kemampuan petugas layanan OSS DPMPTSP Kabupaten Bantaeng untuk

memberikan tanggapan dan hasil yang memuaskan.

Hasil evaluasi layanan *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng menunjukkan penilaian pemohon/pelaku usaha yang merespon secara positif dari sikap petugas layanan OSS yang cepat tanggap dan profesional dalam menangani permohonan izin. Hanya saja, kendala teknis masih sering terjadi dalam mendapatkan layanan berupa jaringan yang tidak stabil yang dapat mengganggu layanan OSS. Sekalipun dari analisis yang dilakukan, kendala teknis dapat diatasi saat ini juga dengan inovasi OSS yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Online Single Submission (OSS) bukanlah teknologi yang hanya dapat diakses dalam satu perangkat elektronik. Sehingga pada prinsipnya, petugas layanan OSS agar memposisikan bahwa kepuasan masyarakat adalah tujuan utama dalam UU No. 25 Tahun 2009. Menurut Dwiyanto (2008) dan Tjiptono (2022) bahwa responsivitas mencerminkan kemampuan lembaga publik mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tulus serta bertanggung jawab terhadap kualitas layanan. Peningkatan kapasitas aparatur dan penguatan layanan bantuan teknis agar sistem OSS semakin responsive. Menangani hal tersebut, Nur et al. (2024) dan Zaenuddin et al. (2024) merekomendasikan dengan penyediaan kotak saran, layanan pengaduan, dan call center untuk menampung keluhan.

Permasalahan ini telah diantisipasi pemerintah daerah dalam pasal 13 Perbup Kab. Bantaeng No. 55 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Penanaman Modal, sehingga DPMPTSP Bantaeng memiliki layanan tersebut. Begitupun secara khusus dalam layanan OSS melalui yang disediakan oleh pemerintah pusat melalui layanan Contact Center OSS dengan nomor WhatsApp 0811-6774-642, email di kontak@oss.go.id, serta melalui

media sosial Instagram di @oss.go.id (oss.go.id, 2024). Layanan ini juga dilengkapi dengan fitur panggilan video dan tatap muka untuk mempermudah proses konsultasi. Optimalisasi pemanfaatan layanan tersebut perlu diperkuat melalui peningkatan literasi digital dan edukasi publik yang transparan, dalam proses sosialisasi yang sering kali dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas layanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng tergolong baik, dengan petugas yang cepat tanggap, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kendala teknis seperti gangguan jaringan masih terjadi, namun dapat diatasi melalui inovasi sistem yang fleksibel dan mudah diakses. Pemerintah juga telah menyediakan berbagai saluran pengaduan dan konsultasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Secara keseluruhan, OSS dinilai responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun peningkatan kapasitas aparatur dan literasi digital tetap diperlukan agar pelayanan publik semakin optimal dan transparan.

Ketepatan (*appropriateness*) Layanan

Evaluasi terhadap pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng menunjukkan bahwa indikator ketepatan (*appropriateness*) layanan berada pada tingkat yang baik. Sistem OSS mampu memberikan panduan yang jelas, memastikan kelengkapan dokumen, dan mengarahkan permohonan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ketepatan ini mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan keyakinan masyarakat bahwa pengurusan izin dilakukan secara profesional, teliti, dan sesuai peraturan. Hal ini juga mencerminkan kemampuan birokrasi dalam menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kebutuhan masyarakat tanpa mengabaikan standar hukum yang berlaku (Mayasari, 2025).

Ketepatan kebijakan publik tidak hanya diukur dari kesesuaian dengan regulasi, tetapi juga dari manfaat nyata yang dirasakan masyarakat. OSS dinilai tepat karena memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, kepastian hukum, serta mengurangi biaya dan potensi interaksi tatap muka yang berlebihan sehingga waktu dan biaya dapat ditekan dan diakses dimana saja. Hanya saja, ketepatan layanan tidak hanya dilihat dari sisi sistem sebagaimana inovasi yang ditawarkan oleh OSS. Tetapi juga dari sisi pemohon atau pelaku usaha agar dapat meningkatkan literasi digital.

Permasalahan ini tidak hanya mempengaruhi masalah efektivitas dan efisiensi sebagaimana yang disinggung di awal dan studi sebelumnya (Akni et al., 2022; Armalita & Khotami, 2025; Duri et al., 2024; Nur et al., 2024), tetapi juga berdampak terhadap hasil optimalisasi ketepatan layanan. Disinggung dalam indikator sebelumnya, usability melalui *learnability* dan *memorability* (Syahrani, 2024), masih menjadi kendala yang mempengaruhi ini. Ketika *user*/pemohon tidak dapat memenuhi persyaratan administrasi dengan cepat, proses layanan pun menjadi terhambat dan penyelesaiannya melambat.

Selain itu, ketepatan layanan *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Bantaeng juga mesti ditopang oleh petugas yang cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat. Kendala teknis dari sisi penyelenggara dapat diminimalkan agar ketepatan layanan dapat terpenuhi. Dengan demikian, OSS tidak hanya tepat dalam penerapan prosedur dan kebijakan, tetapi juga adaptif, efisien, dan transparan, menjadikannya instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Bantaeng.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng telah berjalan cukup baik, terutama pada aspek kesamaan (*equity*) dan responsivitas (*responsiveness*) yang mencerminkan komitmen aparatur dalam memberikan layanan publik yang adil, cepat tanggap, dan profesional. Namun, efektivitas, efisiensi, dan ketepatan layanan masih belum optimal akibat kendala teknis sistem, keterbatasan literasi digital pemohon, serta rendahnya kemandirian pelaku usaha dalam memanfaatkan sistem OSS secara online. Kecukupan informasi dan sarana pendukung juga belum sepenuhnya menjamin kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan, sehingga keberadaan layanan bantuan luring masih sangat dibutuhkan.

Rekomendasi penelitian ini menekankan pentingnya penguatan literasi digital masyarakat, peningkatan kapasitas aparatur OSS, dan pemeliharaan sistem yang lebih andal untuk memastikan ketepatan dan efisiensi layanan. DPMPTSP perlu memperluas jangkauan sosialisasi kolaboratif bersama seluruh OPD dan pemerintah tingkat kecamatan, kelurahan dan desa, menyediakan panduan tertulis atau digital, serta mengoptimalkan kanal pengaduan publik agar layanan OSS lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

REFERENSI

- Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 138–153. <https://doi.org/10.14710/JPPMR.V11I1.32918>.

- Anirwan, & Hidayat, R. (2018). Penerapan Prinsip Chitizen's Charter Pada DPMPTSP Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 133–142. <https://doi.org/10.52316/JAP.V14I2.5>
- Armalita, Y., & Khotami. (2025). Analisis Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2632>
- Badan Pusat Statistik Bantaeng. (2025). *Kabupaten Bantaeng Dalam Angka 2025*. <https://bantaengkab.bps.go.id/id/publikation/2025/02/28/c601df4c485311dbf7ca0775/kabupaten-bantaeng-dalam-angka-2025.html>
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136–142. <https://doi.org/10.24036/JMIAP.V1I4.68>
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University.
- Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Effectiveness of the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA): Innovation in Licensing for Micro and Small Businesses in Urban Areas. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 103–116. <https://doi.org/10.21787/MP.8.2.2024.103-116>
- Dwiyanto, A. (2008). Reformasi Birokrasi Publik. In *Gadjah Mada University Press* (3rd ed.). Gadjah Mada University Press. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=17258>
- Jumadil, M. R. A., Setiawan, R., Maroa, M. D., Harianto, A., & Rays, M. I. (2023). Kewenangan Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha. *Jurnal Yustisiabel*, 7(1), 128–141. <https://doi.org/10.32529/YUSTISIABEL.V7I1.2449>
- Lestari, N. S., Arenawati, & Stiawati, T. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission Pada Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 243–252. <https://doi.org/10.23969/KEBIJAKA.N.V15I02.10306>
- Marthalina, M., & Khairina, U. (2022). Sosialisasi dan Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui Online Single Submission (OSS) kepada Pelaku Usaha Mikro di Desa Sukahayu Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang. *Civitas Consecratio: Journal of Community Service and Empowerment*, 2(1), 51–63. <https://doi.org/10.33701/CC.V2I1.2523>
- Mayasari, D. N. (2025). Kepastian Hukum Bagi Pelaku Bisnis Dalam Memperoleh Izin Berusaha Melalui Lembaga Perizinan Online Single Submission (OSS). *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(3), 344–350. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15612312>
- Mudiparwanto, W. A., & Gunawan, A. (2021). Peran Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pemberian Izin Usaha Setelah Berlakunya Sistem Online Single Submission (OSS). *DIVERSI: Jurnal Hukum*, 7(1), 106–128. <https://doi.org/10.32503/DIVERSI.V7I1.1328>
- Nugroho, R. (2014). *PUBLIC POLICY: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan* (5th ed.). PT Elex Media Komputindo. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=10341>

- Nurlaila, N., Nurhasanah, N., & Zuriatin, Z. (2024). Optimalisasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Mempercepat Pembangunan di Kota Bima. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 20(3), 66–79. <https://doi.org/10.56910/GEMAWISATA.V20I3.390>
- Nur, U., Indah Putrianto, L., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 128–141. <https://doi.org/10.18196/JPK.V5I3.19194>
- oss.go.id. (2024, January 19). *Jam Layanan Contact Center OSS*. <https://oss.go.id/id/berita/jam-layanan-contact-center-oss->
- Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018. Retrieved November 9, 2025, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/67029/pp-no-2-tahun-2018>
- Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021. Retrieved November 8, 2025, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/161835/pp-no-5-tahun-2021>
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/82994/pp-no-24-tahun-2018>
- Perbup Kab. Bantaeng No. 55 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Penanaman Modal (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/111219/perbup-kab-bantaeng-no-55-tahun-2017>
- Pramudiana, Ika D. (2024). Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(3), 12–23. <https://doi.org/10.38156/JISP.V4I3.262>
- Putri, Z. L., Kartika, T., Pendampingan, P., Dalam, U., Nib, P., Oss, M., Desa, D., Lor, M., Nganjuk, K., Tri,), Pertiwi, K., Program,), Manajemen, S., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2023). Pendampingan UMKM dalam Pembuatan NIB melalui OSS di Desa Musir Lor, Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 2009–2016. <https://doi.org/10.55338/JPKMN.V4I3.1291>
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusahaonline Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda*. 9(2), 5018–5032. <https://oss.go.id/portal/>
- 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. *Repeater: Publikasi Teknik Informatika Dan Jaringan*, 2(2), 40–49. <https://doi.org/10.62951/REPEATER.V2I2.46>
- Syafrial, S. (2021). Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. *Tanah Pilih*, 1(2), 108–124. <https://doi.org/10.30631/TPJ.V1I2.808>
- Syahrani, P. E. (2024). *Evaluasi Usability Pelayanan Publik Berbasis Digital Aplikasi Jaki (Jakarta Kini) Di Kec. Cilincing Jakarta Utara* [Universitas Hasanuddin]. https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/44349/1/E011211025_skripsi_31-12-2024%20%20bab%201-2.pdf

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (1st ed.). CV Andi Offset.

UU No. 25 Tahun 2009 (2009).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Zaenuddin, K., Anirwan, A., Ismail, I., Nasir, N., Saputra, S. W., & Aisyah, A. (2024). Sosialisasi Dan Pendampingan Dalam Legalitas Usaha Industri Ekonomi Kreatif Bingkisanta Melalui Online Single Submission (OSS). *Jurnal Pelayanan Masyarakat Intelektual*, 1(1), 49–58.
<https://doi.org/10.59823/JPMI.V1I1.66>

Zaenuddin, K., Nurlinah, N., & Syamsu, S. (2024). *Responsiveness of DPMPTSP in Organizing Public Service Mall in Bantaeng Regency*. 380–387.
https://doi.org/10.2991/978-2-38476-236-1_39