

Hubungan Program *Online Single Submission (OSS)* Di DPMPTSP Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Probolinggo

¹Siti Marwiyah, ²Veronica Sri Astuti, ³Hikmah Rahmadniati Primania

¹²³Universitas Panca Marga, Probolinggo, Jawa Timur, Indonesia

Korespondensi : hikmahrahmadan25@gmail.com

Abstrak

Reformasi sistem perizinan melalui *Online Single Submission (OSS)* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan penerapan OSS dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam mengembangkan layanan publik, khususnya dalam memberikan izin usaha kepada masyarakat dengan menggunakan platform berbasis elektronik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif menggunakan analisis korelasi. Dengan teknik pengumpulan data primer (angket/kuesioner, dokumentasi, wawancara) dan sekunder (buku, artikel ilmiah). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa uji hipotesis secara statistik memiliki interpretasi menerima H_a dan menolak H_0 bila nilai $r_{xy} > 0$, artinya ada hubungan yang positif antara penerapan OSS dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan DPMPTSP. Penelitian ini menunjukkan bahwa OSS efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan DPMPTSP. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan evaluasi dan pengembangan pelayanan publik yang lebih efektif.

Kata kunci: *Online Single Submission (OSS)*, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

Abstract

Reform of the licensing system through *Online Single Submission (OSS)* to improve the efficiency and effectiveness of public services. This study aims to analyze the relationship between the implementation of OSS and public satisfaction with the services of the Investment and One-Stop Integrated Service Office. In developing public services, especially in providing business licenses to the public using an electronic-based platform. The method used in this study is a quantitative research method using correlation analysis. With primary data collection techniques (questionnaires, documentation, interviews) and secondary (books, scientific articles). The results of this study indicate that the statistical hypothesis test has an interpretation of accepting H_a and rejecting H_0 if the r_{xy} value > 0 , meaning that there is a positive relationship between the implementation of OSS and public satisfaction with DPMPTSP services. This study shows that OSS is effective in increasing public satisfaction with DPMPTSP services. The results of this study can be used as a reference in evaluating and developing more effective public services.

Keyword: *Online Single Submission (OSS)*, Public Satisfaction, Public Service

1. PENDAHULUAN

Pemerintahan di era globalisasi ini harus mampu meningkatkan kualitas teknologi publik dan aktif berpartisipasi dalam menyediakan informasi bagi masyarakat, serta dihadapkan pada tuntutan untuk mencapai tingkat efektivitas yang lebih tinggi. Keberhasilan implementasi suatu sistem dapat diukur dari kinerjanya yang baik, yang mencakup kemampuan perangkat keras dan perangkat lunak dalam mendukung sistem, serta kemudahan penggunaannya yang berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Kualitas sistem elektronik menjadi fokus utama bagi para pemangku kepentingan (Kasriah, 2022).

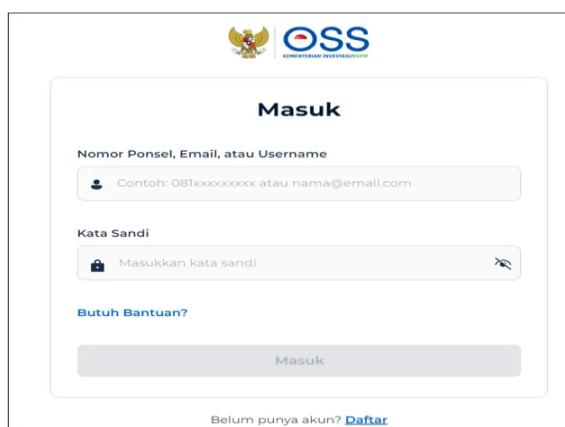
Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem *Online Single Submission (OSS)* merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah

Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang. *Online Single Submission* (OSS) Berbasis Risiko wajib digunakan oleh Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem OSS Berbasis Risiko.

Dengan melakukan reformasi pada sistem perizinan, pemerintah berupaya mendorong standarisasi untuk membuat birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah menjadi lebih sederhana, lebih cepat, dan terintegrasi. Upaya tersebut tercermin dalam keluarnya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik. Salah satu yang membantu layanan perizinan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) adalah DPMPTSP sebagai penyelenggara layanan publik yang tercantum pada (Peraturan Walikota Kota Probolinggo Nomor 116, Tahun 2021) pasal 7 ayat (1) dan (2) yang berbunyi:

- (1) Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha oleh DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat 2 huruf a sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- (2) Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha di Daerah menggunakan Sistem OSS yang dikelola oleh Pemerintah Pusat terhitung sejak Sistem OSS berlaku efektif sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Gambar 1. 1 Tampilan Menu Program OSS



Sumber: <https://images.app.goo.gl/MzMZEVHCbXMoTeji8>

Online Single Submission (OSS) ini merupakan trobosan terbaru di bidang pelayanan publik yang memberikan suatu layanan berupa pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan perizinan usaha dengan menggunakan berbasis elektronik. Sistem dapat diakses oleh masyarakat melalui link web berikut <https://ui-login.oss.go.id/login>. Melihat Program *Online Single Submission* (OSS) sebagai inovasi pelayanan guna menghadirkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Faktor-faktor pendorong tersebut dapat dilihat dari sisi internal inovator maupun dari sisi eksternalnya.

Dimana sebelum memasuki era globalisasi banyak kegiatan pelayanan yang dilakukan secara tatap muka sehingga kurang efektif dan efisien. Pemberian pelayanan perizinan dilakukan secara manual oleh aktor pemberi layanan misalnya pemohon melakukan pengisian data dengan cara mengisi form yang sudah disediakan. Proses perizinan usaha dilakukan secara manual. Ini mencakup pengumpulan dokumen, kunjungan ke berbagai instansi terkait, dan proses administratif lainnya yang dapat memakan waktu dan biaya. Proses perizinan yang panjang dan rumit dapat menyebabkan keterlambatan dalam memulai usaha.

Selain itu, pemohon juga harus mengeluarkan biaya tambahan untuk memenuhi persyaratan perizinan. Pada beberapa kasus, pemohon harus memberikan data yang sama kepada beberapa instansi yang berbeda, menyebabkan duplikasi data dan memperlambat proses. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, bersama dengan para menteri dan kepala lembaga, secara resmi meluncurkan penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* (Kusnadi, 2020).

Program ini merupakan inisiatif pemerintah untuk mengembangkan layanan publik, khususnya dalam memberikan izin usaha kepada masyarakat dengan menggunakan platform berbasis elektronik. OSS memungkinkan pemohon untuk mengajukan perizinan secara online melalui platform yang terintegrasi. Hal ini mempermudah akses dan mempercepat proses pengajuan. Proses perizinan yang lebih efisien dan terintegrasi melalui OSS dapat menghemat waktu dan biaya bagi pemohon. Pemohon tidak perlu lagi mengunjungi berbagai instansi secara fisik. Dengan adanya OSS, data pemohon dapat diintegrasikan di berbagai instansi terkait. Ini mengurangi duplikasi data dan mempercepat proses evaluasi. OSS memberikan tingkat transparansi yang lebih tinggi dalam proses perizinan. Pemohon dapat melacak status pengajuan mereka dan mendapatkan informasi yang lebih jelas.

Menurut suahyo dalam penelitian ini (2022) pemerintah memperkenalkan sistem layanan tunggal berbasis daring yang disebut *Online Single Submission (OSS)* untuk menyediakan pelayanan perizinan terpadu. Hal ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perolehan izin bagi pelaku usaha. Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam penyediaan layanan perizinan usaha, investasi, dan integrasi satu pintu di Kabupaten Probolinggo mencerminkan kemajuan teknologi yang telah menjadi kebutuhan mendasar dalam perkembangan zaman. Dalam konteks ini, setiap individu diharapkan dapat mengikuti dan beradaptasi dengan evolusi teknologi yang terus berkembang. Perubahan ini memberikan dampak yang signifikan pada kebutuhan individu masing-masing, karena tanpa koordinasi perkembangan teknologi, memastikan kenyamanan aspek teknis menjadi suatu tantangan yang sulit.

Nur Aisyah Abdullah (2022) mengkaji dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pencapaian hasil dari tingkat kepuasan masyarakat pengguna sistem *Online Single Submission (OSS)* menggunakan metode DeLone dan McLean di Kabupaten Pangkep terhadap ketiga sub variabel yang diukur berada pada kategori sangat puas ini terlihat dari presentase kategori nilai yang di peroleh dari seluruh responden yang tinjau dari nilai realibilitas butir instrument berada pada kategori sangat tinggi dengan presentase 0,854%.

Parakarsa Dwi (2022) meneliti terkait Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. Dalam penelitian terdahulu menjelaskan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem *Online Single Submission (OSS)* terhadap ketiga sub variabel tersebut adalah sebagai berikut: (1) Kualitas Sistem mencapai tingkat kategori sangat puas dengan presentase sebesar 75%. (2) Kualitas Informasi mencapai tingkat kategori sangat puas dengan presentase sebesar 65%. (3) Kualitas Pelayanan mencapai tingkat kategori sangat puas dengan presentase sebesar 95%.

Fokus penelitian ini yaitu kepuasan masyarakat terhadap Program *Online Single Submissin (OSS)* Kota Probolinggo. Tujuan penelitian, sebagai acuan untuk melihat bagaimana hubungan pelayanan program Program *Online Single Submissin (OSS)* ini terhadap kepuasan masyarakat dalam perizinan usaha, apakah program ini berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, untuk mengetahui terkait program Layanan *Online* ini perlu suatu evaluasi terhadap program.

2. METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasi. Menurut Sugiyono (2023) metode penelitian kuantitatif dapat dimaknai sebagai pendekatan penelitian yang berakar pada filsafat positivisme. Pendekatan ini digunakan untuk menginvestigasi pada suatu populasi atau sampel tertentu, melibatkan pengumpulan data dengan memanfaatkan instrumen penelitian, dan menerapkan analisis data berorientasi kuantitatif atau statistik. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Data yang berupa angka tersebut diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi di balik angka-angka tersebut. Menurut Sugiyono (2018:286) analisis korelasi adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengukur dan memahami hubungan antara dua atau lebih variabel dalam suatu data. Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat atau keeratan hubungan antara kedua variabel numerik tersebut. Jumlah Pengguna OSS sebagai populasi yang menghasilkan sampel 100 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer (angket/kuesioner, dokumentasi, wawancara) dan sekunder (buku, artikel ilmiah).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

OSS merupakan platform berbasis elektronik yang digunakan untuk memberikan izin usaha kepada masyarakat dengan lebih mudah, cepat, dan terintegrasi. Sistem ini wajib digunakan oleh semua pelaku usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan lain-lain. Dalam proses penelitian ini populasi data dilihat dapat dilihat dari jumlah penduduk yang mempengaruhi penggunaan program OSS yang dapat dilihat sebagai berikut

Gambar 1. 2 Jumlah Penduduk Kota Probolinggo

Jumlah Penduduk Kota Probolinggo
Menurut Jenis Kelamin dan Kelompok Umur, 2023

Kelompok Umur (1)	Laki-laki (2)	Perempuan (3)	Jumlah (4)	Rasio Jenis Kelamin (5)
0-4	10.224	10.008	20.232	102,16
5-9	9.460	9.220	18.680	102,60
10-14	9.613	9.133	18.746	105,26
15-19	9.901	9.340	19.241	106,01
20-24	9.619	9.242	18.861	104,08
25-29	9.568	9.350	18.918	102,33
30-34	9.308	9.237	18.545	100,77
35-39	9.207	9.292	18.499	99,09
40-44	8.988	9.064	18.052	99,16
45-49	8.541	8.819	17.360	96,85
50-54	7.707	8.170	15.877	94,33
55-59	6.291	7.031	13.322	89,48
60-64	5.182	5.599	10.781	92,55
65-69	3.768	4.209	7.977	89,52
70-74	2.323	2.819	5.142	82,41
75 +	1.800	3.141	4.941	57,31
Jumlah	121.500	123.674	245.174	98,24
2022	120.545	122.655	243.200	98,28
2021	119.577	121.625	241.202	98,32

Sumber : probolinggokota.bps.go.id

Bila dirinci menurut kelompok umur, jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibanding perempuan untuk umur 0 s.d 34 tahun, hal tersebut juga dapat dilihat dari nilai rasio jenis kelamin yang lebih dari 100 persen. Namun untuk penduduk umur 35 tahun keatas jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki. Rasio jenis kelamin usia 75+ sebesar 57,31 persen terendah dibandingkan kelompok umur lainnya atau bisa dikatakan pada kelompok usia ini jumlah penduduk laki-laki hanya separuh dari jumlah penduduk perempuan.

Gambar 1. 3 Jumlah Bidang Usaha di Kota Probolinggo

Urutan	Uraian	Jumlah Usaha/Perusahaan (unit)	Skala Usaha (unit)		Distribusi (%)
			Usaha Mikro Kecil (UMK)	Usaha Menengah Besar (UMB)	
A	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	-	-	-	-
B	Pertambangan dan Penggalian	13	13	-	0,04
C	Industri Pengelolaan	4119	4059	60	12,34
D	Pengadaan Listrik dan Gas	79	74	5	0,024
E	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	160	159	1	0,48
F	Kontruksi	514	495	19	1,54
G	Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	14147	13861	286	42,37
H	Transportasi dan Pergudangan	2263	2207	56	6,78
I	Pengadaan Akomodasi dan Makan Minum	6313	6301	12	18,91
J	Informasi dan Komunikasi	870	851	19	2,61
K	Jasa Keuangan dan Komunikasi	293	195	98	0,88
L	Real Estat	517	514	3	1,55
M,N	Jasa Perusaan	602	579	23	1,8
O	Administrasi Pemerintahan, dan Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	-	-	-	-
P	Jasa Pendidikan	888	878	10	2,66
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	271	264	7	0,81
R,S,T,U	Jasa Lainnya	2332	2335	7	07,01
Kota Probolinggo		33391	32785	606	100,00

Sumber : *probolinggokota.bps.go.id*, (2024)

Di Kota Probolinggo, terdapat beragam bidang usaha yang tersebar di seluruh wilayahnya. Namun, data menunjukkan bahwa mayoritas dari bidang usaha ini terkonsentrasi dalam sektor perdagangan. Dalam angka, sektor perdagangan ini mencakup sebesar 42,37% dari total distribusi bidang usaha di kota tersebut, yang mencapai 100,00%. Hal ini menandakan bahwa perdagangan menjadi sektor utama yang dominan dalam perekonomian Kota Probolinggo.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas penduduk Kota Probolinggo cenderung mencari mata pencaharian mereka di sektor perdagangan. Ini menunjukkan pentingnya sektor perdagangan dalam menciptakan lapangan kerja dan menyediakan sumber penghasilan bagi penduduk setempat. Kondisi ini juga mencerminkan karakteristik ekonomi dan pola kerja masyarakat di Kota Probolinggo, yang sangat dipengaruhi oleh kegiatan perdagangan sebagai tulang punggung perekonomian lokal. Adapun data jumlah usaha menurut data kecamatan di Kota Probolinggo, sebagai berikut:

Gambar 1. 4 Jumlah Usaha Menurut Kecamatan di Kota Probolinggo

Kecamatan	Jumlah Usaha/ Perusahaan (unit)	Skala Usaha (unit)		Distribusi (%)
		Usaha Mikro Kecil (UMK)	Usaha Menengah Besar (UMB)	
010 Kademangan	5 340	5 227	113	15.99
011 Kedopok	4 757	4 700	57	14.25
020 Wonoasih	5 077	5 028	49	15.20
030 Mayangan	10 226	10 005	221	30.63
031 Kanigaran	7 991	7 825	166	23.93
Kota Probolinggo	33 391	32 785	606	100.00

Sumber : probolinggokota.bps.go.id (2024)

Dengan jumlah dan tingkat usaha yang dominan pada bidang perdagangan. Dalam bidang perdagangan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas usaha tersebut, salah satunya adalah pendidikan.

Gambar 1. 5 Fasilitas Pendidikan di Kota Probolinggo Menurut Data BPS

Jumlah Sekolah

SD/MI	140	144	141	146	139
SLTP	38	40	40	40	44
SLTA	39	40	40	41	40

Sumber : probolinggokota.bps.go.id (2024)

Pendidikan mempengaruhi kualitas dari setiap pemiliki usaha, terutama dalam hal mengerti dan mengaplikasikan strategi bisnis yang efektif. Dengan jumlah fasilitas pendidikan yang cukup, pemilik usaha dapat memperoleh ilmu dan keterampilan yang diperlukan untuk mengembangkan usaha mereka. Dengan pendidikan yang cukup, pemilik usaha dapat memahami pasar, mengembangkan strategi marketing, dan mengendalikan finansial usaha mereka dengan lebih baik.

Gambar 1. 6 Pendapatan Perkapita Kota Probolinggo

Jenis Pendapatan/Kind of Revenues	2020 (R)	2021 (S)
1. Pendapatan Asli Daerah (PAD)/Regional Revenue	183 680 648,90	212 846 009,86
1.1 Pajak Daerah/Regional Tax	38 425 937,21	47 447 863,70
1.2 Retribusi Daerah/Regional Retribution	12 619 078,41	13 322 674,34
1.3 Hasil Perusahaan Milik Daerah dan Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan <i>Regional-Owned Company Revenue and Separated Management of Regional Wealth</i>	1 704 846,57	1 517 244,68
1.4 Lain-lain PAD yang Sah/Other Regional Revenue	130 930 786,71	150 558 227,14
2. Dana Perimbangan/Balance Funds	640 623 965,28	620 201 625,83
2.1 Bagi Hasil Pajak/Tax Sharing Revenue	35 066 558,49	47 557 046,94
2.2 Bagi Hasil Bukan Pajak/Sumber Daya Alam <i>Non-Tax Sharing Revenue/Natural Resources</i>	44 866 285,59	63 748 176,09
2.3 Dana Alokasi Umum/General Allocation Fund	438 274 640,00	430 613 654,00
2.4 Dana Alokasi Khusus/Special Allocation Fund	82 713 818,21	78.282.748,80
2.5 Dana Insentif Daerah (DID)	39 702 663,00	-
3. Lain-lain Pendapatan yang Sah/Other Revenue	97 723 061,39	160 831 603,57
3.1 Pendapatan Hibah/Grant	22 668 719,62	23 048 100,00
3.2 Dana Darurat/Emergency Fund	-	-
3.3 Dana Bagi Hasil Pajak dari Provinsi dan Pemerintah Daerah Lainnya/Tax Sharing Revenue from Provincial and Other Regional Governments	74 119 122,77	102 336 257,57
3.4 Dana Penyesuaian dan Otonomi Daerah <i>Regional Adjustment and Autonomy Fund</i>	-	34 727 027,00
3.5 Bantuan Keuangan dari Provinsi atau Pemerintah Daerah Lainnya/Financial Assistance from Provincial or Other Regional Governments	935 219,00	720 219,00
3.6 Lainnya/Others	-	-
Jumlah/Total	922 027 675,56	993 879 239,27

Catatan/Note:

Sumber/Source: -- Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo/Revenue, Financial Management and Assets Agency of Probolinggo Municipality

Jumlah usaha dapat berpengaruh pada hasil pendapatan perkapita. Dalam konteks ekonomi, jumlah unit usaha berpengaruh positif. Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki peranan yang penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia, serta mampu memberikan kontribusi terhadap pendapatan per kapita daerah. membantu meningkatkan pendapatan per kapita di daerah-daerah, UMKM secara langsung memperbaiki kesejahteraan masyarakat setempat. Dengan demikian, mereka tidak hanya menjadi pemain utama dalam perekonomian nasional, tetapi juga agen pembangunan yang kuat di tingkat lokal.

Penelitian ini menemukan data yang menunjukkan bahwa penerapan program Online Single Submission (OSS) memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa OSS memberikan pengaruh positif terhadap bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OSS memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat. Diharapkan temuan ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem OSS agar dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat. Dengan proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji intrumen sebagai berikut:

Uji Validitas

Gambar 1. 7 Data Uji Validitas

No	Indikator	Corr	Sig	r	Keterangan
Varibel X					
1	Prosedur pelayanan melalui program Online Single Submission (OSS) cukup efisien	0,483	0,000	0,3211	Valid
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan melalui program OSS dapat dikatakan cepat	0,422	0,000	0,3211	Valid
3	Hasil produk layanan sesuai dengan SOP yang berlaku	0,597	0,000	0,3211	Valid
4	Kelancaran operasional aplikasi OSS tergantung dari kondisi sinyal jaringan internet	0,583	0,000	0,3211	Valid
5	Aplikasi dari program ini dapat dijangkau dengan kapasitas memori yang rendah sehingga mudah digunakan bahkan melalui gawai (hp)	0,676	0,000	0,3211	Valid
Varibel Y					
1	Online Single Submission (OSS) mampu melayani peminjaman izin usaha sesuai kebutuhan peminjaman	0,682	0,000	0,3211	Valid
2	Aplikasi OSS mudah diakses oleh peminjaman	0,585	0,000	0,3211	Valid
3	OSS menjamin kerahasiaan data peminjaman yang bersifat pribadi	0,619	0,000	0,3211	Valid
4	Dalam proses pelayanan program OSS memberikan informasi yang transparan sesuai dengan kebutuhan peminjaman	0,525	0,000	0,3211	Valid
5	Tampilan OSS memiliki layout yang sederhana sehingga nyaman digunakan, karena menu yang ditampilkan sesuai kebutuhan	0,368	0,000	0,3211	Valid
6	Program OSS menyediakan menu bantuan untuk pengguna jika terjadi kendala	0,569	0,000	0,3211	Valid
7	Platform OSS menyediakan menu untuk saran dan keluhan pengguna	0,467	0,000	0,3211	Valid
8	Admin program OSS merespon dengan segera pengguna izin usaha yang masuk	0,708	0,000	0,3211	Valid
9	Admin merespon dengan segera atas keluhan pengguna yang masuk melalui platform OSS	0,694	0,000	0,3211	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS (2024)

Dari data tabel di atas hasil analisis data variabel dapat dikatakan hasil valid karena koefisien *Corr* lebih besar (>) dari koefisien *r product moment*. Hasil tersebut memiliki makna kuiseoner dalam penelitian ini dapat menjadi alat ukur yang menghasilkan data yang sesuai dengan maksud penelitian.

Uji Realibilitas

Hasil uji realibilitas dapat dilihat pada table di bawah ini :

Gambar 1. 8 Data Uji Realibilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	OSS (X)	0,792	Reliabel
2	Kepuasan (Y)	0,700	Reliabel

Sumber : Olah data dirujuk dengan tabel 4.3

Dapat dikatakan hasil data uji realibilitas reliabel apabila cron sesuai dengan kriteria realibilitas yang tercantum dalam tabel 3.4 Merujuk pada tabel 3.4 hasil olah data diatas dapat dikatakan realibel. Maknanya data dapat dihandalkan sebagai tolak ukur dalam mengukur kepuasan masyarakat.

Uji Korelasi

Menurut Sugiyono (2011) untuk mengetahui dan memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 1 Data Uji Korelasi

No	Variabel	Koefisien t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
1	Kepuasan	114,212	1,660	Ha diterima Ho ditolak
2	OSS	119,954	1,660	

Sumber : Hasil Olah Data (2024)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa antara penerapan program dan kepuasan masyarakat terdapat koefisien korelasi (r). Hal tersebut berarti bahwa ada korelasi positif antara penerapan program dan kepuasan masyarakat dengan tingkat hubungan sedang, dan korelasi tersebut memiliki signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Analisis variabel data menghasilkan hasil yang valid karena koefisien korelasi yang melebihi koefisien r product moment. Ini menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat diandalkan sebagai alat pengukuran yang akurat. Selain itu, uji reliabilitas menegaskan bahwa data dapat dianggap kredibel sesuai dengan kriteria yang tercantum dalam tabel 3.4, sehingga data dapat dijadikan sebagai pedoman yang dapat dipercaya dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat. Tabel data juga menunjukkan korelasi positif yang signifikan antara implementasi program dan kepuasan masyarakat dengan tingkat hubungan yang moderat. Hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara implementasi program dan kepuasan masyarakat diterima, sementara hipotesis yang berlawanan ditolak. Oleh karena itu, hasil analisis data dapat diandalkan dalam keakuratannya. Uji statistik hipotesis menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara penerapan OSS (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dengan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan. Ini mengindikasikan bahwa semakin baik program diterapkan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Dinas tersebut.

DPMPTSP menyediakan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas, yang mencerminkan langkah-langkah, efisiensi waktu, biaya, kualitas layanan, infrastruktur, dan keterampilan petugas. Implementasi prosedur tersebut sesuai dengan konsep yang dijelaskan oleh Rahmayanti (2009). Di sisi lain, konsep kepuasan melibatkan keandalan, responsifitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang mencerminkan kepercayaan, tanggapan, jaminan, kemampuan empati, dan kesan visual terhadap layanan yang diterima oleh masyarakat. Hasil diskusi menunjukkan adanya hubungan positif antara implementasi program OSS oleh DPMPTSP dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP berhasil memenuhi atau meningkatkan aspek-aspek pelayanan, seperti konsistensi prosedur, penyelesaian cepat, biaya yang sesuai, produk layanan berkualitas, fasilitas yang memadai, serta kompetensi petugas yang baik. Akibatnya, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan juga meningkat, karena masyarakat merasa bahwa harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik oleh DPMPTSP.

Ada tiga penelitian terdahulu yang relevan dengan konteks penelitian ini. Pertama, penelitian tentang "Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam", yang menggunakan analisis korelasi untuk mengukur kepuasan masyarakat, dengan temuan bahwa inovasi dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat. Kedua, penelitian yang sama tentang "Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam", yang menggunakan metode yang singkat namun masih memerlukan observasi yang lebih lanjut, sehingga kurang efektif dalam konteks penelitian ini. Ketiga, penelitian tentang "Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh", yang lebih fokus pada kualitas layanan daripada hubungan antara implementasi program dan kepuasan masyarakat. Penelitian saat ini memperkuat temuan sebelumnya dengan mengeksplorasi hubungan antara implementasi program OSS oleh DPMPTSP dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, kualitas layanan, fasilitas, dan kompetensi petugas, yang telah diteliti sebelumnya, juga berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

4. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini menghasilkan data bahwa penerapan program OSS berhubungan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa OSS merupakan terobosan terbaru dalam pelayanan publik yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Frekuensi pengguna layanan OSS di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo: Terendah: Sektor pariwisata, pertanian, perhotelan, keuangan, dan perikanan (masing-masing 1 orang). Tertinggi: Sektor perdagangan (72 orang), konstruksi (14 orang), dan kesehatan (7 orang). Hipotesis: Diterima: Ada hubungan antara penerapan program OSS dan kepuasan masyarakat. Ditolak: Tidak ada hubungan antara penerapan program OSS dan kepuasan masyarakat. Penerapan program OSS di Kota Probolinggo memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa program OSS bermanfaat dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan dalam proses perizinan berusaha, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

5. SARAN

Penelitian menyarankan agar penerapan program OSS terus ditingkatkan dan dibenahi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penggunaan program. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji variabel lain mengenai penerapan program OSS sehingga dapat memperkaya hasil penelitian dalam fokus kepuasaan masyarakat dan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Effendhie, M. (n.d.). *Pengantar Organisasi*. 1–59.
- [2] Halimatusa, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability , Assurance , Tangible , Empathy , Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh*. 8(2).
- [3] Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003(1), 20–28.
- [4] Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*.
- [5] Kusnadi, I. H. (2020). *Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang*. 2(2), 126–150.

- [6] Rushananto. (2014). Kebijakan Publik. *Kebijakan Publik*, 1993, 15.
- [7] Setiawan, O. P. (2021). Old Public Administration (OPA) New Public Management (NPM) New Public Service (NPS) Dikaitkan Dengan Etika Administrasi Publik. In *MEDIACAKRA.COM*.
- [8] Siagian, S. P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. 9–38.
- [9] Sucahyo, I., Mubaroq, H., & Adawiyah, R. (2022). *Implementasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Probolinggo Di Era New Normal*. 4(2).
- [10] Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 7, 2896–2910.
- [11] Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- [12] William N. Dunn. (2003). *William-N.-Dunn-Pengantar-Analisis-Kebijakan-Publik-Gadjah-Mada-University-Press-2003_compressed-1.pdf* (p. 710).
- [13] Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif*. 3(2), 96–102.
- [14] Yogi Suwarno. (2020). Inovasi sektor publik. *Kompas*, 5(2), 1.