



Efektivitas Kebijakan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan

Nazwa Nurfauziah¹, Mawar², Fal Harmonis³, M Qudrat Nugraha⁴

^{1,2,3,4} Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: nazwanf1505@gmail.com

Abstract. *Licensing is an important factor for investors when making an investment. To speed up and simplify the licensing process, the government created the Online Single Submission (OSS) system. In South Tangerang, the Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) plays an important role in the coffee shop business licensing process. To open a coffee shop, a location permit, environmental permit, NIB and business trading permit through OSS are required. Obstacles in the licensing process often cause delays and difficulties for business actors. The aim of this research is to determine and analyze the effectiveness of applying for coffee shop business permits through Online Single Submission at the South Tangerang One Stop Integrated Services Investment Service. The method used in the research is a qualitative approach with descriptive research type. This research uses the theory of Thomas R. Dye (2013). The research results show that the indicators for setting clear goals have not been achieved optimally even though the goals of time efficiency and transparency of business permits through the OSS system are quite effective. In the results measurement indicators, positive results have been achieved, which can be seen from the success of OSS in increasing the number of NIBs by 10% from the previous year. Performance evaluation indicators are not optimal due to limited email, network and server constraints, apart from that the appearance and provisions of the OSS system also make it difficult for users to access the OSS system again. In the cost-benefit analysis indicator, it is quite efficient in reducing permit processing time and without any costs incurred. Contextual factor indicators provide a positive impact where the JOSS Program is a form of the South Tangerang government's commitment to assisting the community in licensing through the OSS system. The feedback and adjustment indicators have not been optimal in providing guidance and information to business actors, so there are still business actors who have not registered their business permits through this OSS system.*

Keywords: *Licensing, OSS, Policy Effectiveness*

Abstrak. Perizinan merupakan faktor penting bagi investor saat melakukan investasi. Untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan, pemerintah menciptakan sistem *Online Single Submission* (OSS). Di Tangerang Selatan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berperan penting dalam proses perizinan usaha kedai kopi. Untuk membuka kedai kopi, diperlukan izin lokasi, izin lingkungan, NIB, dan izin perdagangan usaha melalui OSS. Kendala dalam proses perizinan sering menimbulkan keterlambatan dan kesulitan bagi pelaku usaha. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penerapan izin usaha kedai kopi melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori Thomas R. Dye (2013). Hasil penelitian menunjukkan pada indikator penetapan tujuan yang jelas belum tercapai secara maksimal walaupun tujuan dalam efisiensi waktu dan transparansi izin usaha melalui sistem OSS ini cukup efektif. Dalam indikator pengukuran hasil telah berhasil mencapai hasil yang positif, dapat dilihat dari keberhasilan OSS dalam peningkatan jumlah NIB sebanyak 10% dari tahun sebelumnya. Indikator evaluasi kinerja belum maksimal dikarenakan terkendala dalam email, jaringan dan server yang terbatas, selain itu tampilan dan ketentuan sistem OSS juga menyebabkan pengguna sulit untuk mengakses kembali sistem OSS tersebut. Pada indikator analisis biaya-manfaat cukup efisien dalam pengurangan waktu pemrosesan izin dan tanpa adanya biaya yang dikeluarkan. Indikator faktor kontekstual memberikan dampak positif dimana Program JOSS menjadi bentuk komitmen pemerintah Tangerang Selatan untuk membantu masyarakat dalam perizinan melalui sistem OSS. Pada indikator umpan balik dan penyesuaian belum maksimal dalam memberi bimbingan dan informasi kepada pelaku usaha, sehingga masih ada pelaku usaha yang belum mendaftarkan izin usahanya melalui sistem OSS ini.

Kata Kunci : Perizinan, OSS, Efektivitas Kebijakan

1. LATAR BELAKANG

Menurut Van Der Pot dalam (Zulfan Hakim, n.d. 2017) izin ialah sesuatu keputusan yang memperkenankan yang dapat dikerjakan dengan perbuatan yang pada prinsipnya tidak

Received: January 05, 2025; Revised: January 20, 2025; Accepted: February 12, 2025 ; Online Available: February 14, 2025

dilarang oleh pembentuk ketentuan. Maka dari itu, perizinan ialah perihal perbuatan Hukum Administrasi Negara dari sebuah lembaga pemerintahan yang mengatur sebuah kehidupan sosial masyarakat supaya tidak terdapat tindakan yang dilakukan yang menyimpang dari ketentuan hukum yang berlaku serta sebagaimana persyaratan yang telah ditetapkan dan prosedur sebagaimana ketentuan dari perundang-undangan.

Untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan dan investasi di Indonesia, pemerintah menciptakan sistem pelayanan terintegrasi yang dikenal sebagai *Online Single Submission* (OSS). OSS adalah hasil dari Omnibus Law, atau Undang-Undang Cipta Kerja. Pada tahun 2018, pemerintah Indonesia meluncurkan kebijakan *Online Single Submission* (OSS) untuk membuat proses perizinan lebih mudah dan cepat serta mengurangi jumlah birokrasi yang terlalu banyak bagi bisnis di Indonesia. Pengusaha dalam kerangka *Online Single Submission* (OSS) dapat menggunakan satu pintu masuk yang terintegrasi untuk mengajukan perizinan atau pendaftaran bisnis secara online. Bisnis sebelum *Online Single Submission* (OSS) harus mengurus banyak izin dan persyaratan dari berbagai lembaga dan kementerian, yang memakan waktu dan sumber daya.

Saat ini proses perizinan berjalan menggunakan *Online Single Submission* (OSS). Perlu diketahui, *Online Single Submission* (OSS) adalah izin usaha yang diterbitkan oleh OSS/BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) kepada dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota bagi pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Konsep *Online Single Submission* (OSS) sering dikaitkan dengan upaya pemerintah untuk mengurangi birokrasi dan mempermudah bisnis. Dengan menggabungkan berbagai proses aplikasi ke dalam satu platform online, *Online Single Submission* (OSS) meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Ini juga mengurangi penggunaan kertas, mempercepat proses pemrosesan, dan secara keseluruhan meningkatkan pengalaman pengguna bagi individu dan bisnis yang berinteraksi dengan lembaga pemerintah. (www.kominfo.go.id, Juni 2023)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tangerang Selatan telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan pemanfaatan sistem perizinan tunggal online (*OSS*) sejak pemerintah pusat meresmikannya. Dalam upaya memberikan layanan terbaik kepada penduduk Kota Tangerang Selatan, *Online Single Submission* (*OSS*) digunakan sepenuhnya. Tidak seperti sistem Perizinan Terpadu Satu Pintu sebelumnya, sistem OSS sekarang menawarkan perizinan berusaha untuk semua kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di seluruh Indonesia. Selain PTSP, masyarakat dapat mengakses Sistem *Online Single Submission* (*OSS*) secara online kapan saja dan di mana saja. kebijakan *Online Single Submission* (*OSS*) dalam perizinan usaha, termasuk usaha kedai kopi, memiliki tujuan

untuk menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan efisiensi. Namun, ada beberapa permasalahan yang sering dihadapi dalam pelaksanaannya yang dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan tersebut. (tangerangonline.id, Juni 2024).

2. KAJIAN TEORITIS

Kebijakan Publik

Menurut Easton dalam *A Systems Analysis of Political Life* (1965), kebijakan publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Dalam konteks ini, kebijakan publik dianggap sebagai proses otoritatif yang mengatur bagaimana nilai-nilai yang dianggap penting untuk masyarakat secara keseluruhan dialokasikan. Sementara itu, Laswell dan Kaplan dalam Nugroho (2011) mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu program yang direncanakan untuk mencapai tujuan dan nilai-nilai tertentu dalam praktik yang terarah. Dalam pengertian ini, kebijakan publik dipandang sebagai upaya yang direncanakan dan terorganisir untuk mencapai tujuan dan menerapkan nilai-nilai tertentu dalam praktik kebijakan.

Efektivitas Kebijakan

Thomas R. Dye (2013) menekankan bahwa efektivitas kebijakan dapat diukur dari sejauh mana kebijakan tersebut mencapai tujuan yang diinginkan. Dye juga menggaris bawahi pentingnya evaluasi kebijakan untuk mengidentifikasi apakah kebijakan tersebut bekerja sebagaimana mestinya dan bagaimana dampaknya terhadap masalah publik yang dihadapi.

Perizinan Berusaha

Menurut Adrian Sutedi (2011) mengenai pengertian dan fungsi perizinan. Menurut kutipan tersebut, perizinan dapat didefinisikan sebagai salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota, dan izin untuk melakukan suatu usaha atau kegiatan tertentu yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh oleh organisasi perusahaan atau individu sebelum mereka dapat melaksanakan kegiatan atau tindakan tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Kota Tangerang Selatan. Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juli 2023 – Juli 2024.

Metode dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, langkah-langkah yang diambil adalah dengan mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau peraturan sosial dalam bentuk tulisan yang bersifat naratif.

Metode penelitian kualitatif sering kali bertujuan untuk memahami konteks, proses, dan makna di balik fenomena yang diteliti, dan hasilnya lebih berfokus pada pemahaman yang kaya dan kompleks daripada generalisasi statistik. Namun, hasil penelitian kualitatif dapat memberikan wawasan yang berharga dan dapat digunakan untuk menginformasikan konteks dan fenomena yang serupa dalam situasi yang serupa. Tujuan dari penelitian ini untuk menemukan fakta dan informasi di lapangan yang sesuai dengan menggambarkan keadaan fakta di lapangan dengan cara menguraikan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan pihak yang terkait dalam perizinan berusaha.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran Hasil

Efektivitas kebijakan harus diukur berdasarkan hasil atau dampak yang dihasilkan. Menilai bagaimana pelaku usaha mengukur keberhasilan atau hasil dari penerapan sistem OSS dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa indikator yang sering digunakan oleh para pelaku usaha. Ini berarti bahwa harus ada indikator atau metrik yang jelas untuk menilai apakah kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam pengukuran hasil ini menilai bagaimana pelaku usaha mengukur keberhasilan atau hasil dari penerapan sistem OSS.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Penataan Perizinan Ahli Madya (I¹) mengatakan:

“Untuk mengukur keberhasilan kita bisa melihat banyaknya usaha-usaha yang sudah terbit di sistem OSS dalam bentuk NIB. Kedai kopi ini masuk kedalam usaha dengan kategori rendah, dengan NIB saja ia sudah bisa menjalankan usahanya. Indikator kinerja salah satunya adalah selalu membantu para pelaku usaha dalam menerbitkan legalitas izin usaha. Kami melihat sistem yang di bangun Kementrian ini sangat sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan banyaknya NIB yang terbit dalam 1 tahun saja sudah termasuk salah satu indikator bahwa sistem OSS ini dikatakan berhasil.” (Hasil wawancara pada Juli 2024, dengan Informan 1 selaku Kepala Bidang Penataan Perizinan Ahli Madya)

Hal yang sama pun disampaikan oleh Staf POKJA Pengawasan (I²) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan sebagai berikut:

“Grafiknya yang pasti menanjak terus apalagi usaha kedai kopi itu masuk resiko rendah dimana barometernya terkait dengan output izin data perencanaan dan pengembangan yang diterbitkan dari OSS itu kita meminta reportnya di server OSS. Serta di DPMPTSP Tangerang Selatan ini ada loket pelayanan yang terletak di lantai 2 gedung loket nomor 11, jadi para pelaku usaha yang memiliki kendala mereka bisa berkonsul di loket pelayanan.” (Hasil wawancara pada Juli 2024, dengan Informan 2 selaku Staf POKJA Pengawasan)



Gambar 1 Loket Pelayanan Sistem OSS

Sumber : Hasil Observasi Peneliti Juli 2024

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa terdapat layanan yang menaungi sistem *Online Single Submission* (OSS) yang terletak di lantai 2, loket nomor 11.

Staf POKJA Pengawasan (I³) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan menambahkan terkait indikator kinerja, beliau mengatakan bahwa : “Hasil dari sebuah sistem yang di bangun itu ditandai dari grafiknya yang menanjak. Sebelum adanya OSS dan JOSS masih belum terakomodir dengan baik setelah adanya JOSS di website setiap bulan kita bisa 3-4 kali mendampingi perizinan OSS. Dalam indikator tertentu mungkin tidak ada, akan tetapi dalam bidang kami ada kewajiban-kewajiban yang difokuskan pada pelaku usaha yang sudah punya NIB dimana harus melaporkan kegiatan penanaman modalnya. Setidaknya untuk mengetahui nilai investasi yang berputar di Wilayah Tangerang Selatan itu berapa.” (Hasil wawancara pada Juli 2024, dengan Informan 3 selaku Staf POKJA Pengawasan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak DPMPTSP terkait pengukuran hasil, maka dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sistem OSS diukur dari banyaknya usaha yang berhasil menerbitkan NIB, terutama usaha berisiko rendah seperti kedai kopi yang hanya memerlukan NIB untuk beroperasi. Indikator kinerja utama adalah bantuan kepada pelaku usaha dalam menerbitkan izin legalitas. Sistem OSS dianggap sederhana dan mudah dipahami oleh

masyarakat. Peningkatan jumlah NIB yang diterbitkan setiap tahun menjadi salah satu indikator keberhasilan sistem ini. DPMPTSP Tangerang Selatan menyediakan loket pelayanan untuk membantu pelaku usaha yang menghadapi kendala. Grafik peningkatan jumlah izin yang diterbitkan menunjukkan bahwa sistem OSS efektif, terutama setelah adanya JOSS yang meningkatkan pendampingan perizinan hingga 3-4 kali per bulan.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Kepala Barista kedai kopi Kecamatan Ciputat (I⁴), Pengelola kedai kopi Kecamatan Pamulang (I⁶), dan Pengelola kedai kopi Kecamatan Setu (I¹⁰) menjelaskan bahwa :

“Mereka mengukur keberhasilan sistem OSS dari seberapa cepat proses perizinan selesai. Dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, dengan sistem *online* jauh lebih mudah dan efisien. Hasil pendaftaran ini sesuai dengan harapan mereka dalam perkembangan usaha.” (Hasil wawancara pada Juli 2024, dengan Informan 4 selaku Kepala Barista kedai kopi Kecamatan Ciputat, Informan 6 selaku Pengelola kedai kopi Kecamatan Pamulang, dan Informan 10 selaku Pengelola kedai kopi Kecamatan Setu).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan mengenai pengukuran hasil dapat disimpulkan bahwa adanya kendala dalam proses pendaftaran izin usaha yang mengakibatkan kegagalan dalam pembuatannya. Akan tetapi hasil dari pendaftaran izin usaha ini sesuai dengan harapan pelaku usaha dalam perkembangan usahanya.

Perbedaan pendapat serupa di sampaikan oleh Pelaku Usaha kedai kopi Kecamatan Ciputat Timur (I⁵), Kepala Barista kedai kopi Kecamatan Pondok Aren (I⁷), Kepala Barista kedai kopi Kecamatan Serpong (I⁸), dan Pelaku Usaha kedai kopi Kecamatan Serpong Utara (I⁹) sebagai berikut :

“Dikarenakan mereka tidak mendaftarkan izin usaha, maka mereka tidak bisa mengukur keberhasilan ataupun kegagalan dalam proses pembuatan. mereka juga tidak memiliki indikator tertentu untuk menilai manfaat dari pendaftaran ini. Dalam pendaftaran izin usaha ini tidak ada hasil yang di harapkan, dikarenakan kami belum mengetahui secara detail tentang manfaat dari pembuatan izin usaha.” (Hasil wawancara pada Juli 2024, dengan Informan 5 selaku Pelaku Usaha kedai kopi Kecamatan Ciputat Timur, Informan 7 selaku Kepala Barista kedai kopi Kecamatan Pondok Aren, Informan 8 selaku Kepala Barista kedai kopi Kecamatan Serpong, dan Informan 9 selaku Pelaku Usaha kedai kopi Kecamatan Serpong Utara)

Perbedaan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha tidak mendaftarkan izin usaha melalui *offline* (manual) maupun *online* dalam sistem *Online Single Submission* (OSS) dengan alasan belum mengetahui secara detail tentang manfaat dari pembuatan izin usaha.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab 4 dari hasil wawancara observasi dan dokumentasi, maka dalam bab 5 ini dilakukan analisis hasil penelitian.

Penetapan Tujuan Yang Jelas

Penetapan tujuan yang jelas adalah elemen penting dalam kebijakan apa pun, termasuk sistem Online Single Submission (OSS). Dalam konteks ini, pelaku usaha dan pemangku kepentingan perlu memahami dan menyadari tujuan kebijakan OSS untuk memastikan bahwa implementasi dan penerapannya efektif bagi para pelaku usaha. Tujuan dari penetapan tujuan yang jelas dalam memahami dan menyadari tujuan dari kebijakan Online Single Submission (OSS) adalah untuk memastikan bahwa semua pemangku kepentingan terutama pelaku usaha memahami maksud, manfaat, dan proses yang terlibat dalam kebijakan tersebut.

Dengan menetapkan tujuan yang jelas, pemerintah dapat memastikan bahwa pelaku usaha memahami dan mendukung kebijakan OSS, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas kebijakan tersebut dalam mendukung perkembangan bisnis dan investasi di Indonesia. Dalam penetapan tujuan yang jelas dalam kebijakan OSS mencakup pengurangan waktu proses perizinan, peningkatan transparansi dan kemudahan akses bagi pelaku usaha. Tujuan ini dimaksudkan kedalam target yang spesifik dan terukur seperti pengurangan waktu pengajuan perizinan dari 14 hari menjadi 3 hari namun jika terjadi penumpukan pengajuan perizinan maka surat perizinan akan terbit selama 7 hari serta adanya peningkatan dalam kepuasan penggunaan layanan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa kebijakan OSS berhasil mencapai tujuan utamanya yaitu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses perizinan pelaku usaha. Selain itu, peningkatan transparansi juga dapat terlihat dari adanya sistem yang lebih terbuka dan akuntabel, dimana pelaku usaha dapat mengakses informasi mengenai status permohonan izin mereka secara online. Hal ini tidak hanya dapat meningkatkan kepercayaan pelaku usaha terhadap pemerintah, tetapi juga dapat mengurangi potensi praktik korupsi dan birokrasi yang rumit.

Namun dalam penelitian ini terdapat tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, serta kebutuhan untuk meningkatkan koordinasi antar lembaga. Keterbatasan sumber daya manusia dapat terlihat dari masih adanya pegawai yang kurang terampil dalam menggunakan sistem OSS. Sementara untuk keterbatasan teknologi terlihat dari infrastruktur IT yang belum sepenuhnya memadai. Selain itu, untuk koordinasi antar lembaga juga menjadi tantangan tersendiri, mengingat proses pengajuan perizinan melibatkan berbagai instansi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan Infrastruktur Teknologi, dan peningkatan koordinasi antar lembaga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas kebijakan OSS.

Hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa penetapan tujuan yang jelas dalam kebijakan OSS dikatakan belum tercapai secara maksimal walaupun tujuan dalam efisiensi waktu dan transparansi izin usaha melalui sistem OSS ini cukup efektif, meskipun dalam pelaksanaannya perlu perbaikan lebih lanjut untuk mengatasi hambatan yang ada. Dengan mengatasi tantangan yang ada dan terus melakukan evaluasi serta penyesuaian terhadap tujuan yang telah ditetapkan, kebijakan OSS di DPMPTSP Tangerang Selatan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui kemudahan untuk perizinan berusaha. Walaupun sistem OSS dianggap lebih efisien, terdapat laporan mengenai kendala dalam proses pendaftaran izin usaha yang dapat menyebabkan kegagalan dalam pembuatannya. Kendala ini perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelaku usaha terhadap sistem OSS. Meskipun demikian, pelaku usaha yang berhasil mendaftar melalui OSS umumnya merasa sistem ini mempermudah proses perizinan dan mendukung perkembangan usaha mereka.

Pengukuran Hasil

Efektivitas kebijakan harus diukur berdasarkan hasil atau dampak yang dihasilkan. Ini berarti bahwa harus ada indikator atau metrik yang jelas untuk menilai apakah kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan yang diinginkan. Hasil penelitian mengenai efektivitas kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tangerang Selatan menggunakan teori Thomas R. Dye (2013) dengan indikator pengukuran hasil menunjukkan bahwa sistem OSS dapat meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan berusaha. Berdasarkan teori Thomas R. Dye (2013), pengukuran hasil merupakan elemen kunci dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan publik, dan hasil penelitian ini menegaskan relevansi teori tersebut dalam konteks penerapan OSS. Dengan demikian, teori Thomas R. Dye (2013) yang menganggap pelaksanaan kebijakan sebagai proses yang dinamis dan interaktif antara pengambil kebijakan, pelaksana, dan pengguna kebijakan, sangat relevan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan OSS di DPMPTSP Tangerang Selatan telah berhasil mencapai hasil yang positif sesuai dengan indikator yang ditetapkan. Peningkatan efisiensi, kepuasan masyarakat, dukungan teknis yang baik, dan pengurangan biaya administratif dapat dilihat dari keberhasilan OSS dalam peningkatan jumlah NIB sebanyak 10% dari tahun sebelumnya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa OSS adalah kebijakan yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas ini, perlu adanya evaluasi dan penyesuaian kebijakan secara berkala, serta peningkatan infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya manusia yang terus-menerus. Mereka belum mendaftarkan izin usaha dan mengaku tidak dapat

mengukur keberhasilan atau kegagalan dalam proses pendaftaran izin karena tidak memiliki indikator yang jelas. Ketidakmampuan mereka untuk menilai manfaat dari pendaftaran izin usaha disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang manfaat yang ditawarkan oleh izin usaha. Tanpa pemahaman yang mendalam tentang manfaat tersebut, pelaku usaha merasa tidak ada hasil yang diharapkan dari pendaftaran izin.

Efektivitas kebijakan sistem OSS sangat bergantung pada pemahaman dan pengalaman pelaku usaha. Pelaku usaha yang telah menggunakan sistem OSS umumnya merasakan manfaat dalam bentuk efisiensi waktu dan kemudahan proses. Namun, kendala dalam proses pendaftaran dan kurangnya informasi mengenai manfaat pendaftaran izin usaha dapat mempengaruhi persepsi dan keputusan pelaku usaha lainnya untuk menggunakan sistem ini. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas kebijakan sistem OSS, perlu adanya upaya untuk memperbaiki proses pendaftaran, mengatasi kendala yang ada, dan menyediakan informasi yang lebih jelas tentang manfaat pendaftaran izin usaha kepada pelaku usaha.

Evaluasi Kinerja

Menyediakan dasar yang jelas untuk mengevaluasi kinerja kebijakan dan mengukur keberhasilannya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Meningkatkan kualitas layanan publik dengan memastikan bahwa tujuan kebijakan OSS adalah untuk memberikan layanan yang lebih efisien, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pelaku usaha. Meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyediakan sistem yang mudah digunakan dan dipahami oleh pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tangerang Selatan dengan menggunakan teori Thomas R. Dye. Teori ini menekankan pentingnya evaluasi kinerja sebagai bagian dari siklus kebijakan publik untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan hasil yang diharapkan. Indikator evaluasi kinerja yang digunakan dalam penelitian ini meliputi efisiensi waktu pemrosesan, kepuasan pengguna layanan, serta pengurangan biaya administratif.

Indikator lain yang dievaluasi adalah tingkat kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan survei kepuasan pengguna yang dilakukan selama penelitian, ditemukan bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP melalui sistem OSS. Evaluasi kinerja juga mencakup analisis terhadap biaya administratif yang dikeluarkan dalam proses perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem OSS berhasil mengurangi biaya administratif secara signifikan. Digitalisasi proses perizinan mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik dan interaksi langsung dengan pejabat pemerintah, yang pada gilirannya menghemat waktu dan biaya baik bagi pelaku usaha maupun

bagi DPMPTSP. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan pelaku usaha, tetapi juga meningkatkan efektivitas operasional DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak DPMPTSP terkait indikator evaluasi kinerja menunjukkan bahwa kebijakan OSS telah berhasil meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan mengurangi biaya administratif. Evaluasi kinerja yang dilakukan berdasarkan teori Thomas R. Dye (2013) memberikan gambaran yang jelas tentang keberhasilan kebijakan ini dan area yang perlu ditingkatkan. Dengan terus melakukan evaluasi kinerja dan mengatasi tantangan yang ada, kebijakan OSS diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan mendukung pertumbuhan ekonomi di Tangerang Selatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengambilan kebijakan dan pengembangan sistem OSS di masa mendatang. Kebijakan OSS telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan di DPMPTSP Tangerang Selatan. Salah satu indikator utama yang dievaluasi adalah waktu pemrosesan izin. Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa sebelum implementasi OSS, proses perizinan rata-rata memakan waktu hingga 14 hari. Setelah penerapan sistem OSS, waktu pemrosesan berkurang menjadi rata-rata 7 hari. Pengurangan waktu ini mencerminkan peningkatan efisiensi yang signifikan, yang memungkinkan pelaku usaha untuk memulai operasional mereka lebih cepat dan dengan biaya yang lebih rendah.

Evaluasi kinerja merupakan aspek krusial dalam menilai efektivitas kebijakan publik, termasuk kebijakan sistem Online Single Submission (OSS). Evaluasi ini melibatkan penilaian terhadap implementasi kebijakan dan analisis sejauh mana hasil yang diharapkan telah tercapai. Selain itu, evaluasi bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem yang diterapkan serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem OSS dalam dikatakan belum maksimal, pelaku usaha yang menggunakan Sistem OSS merasa bahwa sistem ini lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual. Namun, mereka mencatat beberapa hambatan, seperti terkendala dalam email, jaringan dan server yang terbatas dan akibatnya menghambat proses perizinan. Selain itu, tampilan dan ketentuan sistem OSS juga menyebabkan pengguna sulit untuk mengakses kembali sistem OSS tersebut. Meskipun ada kendala, mereka tetap melanjutkan pendaftaran izin usaha melalui OSS. Namun, adapun alasan Pelaku Usaha yang Tidak Menggunakan Sistem OSS yaitu, kurangnya pemahaman mengenai tujuan dan manfaat dari pendaftaran izin usaha melalui OSS, serta kebutuhan untuk sosialisasi yang lebih baik tentang sistem ini. Mereka merasa bahwa pendaftaran izin usaha memerlukan dokumen tambahan seperti SIUP dan daftar pajak, yang membuat mereka enggan untuk mendaftar. Dengan adanya perbaikan dan sosialisasi yang lebih baik, serta mekanisme evaluasi yang

efektif, sistem OSS dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam mempermudah proses perizinan usaha dan meningkatkan kepuasan pelaku usaha.

Analisis Biaya-Manfaat

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tangerang Selatan dengan menggunakan teori Thomas R. Dye (2013). Salah satu indikator utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis biaya manfaat, yang berfungsi untuk menentukan apakah manfaat dari kebijakan OSS melebihi biaya yang dikeluarkan. Analisis ini tidak hanya menilai efektivitas kebijakan tetapi juga efisiensinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kebijakan OSS memberikan berbagai manfaat signifikan. Salah satu manfaat utama adalah pengurangan waktu pemrosesan izin, yang berkurang dari rata-rata 14 hari menjadi 7 hari. Pengurangan ini memungkinkan pelaku usaha untuk memulai operasi mereka lebih cepat, yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Selain itu, sistem OSS meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perizinan, karena pelaku usaha dapat memantau status permohonan mereka secara real-time. Peningkatan kepuasan pengguna layanan juga tercermin dari survei yang menunjukkan mayoritas pelaku usaha merasa lebih puas dengan proses perizinan yang lebih cepat dan transparan.

Di sisi lain, penerapan kebijakan OSS juga memerlukan investasi yang signifikan, terutama dalam hal infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia. Biaya yang dikeluarkan untuk mengembangkan dan memelihara sistem OSS, serta untuk melatih pegawai dalam menggunakan teknologi baru, merupakan komponen penting dalam analisis ini. Namun, penelitian menunjukkan bahwa meskipun biaya awalnya cukup tinggi, pengurangan biaya administratif dan operasional dalam jangka panjang dapat mengimbangi investasi awal tersebut. Digitalisasi proses perizinan mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik dan interaksi langsung, yang tidak hanya menghemat waktu tetapi juga mengurangi biaya operasional. Analisis biaya manfaat menunjukkan bahwa manfaat yang diperoleh dari penerapan OSS jauh melebihi biaya yang dikeluarkan. Efisiensi yang dicapai melalui pengurangan waktu pemrosesan dan biaya administratif, serta peningkatan kepuasan pengguna, menegaskan bahwa kebijakan ini efektif dan efisien. Selain itu, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perizinan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP, yang merupakan salah satu tujuan utama dari kebijakan ini.

Dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator analisis biaya-manfaat cukup efisien dalam pengurangan waktu pemrosesan izin dan tanpa adanya biaya yang dikeluarkan. Kebijakan OSS di DPMPTSP Tangerang Selatan berhasil mencapai

tujuan yang diharapkan dengan efisiensi yang tinggi. Analisis biaya manfaat yang dilakukan berdasarkan teori Thomas R. Dye (2013) memberikan gambaran jelas bahwa manfaat yang dihasilkan oleh kebijakan ini melebihi biaya yang dikeluarkan. Dengan terus melakukan evaluasi dan penyesuaian yang diperlukan, kebijakan OSS diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan mendukung pertumbuhan ekonomi di Tangerang Selatan.

Faktot Konteksual

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Tangerang Selatan. Kebijakan OSS ini diharapkan dapat mempercepat proses perizinan usaha dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mengintegrasikan berbagai izin menjadi satu pintu. Dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan ini, penelitian ini menggunakan Thomas R. Dye (2013) yang menekankan pentingnya faktor kontekstual, yaitu konteks sosial, ekonomi, dan teknologi di mana kebijakan diterapkan.

Faktor sosial memainkan peran penting dalam efektivitas kebijakan OSS di Tangerang Selatan. Di masyarakat yang sudah terbiasa dengan teknologi dan memiliki akses yang memadai, kebijakan ini lebih mudah diterima dan diimplementasikan. Namun, di daerah dengan tingkat literasi teknologi yang rendah, diperlukan usaha tambahan untuk edukasi dan sosialisasi. Kebijakan OSS harus mampu menjembatani kesenjangan digital ini agar semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara merata.

Faktor ekonomi juga sangat berpengaruh terhadap efektivitas kebijakan OSS. Di daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang tinggi, kebijakan ini dapat mendorong percepatan investasi dan pengembangan usaha. OSS menyediakan kemudahan dalam mengurus perizinan yang sebelumnya memakan waktu lama dan biaya tinggi. Namun, dalam konteks ekonomi yang kurang stabil, seperti di masa krisis, kebijakan ini mungkin kurang efektif jika tidak didukung oleh insentif ekonomi lainnya. Pemerintah perlu memastikan bahwa kebijakan ini tetap relevan dan adaptif terhadap kondisi ekonomi yang berubah.

Faktor teknologi juga tidak bisa diabaikan dalam evaluasi kebijakan OSS. Infrastruktur di Tangerang Selatan cukup memadai dan semua aktivitas dapat diakses melalui teknologi. DPMPTSP telah mengakomodasi semuanya secara online dan stafnya sudah memahami sistem ini. Program JOSS menjadi bentuk komitmen pemerintah Tangerang Selatan untuk membantu masyarakat dalam perizinan melalui sistem OSS.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak DPMPTSP dikatakan sudah baik dalam memberikan dampak positif kepada masyarakat dengan adanya Program JOSS menjadi bentuk komitmen pemerintah Tangerang Selatan untuk membantu masyarakat dalam

perizinan melalui sistem OSS. Efektivitas kebijakan OSS di Tangerang Selatan dipengaruhi oleh konteks sosial, ekonomi, dan teknologi di mana kebijakan ini diterapkan. Pemerintah perlu memperhitungkan faktor-faktor ini dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan untuk memastikan bahwa tujuan awal dari kebijakan tersebut dapat tercapai dengan optimal.

Umpan Balik dan Penyesuaian

Dalam penelitian ini, menggunakan teori Thomas R. Dye (2013) yang menekankan pentingnya umpan balik dan penyesuaian dalam proses kebijakan publik. Menurut Thomas R. Dye (2013), informasi yang diperoleh dari evaluasi kinerja harus digunakan untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan agar kebijakan dapat lebih efektif. Umpan balik yang diperoleh dari pelaku usaha, masyarakat, dan aparat pemerintahan memberikan gambaran nyata tentang kendala dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan ini. Beberapa masalah yang diidentifikasi antara lain adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang proses OSS, serta kendala teknis yang dihadapi pengguna saat mengakses sistem. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa penyesuaian kebijakan berdasarkan umpan balik tersebut dapat meningkatkan efektivitas kebijakan OSS. Misalnya, dengan mengadakan sosialisasi dan pelatihan intensif bagi masyarakat dan pelaku usaha, serta memperbaiki sistem teknis untuk meminimalisir gangguan saat proses perizinan online. Penyesuaian ini bukan hanya mengatasi masalah yang ada, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap kebijakan OSS.

Dari perspektif teori Thomas R. Dye (2013), proses umpan balik dan penyesuaian ini merupakan siklus yang berkelanjutan dalam kebijakan publik. Evaluasi kinerja yang terus-menerus dan responsif terhadap umpan balik memungkinkan kebijakan OSS di Tangerang Selatan tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan dan kondisi di lapangan. Pemerintah daerah perlu mengembangkan mekanisme yang efektif untuk mengumpulkan dan menganalisis umpan balik secara berkala agar dapat melakukan penyesuaian yang tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian ini menegaskan bahwa dalam memberi bimbingan dan informasi kepada masyarakat terutama para pelaku usaha kecil di Tangerang Selatan belum maksimal, sehingga masih ada pelaku usaha yang belum mendaftarkan izin usahanya melalui sistem OSS ini. Efektivitas kebijakan OSS di Tangerang Selatan dapat ditingkatkan melalui mekanisme umpan balik yang baik dan penyesuaian yang tepat berdasarkan informasi yang diperoleh dari evaluasi kinerja. Serta respons terhadap umpan balik perlu diperbaiki untuk mengatasi kendala teknis dan meningkatkan sosialisasi informasi mengenai pembuatan perizinan melalui sistem OSS. Hal ini sesuai dengan pandangan Thomas R. Dye (2013) bahwa kebijakan publik yang efektif adalah kebijakan yang mampu beradaptasi dan merespon umpan

balik dari lingkungan implementasinya. Dengan demikian, kebijakan OSS dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan pelaku usaha di Tangerang Selatan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, penelitian ini juga dilengkapi dengan penyajian dan pembahasan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian Efektivitas Kebijakan *Online Single Submission* Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan belum efektif, dikarenakan indikator yang digunakan dalam penelitian belum sepenuhnya tercapai dan masih memerlukan beberapa perbaikan. Hal ini terlihat pada hasil analisis pada indikator di bawah ini :

1. Dalam indikator penetapan tujuan yang jelas dikatakan belum tercapai secara maksimal walaupun tujuan dari OSS sendiri yaitu untuk mempersingkat waktu dan transparansi dalam pembuatan izin usaha, namun masyarakat di Tangerang Selatan belum sepenuhnya sadar dan masih enggan dalam mendaftarkan izin usahanya.
2. Secara keseluruhan indikator pengukuran hasil telah berhasil mencapai hasil yang positif sesuai dengan indikator yang ditetapkan, dapat dilihat dari keberhasilan OSS dalam peningkatan jumlah NIB sebanyak 10% dari tahun sebelumnya.
3. Penggunaan sistem OSS dalam indikator evaluasi kinerja dikatakan belum maksimal dikarenakan terkendala dalam email, jaringan dan server yang terbatas dan akibatnya menghambat proses perizinan. Selain itu, tampilan dan ketentuan sistem OSS juga menyebabkan pengguna sulit untuk mengakses kembali sistem OSS tersebut.
4. Pada indikator analisis biaya-manfaat cukup efisien dalam pengurangan waktu pemrosesan izin dan tanpa adanya biaya yang dikeluarkan.
5. Pada faktor kontekstual dikatakan sudah baik dalam memberikan dampak positif kepada masyarakat dengan adanya Program JOSS menjadi bentuk komitmen pemerintah Tangerang Selatan untuk membantu masyarakat dalam perizinan melalui sistem OSS.
6. Pada indikator umpan balik dan penyesuaian dikatakan belum maksimal dalam memberi bimbingan dan informasi kepada masyarakat terutama para pelaku usaha kecil di Tangerang Selatan, sehingga masih ada pelaku usaha yang belum mendaftarkan izin usahanya melalui sistem OSS ini.

Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian efektivitas kebijakan *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan, terdapat beberapa saran untuk menjadi bahan evaluasi setiap pihak yang terlibat, sehingga dapat

menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan efektivitas kebijakan sistem OSS dalam izin berusaha, yaitu sebagai berikut :

1. Pemerintah Kota Tangerang Selatan perlu mengeluarkan kebijakan yang mewajibkan sosialisasi berkala mengenai sistem OSS kepada seluruh pelaku usaha, khususnya di tingkat kelurahan dan kecamatan.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan juga perlu lebih responsif terhadap umpan balik dari masyarakat, untuk memastikan bahwa program seperti JOSS terus memberikan dampak positif dan mendorong peningkatan jumlah NIB yang diterbitkan secara berkelanjutan.
3. Dalam sistem OSS perlu adanya perbaikan infrastruktur teknis seperti jaringan dan server, serta mempermudah dalam mengakses sistem OSS.
4. Pelaku usaha diharapkan lebih proaktif dalam mencari informasi mengenai pentingnya pendaftaran izin usaha melalui sistem OSS. Mereka sebaiknya memanfaatkan berbagai sumber informasi yang tersedia, seperti seminar, media sosial, dan website pemerintah untuk memahami manfaat dari OSS.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan sistem OSS akan lebih efektif dalam mendukung pelaku usaha untuk mempermudah proses perizinan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

DAFTAR REFERENSI

- Cahyono, A., Muchsin, S., & Ilyas, T. R. (2023). Efektivitas penerapan Online Single Submission dalam pelayanan perizinan (studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 11, 29–37.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding public policy*. Pearson.
- Easton, D. (1965). *A systems analysis of political life*. John Wiley.
- Fazadana, M. F., Zamzami, A., & Andriansyah, M. F. (2023). Penerapan perizinan pelaku usaha mikro kecil dan menengah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan koperasi dan UMKM (studi UMKM di Desa Bumiaji Kota Batu). *DINAMIKA: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 29(1).
- JDIH BPK. (2023). Pendelegasian wewenang penyelenggaraan perizinan berusaha, perizinan, dan nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan No. 30 Tahun 2021*. Retrieved from bpk.go.id
- KOMINFO. (2018). Izin berusaha kini lebih mudah, pemerintah meluncurkan sistem OSS. Retrieved from kominfo.go.id (accessed June 10, 2024).
- Moleong, L. J. (2007). *Metode penelitian kualitatif*. Remaja Rosda Karya.

- Mu'amar, K. F., & Suci, M. (2022). Implementasi kebijakan perizinan perdagangan (studi pada UMKM warung kopi di Kecamatan Wiyung, Kota Surabaya). *Jurnal Publika*, 10(1).
- Nizar, F., & Widya, C. (2022). Efektivitas penerapan Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kota Lubuklinggau dengan menggunakan framework ITIL v3. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 7(1).
- Nurlaelah, S., Rudiana, & Adinda, J. Q. (2023). Efektivitas penerapan aplikasi Online Single Submission (OSS) dalam perizinan berusaha wisata Citengah di Kabupaten Sumedang tahun 2021. *Janitra*, 3(2).
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 94 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan, dan Non-Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rinaldo, J., Jamilah, S., Windiani, A., & Adrian, M. (2023). Pendampingan UMKM di wilayah Tangerang Selatan sektor food and beverage dalam pembuatan perizinan usaha mikro kecil (UMK) melalui Online Single Submission (OSS) berbasis risiko. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, 3(1), 81–88.
- Rizaty, M. A. (2022). Konsumsi kopi Indonesia terbesar kelima di dunia pada 2021. Retrieved from [DataIndonesia.id](https://dataindonesia.id) (accessed December 15, 2023).
- Rizki, M. J. (2021). Pelaku UKM masih kesulitan urus izin lewat OSS. Retrieved from hukumonline.com (accessed June 11, 2024).
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutendi, N. L. (2019). Analisis implementasi perizinan berbasis online OSS (Online Single Submission) bagi penanaman modal di Indonesia. Retrieved from [ResearchGate.net](https://researchgate.net) (accessed December 12, 2023).
- Syafrial, Latief, S. W., & Yusniati, N. (2021). Efektivitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. *Jurnal Tanah Pilih*, 1(1).
- Tangerang Online. (2018). DPMPTSP Tangsel siap terapkan perizinan usaha sistem OSS. Retrieved from tangerangonline.id (accessed December 10, 2023).
- Tribunnews.com. (2014). 66 restoran di Tangerang Selatan tak punya izin usaha. Retrieved from [Tribunnews.com](https://tribunnews.com) (accessed June 11, 2024).
- Widodo, A. (2007). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. Pustaka Pelajar.
- Yudani, W. S., Waluyo, W., & Subekti, R. (2021). Pelaksanaan perizinan berusaha melalui Online Single Submission (OSS) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Discretie*, 2(3).