

Pengaruh Implementasi Kebijakan Online Single Submission, Kompetensi Pegawai Dan Pelatihan Terhadap Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta

Mega Fitria Sari^{1*}, Saifullah²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Email: ¹fitria.mega@gmail.com, ²saifullah@stiami.ac.id

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Maret 10, 2025

Revised : Maret 15, 2025

Accepted : Maret 21, 2025

Keywords:

OSS policy implementation;

Employee Competence;

Training;

Service.



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi:

Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan

Masyarakat Madani

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of the implementation of the OSS policy, employee competence, and training on services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of DKI Jakarta. The research method used is quantitative research with a questionnaire as the data collection technique with a sample size of 154 individuals selected through probability sampling. The results show that the implementation of the OSS policy, employee competence, and training individually have a positive and significant effect on service, and collectively, the three independent variables contribute positively and significantly to services at DPMPTSP DKI Jakarta. This is supported by an F value of 64.003, which is greater than the F table value of 2.66, and a significance level of 0.000, which is smaller than the significance probability $\alpha = 0.05$. The coefficient of determination is 0.561, indicating that the combined effect of the OSS policy implementation, employee competence, and training accounts for 56.1% of the variation in the service variable, while the remaining 43.9% is affected by other variables not included in this research.

PENDAHULUAN

Pemerintah melalui Kementerian Koordinator bidang Perekonomian meresmikan *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem yang mempermudah para pelaku bisnis dalam melakukan pengurusan perizinan usahanya. OSS adalah sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) merupakan perizinan berusaha yang diterbitkan Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku bisnis melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Saat ini, seluruh perizinan berusaha di berbagai sektor usaha harus diurus dan diterbitkan melalui OSS. Seiring berjalannya waktu, sistem OSS mengalami perkembangan hingga saat ini dikenal dengan nama OSS Berbasis Resiko yang dinaungi oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal. Peluncuran sistem OSS berbasis resiko oleh Pemerintah merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang, berdasarkan tingkat resiko berusaha. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat Risiko kegiatan usaha. Perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk menunjang kegiatan usaha. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko bertujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha melalui: Pelaksanaan penerbitan Perizinan Berusaha secara lebih efektif dan sederhana; dan Pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Namun jika dilihat pada kenyataan, di lapangan masih banyak ditemukan permasalahan akibat dinamika perubahan sistem pengurusan izin usaha. Diberlakukannya sistem OSS bertujuan untuk mempermudah pelaku usaha dalam pengurusan izin usaha. Namun tidak dapat dipungkiri bahwasannya pelaku usaha dan pemerintah daerah masih mengalami problematika.

Pengamatan yang dilakukan penulis setelah beberapa bulan berjalannya sistem OSS di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta tersebut, diketahui bahwa masing sering terjadi sistem yang eror atau *server komputer down* di Kantor DPMPTSP yang berakibat para pemohon kesulitan untuk masuk (*login*) maupun melakukan pendaftaran ke halaman

website OSS, sosialisasi mengenai sistem OSS masih kurang yang menyebabkan masyarakat masih belum mengenal adanya sistem ini, pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang pengurusan izin usaha masih rendah sehingga banyak yang tidak tahu bagaimana menggunakan dan mengakses pada sistem OSS, selain itu pelaku usaha juga masih banyak yang belum memahami cara mengakses berbagai informasi yang ada di dalam *website* OSS.

Hal lain yang ditemukan oleh penulis adalah masih terdapat beberapa kekurangan, yaitu adanya keterbatasan kemampuan atau pemahaman pengguna dalam mengoperasikan sistem OSS. Adanya keluhan dari masyarakat di Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta tentang kesulitan pemahaman dalam proses perizinan dengan perubahan proses pengajuan perizinan menggunakan sistem OSS. Sistem baru yang masih terus mengalami pengembangan membuat proses perizinan membutuhkan waktu yang cukup lama. Keterbatasan kemampuan pelaku usaha tersebut membuat mereka tetap mendatangi kantor DPMPTSP DKI Jakarta untuk proses pendaftaran akun dan penerbitan izin usaha. Para pelaku usaha yang berkonsultasi langsung ke Mal Pelayanan Publik akan diterima dan dilayani oleh petugas *customer relation officer* (CRO) melalui Gerai Memulai Usaha (GEMULAI). Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, sepanjang tahun 2024, DPMPTSP DKI Jakarta telah melayani 3.118 konsultasi dengan pelayanan terbesar yaitu terkait OSS (pendaftaran akun, perubahan profil perusahaan, migrasi data) sekitar 2.200 (70,56%) layanan, sedangkan sisanya berkonsultasi terkait kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), tata cara penyampaian laporan kegiatan penanaman modal (LKPM), dan penerbitan perizinan.

Berbagai permasalahan diatas apabila terus menerus dibiarkan terjadi maka tingkat pelayanan kepada publik bisa menurun sehingga tujuan organisasi berupa peningkatan realisasi investasi juga dapat saja menurun atau bahkan tidak tercapai. Berdasarkan penjelasan diatas penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Implementasi Kebijakan Online Single Submission, Kompetensi Pegawai Dan Pelatihan Terhadap Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi besarnya pengaruh implementasi kebijakan *online single submission* (OSS), kompetensi pegawai dan pelatihan terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta baik secara parsial maupun secara simultan.

KAJIAN PUSTAKA

1. Implementasi kebijakan : Menurut Charles O Jones (2021) : “Suatu rangkaian kegiatan yang diarahkan untuk menjalankan suatu program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama, yaitu: 1) Organisasi, aktivitas penataan sumber daya, unit atau bagian beserta metode-metode agar suatu kebijakan dapat memiliki dampak yang berarti; 2) Interpretasi, aktivitas menterjemahkan bahasa program (yang terkandung dalam Undang-Undang) kedalam rencana dan arahan yang lebih dapat diterima; 3) Aplikasi/penerapan, aktivitas rutinitas pelayanan, pembayaran atau tujuan lain yang telah ditetapkan.”
2. Online Single Submission : Menurut Rahayu, et al., 2021 : Perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui system elektronik yang terintegrasi dan berlaku secara nasional di dasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
3. Kompetensi : Menurut Spencer and Spencer (1993) yang dikutip dari Sutrisno (2019) : “Karakter sikap dan perilaku, atau kemauan dan kemampuan individual yang relatif stabil ketika menghadapi situasi dan tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan konseptual.”
4. Pendidikan dan Pelatihan : Menurut Siagian (2022:178) : “Suatu keseluruhan proses, teknik dan metode belajar mengajar dalam kerangka mengalihkan suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.”
5. Pelayanan publik atau pelayanan umum : Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) yang dikutip dari Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Desember 2020 : “Segala bentuk jasa

pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain korelasional. Desain penelitian ini digunakan untuk membuktikan hipotesis yang telah disusun. Penelitian korelasional bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain berdasarkan koefisien korelasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa tanggapan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, data primer diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner (Sugiyono, 2021:193).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan guna mendapatkan dukungan teori-teori dan data serta berbagai materi rujukan yang relevan dengan kebutuhan penelitian serta pembahasan, dan angket penelitian untuk mendapatkan data primer dari para responden yang menjadi sampel penelitian penulis melakukan penyebaran angket berupa pernyataan tertulis untuk responden. Populasi penelitian ini adalah pegawai DPMPSTSP DKI Jakarta yang mengikuti pelatihan OSS yang berjumlah 250 orang. Sedangkan sampel penelitian ini diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tahap kesalahan 5%, diambil sebanyak 154 orang. Teknis analisis data yang digunakan diantaranya uji kualitas data (uji validitas dan uji realibilitas), uji persyaratan analisis (uji normalitas, uji homogenitas, uji multikolinieritas), uji hipotesis (korelasi dan regresi linier sederhana dan berganda, koefisien determinasi, uji t dan F).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan olah data dengan SPSS versi 25 diperoleh:

Tabel 1. Nilai Koefisien dan Determinasi Implementasi Kebijakan OSS

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.545	.542	5.75012

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan OSS

Koefisien (r) sebesar 0,738 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel Implementasi Kebijakan OSS dengan variabel Pelayanan. Koefisien determinasi (r^2 atau r Square) sebesar 0,545 yang berarti bahwa 54,5% Pelayanan ditentukan oleh Implementasi Kebijakan OSS dan sisanya ditentukan faktor lain.

Tabel 2. Nilai Koefisien dan Determinasi Kompetensi Pegawai

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.392	.341	3,24891

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai

Koefisien (r) sebesar 0,626 menunjukkan hubungan yang sedang antara variabel kompetensi pegawai dengan variabel pelayanan. Koefisien determinasi (r^2 atau r square) sebesar 0,392 yang berarti bahwa 39,2% pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan sisanya ditentukan faktor lain.

Tabel 3 Nilai Koefisien dan Determinasi Pelatihan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.431	.447	10.56260

a. Predictors: (Constant), Pelatihan

Koefisien (r) sebesar 0,658 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel Pelatihan dengan variabel Pelayanan. Koefisien determinasi (r^2 atau r Square) sebesar 0,431 yang berarti bahwa 43,1% pelayanan ditentukan oleh pelatihan dan sisanya ditentukan faktor lain.

Tabel 4 Nilai Koefisien dan Determinasi Implementasi Kebijakan OSS (X_1), Kompetensi Pegawai (X_2), Pelatihan (X_3) secara bersama-sama Terhadap Pelayanan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.553	5.68484

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan OSS, Kompetensi

Pegawai, Pelatihan

b. Dependent Variable: Pelayanan

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,749 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel bebas (implementasi kebijakan OSS, kompetensi pegawai dan pelatihan) dengan variabel terikat (pelayanan). Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,561 memberi pengertian bahwa 56,1% Pelayanan ditentukan secara bersama oleh implementasi kebijakan OSS, kompetensi pegawai dan pelatihan sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 25 diperoleh bahwa semua pernyataan untuk variabel implementasi kebijakan oss, kompetensi pegawai, pelatihan dan pelayanan dinyatakan valid karena mempunyai koefisien korelasi ($r > t$ tabel (0,158). Demikian juga hasil koefisien reliabilitas (Alpha) dapat dikatakan bahwa semua instrumen yang digunakan andal karena koefisien reliabilitas $\alpha >$ dari alpha correct alpha item correlation.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu : 1. implementasi kebijakan OSS di DPMPTSP DKI Jakarta sudah menunjukkan kondisi baik. Koefisien korelasi (r) sebesar 0,738 menunjukkan hubungan yang kuat antara implementasi kebijakan OSS dengan pelayanan. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,545 atau 54,5% pelayanan ditentukan oleh implementasi kebijakan OSS dan sisanya ditentukan faktor lain. Nilai t hitung yang diperoleh yaitu sebesar 13,501. Maka t tabel yaitu sebesar 1,975. Sehingga t hitung $>$ t tabel, hasil ini menunjukkan pengaruh variabel implementasi kebijakan OSS terhadap pelayanan adalah signifikan; 2. Kompetensi pegawai sudah dilaksanakan DPMPTSP DKI Jakarta dalam kategori baik. Koefisien korelasi (r) sebesar 0,626 menunjukkan hubungan yang sedang antara kompetensi pegawai dengan pelayanan. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,392 atau 39,2% pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan sisanya ditentukan faktor lain. Nilai t hitung yang diperoleh yaitu sebesar 2,299 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,975. Maka t hitung $>$ t tabel, hasil ini menunjukkan pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap pelayanan adalah signifikan; 3. Pelatihan yang diselenggarakan DPMPTSP DKI Jakarta sudah sangat baik. Koefisien korelasi (r) sebesar 0,658 menunjukkan hubungan yang kuat antara pelatihan dengan pelayanan. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,431 atau 43,1% pelayanan ditentukan oleh pelatihan yang diikuti pegawai dan sisanya ditentukan faktor lain. Nilai t hitung yang diperoleh yaitu sebesar 7,578 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,975. Maka t hitung $>$ t tabel, hasil ini menunjukkan pengaruh variabel pelatihan terhadap pelayanan adalah signifikan; 4. Pelayanan di DPMPTSP DKI Jakarta tergolong baik. Hubungan dan pengaruh yang terbentuk oleh variabel implementasi kebijakan OSS (X_1), kompetensi pegawai (X_2) dan pelatihan (X_3) terhadap pelayanan (Y) sebesar terlihat dari koefisien korelasi (r) sebesar 0,749 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) dengan variabel terikat (Y). Kemudian nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,561 atau

56,1% pelayanan ditentukan secara bersama oleh variabel implementasi kebijakan OSS, kompetensi pegawai, dan pelatihan sedangkan sisanya sebesar 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. $F_{hitung} = 64,003$ dan F_{tabel} adalah $= 2,66$ (dari F_{tabel}) sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka model persamaan $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$ yang digunakan dapat diterima sehingga signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Atik & Ratminto. (2022). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Jones, C. O. (2021). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: Rajawali.
- Kadji, Y. (2019). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta dan Realitas*. Gorontalo: UNG Gorontalo.
- Meldona & Siswanto. (2022). *Perencanaan Tenaga Kerja*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Moenir, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahayu et.al, F. P. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di Dina Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Publik Universitas Mulawarman Vol 9 No 2*, 5018-5032.
- Ratminto et al. (2023). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ratminto, A. &. (2022). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sagala, V. R. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Siagian, S. P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik*. Surabaya: Brilliant.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Wicaksono, K. W. (2021). *Administrasi dan Birokrasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, B. (2022). *Kebijakan Publik. Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.