



Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

Volume 14 Nomor 1 Tahun 2024 : 60 - 70

<http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA>

DOI: 10.33592/jiia.v14i1.4800

p-ISSN 2477-5088

e-ISSN 2716-2621

Inovasi Pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya

The Innovation of Online Single Submission Services at the Department of Investment and Integrated One-Stop Service in Kabupaten Tasikmalaya.

¹Intan Novianti; ²Agus Fatah Hidayat; ³Andi

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara/ STIA YPPT Tasikmalaya/ Kota Tasikmalaya, Indonesia

Email: Intannovianti01112001@gmail.com, agusfatahhidayat18@gmail.com,
andistiatsm@gmail.com

(Diterima: 07-Juni-2024; Ditelaah: 11-Juni-2024; Disetujui: 16-Juni-2024)

ABSTRAK

Inovasi Pelayanan *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya adalah langkah maju dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan aplikasi elektronik tersebut di Dinas yang bersangkutan. Metode penelitiannya deskriptif dengan pendekatan kualitatif teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa adopsi OSS di Kabupaten Tasikmalaya mengurangi waktu dan biaya dalam proses perizinan, serta terintegrasi dengan baik dalam sistem Dinas. Meski OSS kompleks, panduan yang disediakan memudahkan pengguna. Dinas memberikan dukungan dan bimbingan yang memadai, sehingga pengguna lebih percaya diri dan terbiasa menggunakan OSS. Manfaat nyata yang terlihat adalah pengurangan waktu dan biaya, serta peningkatan transparansi dan aksesibilitas. Dinas terus menyediakan informasi, edukasi, dan sosialisasi tentang OSS, serta meningkatkan komunikasi dan layanan berkelanjutan. Penguatan infrastruktur dan sumber daya manusia juga penting untuk mendukung pengelolaan OSS. Implementasi saran-saran ini diharapkan meningkatkan adopsi dan penggunaan OSS, memberikan dampak positif pada efisiensi dan kualitas layanan publik. Penelitian ini berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menarik investasi, dan mendukung pembangunan daerah yang lebih baik, serta menjadi dasar untuk perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih inovatif dan efisien.

Kata kunci : Inovasi, Kebijakan, *Online Single Submission*

ABSTRACT

The innovation of Online Single Submission (OSS) services at the Office of Investment and Integrated One-Stop Service of Tasikmalaya Regency represents a significant step forward in enhancing the efficiency and quality of public services. This research aims to explore the implementation of the electronic application service innovation at the Office of Investment and Integrated One-Stop Service (DPMPTSP). The research employed a descriptive method with a qualitative approach, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results indicate that the adoption of OSS in Tasikmalaya Regency reduces time and costs in licensing processes, and integrates well within the Department's system. Despite its complexity, provided guidelines facilitate user navigation. Adequate support and guidance from the Department enhance user confidence and familiarity with OSS. Tangible benefits observed include reduced time and costs, as well as increased transparency and accessibility. The Department continues to provide information, education, and socialization on OSS, while improving communication and sustaining services. Strengthening infrastructure and human resources is crucial to support OSS management. Implementation of these recommendations is expected to enhance OSS adoption and usage, positively impacting efficiency and service quality. This study significantly contributes to improving public service quality, attracting investment, supporting better regional development, and serves as a foundation for enhancing innovative and efficient public service policies and practices.

Keywords: *Innovation, Policy, Online Single Submission*

A. PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Pelayanan merupakan suatu hal yang saling berkaitan, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat atau yang disebut Pelayanan Publik. Pada dasarnya salahsatu kewajiban pemerintah atas keberadaan sebuah Negara adalah mengatur serta mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat yang tidak dapat dikelola sendiri. Pelayanan publik ini dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh pihak Pemerintah terhadap masyarakat menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya terus mengalami perubahan. Hal ini sejalan dengan tuntutan dari masyarakat yang terus menerus meningkat. Dalam pengembangan pelayanan publik, inovasi pelayanan sangatlah penting sebagai pemberi layanan, pemerintah diminta melakukan inovasi agar memaksimalkan layanan yang diberikan kepada masyarakat, namun usaha pemerintah seringkali tidak membuahkan hasil dan bahkan malah menimbulkan kesulitan dalam proses pelayanan kepada warga negara.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik dalam Pasal 7 ayat 3 menyebutkan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik terhadap masyarakat peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan percepatan dan perluasan inovasi pelayanan publik pada kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah, Inovasi disebarluaskan melalui peningkatan dan perluasan cakupan dengan menjadikan inovasi Unit Pelayanan Publik (UPP) sebagai program Penyelenggara Inovasi secara nasional, instansional, dan regional. Inovasi dari Penyelenggara Inovasi ditingkatkan menjadi program nasional untuk diterapkan oleh

Intan Novianti, Agus Fatah Hidayat, Andi (2024). Inovasi Pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya

Penyelenggara Inovasi lain secara nasional. Peningkatan cakupan inovasi secara instansional dan regional menjadikan inovasi UPP sebagai program untuk diterapkan oleh semua UPP terkait di tingkat Penyelenggara Inovasi.

Dengan memperkenalkan ide, teknologi, atau metode baru, inovasi dapat membantu memecahkan masalah yang timbul, meningkatkan respon terhadap kebutuhan masyarakat, serta menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi warga. Secara keseluruhan, Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, serta menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Secara keseluruhan, Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, meningkatkan transparansi, dan mencapai hasil yang lebih baik dalam pemenuhan tugas-tugas pemerintahan.

Inovasi Pelayanan Publik merupakan isu penting yang dibuat oleh kementerian pemberdayaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk melayani masyarakat dengan lebih mudah dan praktis dalam melakukan kegiatan administrasi. Hal ini menjadi semakin penting karena banyak masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan publik tersebut masih terkesan baru. Inovasi pelayanan publik menjadi bagian integral dari perkembangan suatu daerah. Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mana memberikan dasar hukum tentang pelayanan publik dan disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Beberapa hal penting dalam peraturan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Inovasi Pelayanan Publik meliputi, antara lain yaitu :

1. Untuk meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk memperoleh gambaran umum tentang tingkat persepsi masyarakat terhadap implementasi inovasi pelayanan publik.
3. Mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi capaian inovasi pelayanan publik.

Pemerintah Daerah mempunyai kewajiban atas perbaikan pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik. Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu Kabupaten yang telah menerapkan salah satu inovasi dalam bentuk pelayanan di bidang perizinan yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tasikmalaya.

Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah lembaga pemerintah tingkat daerah yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan terpadu terkait dengan penanaman modal dan proses perizinan usaha. Lembaga ini berperan dalam memfasilitasi dan menyederhanakan proses administratif bagi para pelaku usaha, serta mempromosikan investasi dan pengembangan ekonomi di setiap daerah. Sebagaimana telah dilakukan dalam 7 Tahun terakhir di Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan landasan dasar Hukum Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 71 Tahun 2016 tentang tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan

Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 128 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang juga memiliki visi “Mewujudkan Kabupaten Tasikmalaya Sebagai Tujuan Investasi” dan Misi “Mengembangkan Keunggulan Komperatif Sebagai Daya Tarik Investasi.” Visi tersebut mengindikasikan upaya untuk menjadikan kabupaten Tasikmalaya sebagai lokasi yang menarik bagi para investor. Sedangkan misi dari Dinas tersebut adalah menekankan pada pengembangan keunggulan yang dapat lebih menonjol dan menarik bagi para investor, mendorong pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerah Kabupaten Tasikmalaya. Salah satu penerapan inovasi pelayanan yang telah dilaksanakan Pemerintah Daerah Kabupaten Tasikmalaya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Bidang Perizinan, guna mempercepat dan mempermudah izin usaha menjadikan Masyarakat dapat mengurus izin secara online melalui sistem terintegrasi, Online Single Submission (OSS).

Salah satu yang menjadi sorotan masyarakat ialah pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan yang merupakan salah satu lembaga terpenting dalam kegiatan perekonomian masyarakat, karena untuk membangun sebuah usaha harus membuat surat izin berusaha di bidang masing-masing sehingga memiliki No Induk Berusaha (NIB), namun seringkali menimbulkan kendala. Kendala yang sering kali dijumpai adalah kendala dari internal yaitu dari pihak dinas atau instansi itu sendiri, dan masalah eksternal yang timbul dari para pelaku usaha. Selain itu, pelayanan yang diberikan kepada para pelaku usaha harus senantiasa pelayanan yang sebaik-baiknya. Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan atau non perizinan, mekanisme yang berbelit-belit seringkali terjadi, sehingga para pelaku usaha enggan untuk mengurus perizinan usaha mereka. Kendala Internal yang terjadi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tasikmalaya dilaksanakan dengan adanya sebuah perubahan melalui reformasi birokrasi. Sedangkan kendala External banyak terjadi salahsatunya adalah tidak meratanya informasi mengenai sistem Online Sistem Submission (OSS) kepada masyarakat termasuk seperti pengaplikasian atau tata cara pengurusan perizinan melalui aplikasi elektronik tersebut.

Dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diharapkan dapat meningkatkan jumlah perizinan yang diterbitkan oleh organisasi perangkat daerah tersebut melalui sistem elektronik Online Single Submission (OSS). Berdasarkan data dari Dinas yang bersangkutan bahwa perizinan sebelum dilakukannya inovasi pelayanan dengan aplikasi elektronik tersebut tergolong sangat rendah, sebagaimana data berikut ini:

Tabel 1
Permohonan Perizinan Tahun 2019 di Kabupaten Tasikmalaya

NO	JENIS PERIZINAN	JUMLAH
1	Izin Pendirian Sekolah Swasta (SD, SMP)	6
2	Izin Pendirian Pra Sekolah (TK, PAUD)	23
3	Izin Pendirian Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)	6
4	Izin Pendirian Lembaga Kursus	0

5	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Budaya	19
6	Izin Lingkungan	204
7	Izin Tempat Penyimpanan Sementara Limbah B3	3
8	Izin Pengumpulan Limbah B3 Skala Kabupaten	0
9	Izin Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)	0
10	Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC)	4
11	Izin Pengelolaan Persampahan	0
12	Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas C dan D	0
13	Izin Klinik	17
14	Izin Apotek	33
15	Izin Toko Obat	0
16	Izin Laboratorium Swasta	1
17	Izin Salon Kecantikan	0
18	Izin Penyelenggaraan Optikal	0
19	Izin Praktek Tenaga Gizi (SIPTGz)	15
20	Izin Praktek Perawat (SIPP)	470
21	Izin Praktek (SIP) Dokter Gigi	10
22	Izin Praktek Apoteker (SIPA)	50
23	Izin Praktek (SIP) Dokter	139
24	Izin Praktek Bidan (SIPB);	259
25	Tanda Terdaftar Pengobatan Tradisional	0
26	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	126
27	Izin Prinsip	7
28	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	6
29	Persetujuan Prinsip Usaha Peternakan	0
30	Izin Usaha Peternakan	0
31	Izin Perluasan Usaha Peternakan	0
32	Tanda Pendaftaran Peternakan Rakyat	0
33	Izin Penyelenggaraan Pelelangan Ikan	0
34	Tanda Pencatatan Usaha Pembudidayaan Ikan (TPUPI)	0
35	SIUP	113
36	TDP (NIB)	1251
37	TDG	14
38	TDR	0
39	IUI	3
40	IUTM	11
41	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT)	0
42	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	0
43	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)	0
44	Izin Usaha Penjualan Berjenjang (IUPB)	0
45	Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)	3
46	Tanda Daftar Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)	0
47	Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus	13
48	Fatwa Rencana Pengarahannya Lokasi	382
49	IMB	493
50	IUJK	766
51	Izin Lokasi	0

J U M L A H	4447
--------------------	-------------

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya, 2024

Dibandingkan tahun sebelumnya yang belum diberlakukan kebijakan sistem elektronik Online Single Submission (OSS), maka dengan setelah berlaku aplikasi tersebut izin berusaha cenderung meningkat, karena kebijakan tersebut mempermudah para pelaku usaha untuk dengan diberlakukannya melakukan izin berusaha, berikut datanya:

Tabel 2
Permohonan Perizinan Tahun 2020 di Kabupaten Tasikmalaya

No	Jenis Perizinan	Jumlah
1	NIB (Nomor Induk Berusaha) Non IUMK	424
2	NIB IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil)	7.660
3	Fatwa Rencana Pengarahan Lokasi	298
4	Izin Lingkungan	140
5	IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	305
6	SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)	1.535
7	IUJK (Izin Usaha Jasa Konstruksi)	153
8	Surat Izin Praktek Tenaga Gizi	7
9	Surat Izin Praktek Perawat	300
10	Surat Izin Praktek Dokter Gigi	4
11	Surat Izin Praktek Apoteker	68
12	Surat Izin Praktek Dokter	101
13	Surat Izin Praktek Bidan	255
14	Tanda Daftar Penyehat Tradisional	-
15	Sertipikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	122
16	SIA (Surat Izin Apotek)	40
17	Izin Toko Obat	2
18	TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata)	9
19	Izin Usaha Peternakan	-
20	Pendaftaran Usaha Peternakan	-
21	Tanda Daftar Pembudidaya Ikan Kecil	-
22	TDG (Tanda Daftar Gudang)	20
23	IUI (Izin Usaha Industri)	-
24	IUTM (Izin Usaha Toko Modern)	16
25	IUPP (Izin Usaha Pusat Perbelanjaan)	-
26	STPW (Surat Tanda Pendaftaran Waralaba)	-
27	Izin Lembaga Pelatihan Kerja	19
28	Persetujuan Bursa Kerja Khusus	-
29	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Swasta (SD/SMP)	-
30	Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal	-
31	Izin Pendirian Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat	28
32	Izin Operasional Pengelolaan Limbah B3 Penghasil	8
33	Izin Pembuangan Air Limbah	-
34	Izin Mendirikan Rumah Sakit Tipe C/D	-
35	Izin Operasional Rumah Sakit	-
36	Izin Operasional Klinik	12
37	Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus	-

Intan Novianti, Agus Fatah Hidayat, Andi (2024). Inovasi Pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya

38	Izin Optikal	-
39	Izin Lokasi	1.712
Jumlah		13.238

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya, 2024

Data tersebut menunjukkan bahwa setelah diberlakukan kebijakan sistem elektronik Online Single Submission (OSS), jumlah izin berusaha di Kabupaten Tasikmalaya cenderung meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya meskipun ini baru masa transisi antara izin manual dan izin menggunakan Online Single Submission (OSS). Seperti total izin berusaha, Jumlah total izin berusaha pada tahun 2020 mencapai 13.238 izin, Mengalami peningkatan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 4.447 izin. Kemudian jenis izin, Banyak jenis izin yang mengalami peningkatan permohonan, seperti NIB IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil) yang mencapai 7.660 permohonan, SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) sebanyak 1.535 permohonan, dan Izin Lokasi sebanyak 1.712 permohonan. Selanjutnya dampak kebijakan Online Single Submission (OSS), Data tersebut juga menunjukkan bahwa kebijakan sistem elektronik Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Tasikmalaya telah memberikan dampak positif dengan mempermudah para pelaku usaha dalam mengurus izin berusaha, sehingga meningkatkan minat untuk melakukan usaha di daerah tersebut.

Dengan diterapkannya penggunaan teknologi informasi melalui sistem perizinan Online Single Submission (OSS) yang telah berjalan dari pertengahan 2020 hingga saat ini, pemerintah berharap dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Berusaha dengan cepat, mudah, efektif, dan efisien. Namun, terdapat beberapa kendala yang menghambat implementasi Online Single Submission (OSS) secara optimal, antara lain:

1. User Error, Masih adanya kesalahan pengguna dalam menggunakan sistem OSS, mungkin karena kurangnya sosialisasi atau pelatihan yang memadai bagi pengguna.
2. Jaringan Internet yang Tidak Merata, Infrastruktur jaringan internet yang belum merata di daerah-daerah tertentu dapat menjadi hambatan dalam akses dan penggunaan Online Single Submission (OSS).
3. Kurangnya Pemahaman Masyarakat, Masih ada sebagian masyarakat yang kurang memahami teknologi dalam pengaplikasian Aplikasi Online Single Submission (OSS), sehingga menghambat efisiensi dan efektivitas penggunaan sistem ini.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana OSS dapat dioptimalkan untuk meningkatkan proses perizinan berusaha di Kabupaten Tasikmalaya, serta mengatasi kendala-kendala yang masih terjadi. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan holistik yang tidak hanya melihat efisiensi teknis dan operasional, tetapi juga mempertimbangkan aspek manusiawi, seperti pengalaman pengguna dan dukungan yang diperlukan, serta strategi sosialisasi dan uji coba yang efektif. Penelitian ini memberikan kontribusi penting untuk pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih inovatif dan efisien di era digital.

B. METODE (METHOD)

Penelitian ini menggunakan studi kasus untuk mendalami inovasi OSS di DPMPTSP Kabupaten Tasikmalaya. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena dalam konteks kehidupan nyata secara mendalam. Hal ini berarti bahwa peneliti menggunakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan, seperti observasi atau wawancara, untuk mengembangkan pemahaman tentang suatu fenomena. Dalam penelitian kualitatif Peneliti memperhatikan konteks dan kompleksitas yang melekat pada fenomena tersebut, dan berusaha untuk menggali makna dari data yang diperoleh.

Para informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas dan Kepala Bidang Perizinan Berusaha dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tasikmalaya serta masyarakat/pelaku usaha dengan berbagai masalah dan keluhan yang dialami

C. HASIL DAN DISKUSI (RESULT AND DISCUSSION)

Hasil (Result)

Berikut adalah data mengenai Rekap Nomor Izin Berusaha (NIB) di Kabupaten Tasikmalaya setelah penggunaan penuh Online Single Submission (OSS) tahun 2021, 2022, 2023 dan 2024 cenderung meningkat dibandingkan data tahun sebelumnya:

Tabel 1
Permohonan Perizinan Berusaha Kabupaten Tasikmalaya

No	Tahun	Jumlah NIB Terdaftar
1	2021	9.906
2	2022	19.946
3	2023	48.074
4	2024 (Januari-April)	23.653

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya, 2024

Diskusi (Discussion)

Digitalisasi adalah komponen kunci transformasi digital, mencakup perubahan holistik dalam organisasi. Transformasi digital melibatkan integrasi alat digital, pemikiran ulang proses, budaya, dan strategi untuk memaksimalkan potensi teknologi.. Online Single Submission (OSS) merupakan digitalisasi dalam bidang administrasi publik yang sudah diterapkan di hampir seluruh wilayah pemerintahan republic Indonesia.

Inovasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan usaha di Kabupaten Tasikmalaya. Sebelum penerapan OSS, proses perizinan yang manual dan berbelit-belit sering kali menghambat pelaku usaha dan mengurangi daya tarik investasi di daerah tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tasikmalaya merespons tantangan ini dengan mengadopsi

Intan Novianti, Agus Fatah Hidayat, Andi (2024). Inovasi Pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya

sistem OSS sebagai solusi digital untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan.

Inovasi Pelayanan aplikasi elektronik tersebut di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha. Melalui implementasi OSS, proses perizinan menjadi lebih efisien, transparan, dan terintegrasi, yang pada akhirnya mendukung peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi dapat diatasi dengan strategi yang tepat, sehingga manfaat dari OSS dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat dan pelaku usaha di Kabupaten Tasikmalaya. Beberapa manfaat yang diharapkan dari inovasi ini meliputi:

1. **Kemudahan Akses:** Pelaku usaha dapat mengajukan dan memantau status perizinan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP.
2. **Efisiensi Waktu dan Biaya:** Proses perizinan yang lebih singkat mengurangi biaya operasional dan waktu yang dihabiskan oleh pelaku usaha.
3. **Transparansi:** Sistem yang transparan memungkinkan pelaku usaha dan masyarakat untuk mengakses informasi perizinan dengan mudah, mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang.
4. **Peningkatan Investasi:** Dengan proses yang lebih sederhana dan cepat, diharapkan dapat menarik lebih banyak investasi ke Kabupaten Tasikmalaya, yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.

Beberapa tantangan yang dihadapi dalam inovasi OSS di Kabupaten Tasikmalaya antara lain:

1. **Keterbatasan Infrastruktur Teknologi:** Beberapa wilayah di Kabupaten Tasikmalaya mungkin masih memiliki akses internet yang terbatas, sehingga menyulitkan pelaku usaha di daerah tersebut untuk memanfaatkan OSS.
2. **Kurangnya Pemahaman Pengguna:** Pelaku usaha dan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem OSS.
3. **Resistensi terhadap Perubahan:** Pegawai yang terbiasa dengan sistem manual mungkin menunjukkan resistensi terhadap perubahan menuju sistem digital OSS.

D. KESIMPULAN (CONCLUSION)

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya telah memberikan berbagai kemudahan dan manfaat yang signifikan dalam proses perizinan. Melalui wawancara dengan berbagai narasumber, termasuk pejabat di organisasi perangkat daerah tersebut serta pelaku usaha.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi-dimensi inovasi kebijakan, yaitu *Relative Advantage* atau *Keunggulan Relatif*, *Compatibility* atau *Kompatibilitas*, *Complexity* atau *Kompleksitas*, *Trialability* atau *Kemampuan Uji Coba*, dan *Observability* atau *Kemudahan untuk Diamati*, dapat disimpulkan bahwa Inovasi Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Tasikmalaya telah memberikan dampak yang signifikan. (Intan Novianti, Agus Fatah Hidayat, Andi (2024). *Inovasi Pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya*

signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik terutama dalam proses perizinan. Berikut adalah rangkuman kesimpulan dari masing-masing dimensi ditemukan bahwa Online Single Submission (OSS) mampu:

1. Menyederhanakan dan Mempercepat Proses Perizinan. Online Single Submission (OSS) mengintegrasikan berbagai izin dan prosedur yang sebelumnya terpisah menjadi satu sistem yang terpusat, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses perizinan.
2. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas. Dengan kemampuan melacak status permohonan secara online, Online Single Submission (OSS) meningkatkan transparansi dan mengurangi risiko korupsi, serta memungkinkan masyarakat untuk memantau proses perizinan secara real-time.
3. Mengurangi Beban Administratif dan Risiko Kehilangan Dokumen. Digitalisasi proses perizinan melalui Online Single Submission (OSS) mengurangi beban administratif dan risiko kehilangan dokumen, serta memudahkan penyimpanan dan pencarian data.
4. Meningkatkan Aksesibilitas bagi Masyarakat. Masyarakat dapat mengajukan permohonan izin dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menghemat waktu dan biaya perjalanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat di daerah terpencil.
5. Mendorong Adopsi Melalui Bukti Nyata. Observability dari Online Single Submission (OSS) membuat masyarakat lebih yakin dan percaya diri dalam mengadopsi inovasi ini, karena mereka dapat melihat dan merasakan manfaat nyata yang diperoleh dari penggunaannya

DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- Alfisyahrin, M. (2017). Peningkatan kualitas pelayanan publik di inonesia (Rahmatika (ed.)). pustaka obor indonesia.
- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen pelayanan publik (Ruslan (ed.)). Gadjah mada university press.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. PT Rajagrafindo Persada.
- Hendrayadi, A. et al. (2021). Manajemen Pelayanan Publik (P. Sari, diana (ed.); Nomor June). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Hutagalung, S. (2018). membangun inovasi pemerintah daerah (D. Novidiantoko (ed.)). CV Budi Utama.
- Mukarom, Z. (2020). Manajaemen pelayanan publik (B. Saebani (ed.)). CV Pustaka Setia.
- Mustanir, A. (2019). Pelayanan Publik (Irmawati (ed.)). cv penerbit qiara media.
- Nurchotimah, A. (n.d.). Pengawasan Pelayanan Publik (A. Setiawan (ed.)). Jejak Pustaka.
- Prabowo, hadi et al. (2022). Inovasi Pelyanan pada organisasi Publik (Y. Santoso (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.
- Rahman, M. (n.d.). Manajemen pelayanan publik (T. Media (ed.)). Tahta Media gropu.
- Sarjito, A. (2023). Dampak Digitalisasi Administrasi Perdesaan di Negara Berkembang. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 13(2), 106-124. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i2.3814>
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan R&D. alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta.
- Ulum, C. (n.d.). public service tinjauan teoritis dan isu-isu strategis pelayanan publik (tim ub Press (ed.)). UB Press.

Wijaya, andi, F. (2014). Manajemen Publik Teori dn Praktik. universitas brawijaya press.
Rogers, E. M. (2015). Diffusion Of Innovations. New York: Free Press.