

ABSTRAK

Milda Kamarullah: Analisis Efektivitas dan Efisiensi Kebijakan *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha (Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Selatan), dengan pembimbing Amran Husen dan Chalid Ahmad

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimanakah efektivitas dan efisiensi *Sistem Online Single Submission* (OSS) dari Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pencapaian Tujuan Program dan Pemantauan Program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu, serta untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas serta efisiensi dari Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pencapaian Tujuan Program dan Pemantauan Program dalam pelayanan perizinan melalui *Sistem Online Single Submission* (OSS) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Halmahera Selatan.

Hasil analisis menemukan efektivitas dan efisiensi *Sistem Online Single Submission* (OSS) dari Ketepatan Sasaran Program pada aspek indeks kepuasan masyarakat selama 2019-2023 menunjukkan peningkatan. Aspek pelayanan umum juga menunjukkan peningkatan yang signifikan. Temuan penelitian secara keseluruhan melalui sistem OSS sangat memudahkan pelaku usaha dalam mengurus izin usaha, yang dapat dilakukan kapan dan di mana saja dengan sangat mudah, cepat dan murah. Dari hasil analisis menunjukkan baik dari sisi terget dan realisasi sebelum dan setelah diberlakukannya sistem OSS terjadi peningkatan yang signifikan baik dari sisi jumlah investor maupun jumlah investasi yang terus meningkat. Temuan penelitian efektivitas dan efisiensi *Sistem Online Single Submission* (OSS) dari ketepatan Pemantauan Program menunjukkan atribut efisiensi; keandalan; bantuan untuk masyarakat; maupun kepercayaan sudah memiliki kualitas yang baik. Ditemukan faktor pendukung dan penghambat diantaranya faktor infrastruktur, yaitu atribut Kelancaran Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pelayanan memiliki skor kepentingan yang termasuk tinggi dibandingkan dengan yang lainnya namun memiliki skor kinerja yang paling rendah. Faktor Budaya Birokrasi, yaitu faktor SDM. Atribut Ketanggapan *Customer service*, Kecepatan jawaban *Customer service*, Pengetahuan *Customer Service*, dan Kepercayaan pada *Customer service* masuk pada kuadran A yaitu memiliki skor kepentingan yang tinggi namun skor kinerjanya masih rendah.

Kata Kunci: *Efektivitas dan Efisiensi Penerapan OSS*

ASBTRACT

Milda Kamarullah: An Analysis of the Effectiveness and Efficiency of the Online Single Submission (OSS) Policy in Business Licensing Services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of South Halmahera Regency. Supervised by Amran Husen and Chalid Ahmad

The purpose of this study is to describe and analyze the effectiveness and efficiency of the Online Single Submission (OSS) System in business licensing services. This analysis focuses on the accuracy of program targets, program socialization, achievement of program objectives, and program monitoring. Additionally, the study identifies supporting and inhibiting factors influencing these aspects at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of South Halmahera Regency.

The results indicate that the effectiveness and efficiency of the OSS System, measured by the public satisfaction index from 2019 to 2023, have shown improvement. Public services have also seen a significant enhancement. The OSS system has streamlined the process for business actors to obtain permits, making it easier, faster, and more cost-effective to do so anytime and anywhere. The results of the analysis show that both in terms of targets and realization before and after the implementation of the OSS system, there has been a significant increase in terms of the number of investors and the amount of investment that continues to increase. Program monitoring attributes such as efficiency, reliability, community assistance, and trust have demonstrated good quality. However, the study also identifies supporting and inhibiting factors. Infrastructure factors, particularly Smooth Service and Timeliness of Service, have high importance but low performance scores. Bureaucratic culture factors, including human resources, also show gaps. Attributes like Customer Service Responsiveness, Response Speed, Knowledge, and Trust in Customer Service are in quadrant A, which means they are rated high in importance but low in performance.

Keywords: Effectiveness and Efficiency of OSS Implementation

