

Inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission (OSS)* Bagi UMKM di Kota Tangerang

Aulia Anggita Putri¹, Rahmawati²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten

¹Auliaanggitaput@gmail.com, ²rahmawati@untirta.ac.id

Article Info

Article History

Received:

25 October 2024

Accepted:

19 November 2024

Published:

10 December 2024

Kata Kunci

Inovasi,
Perizinan Berusaha,
*Online Single
Submission (OSS)*

Keywords

*Innovation, Business
licensing, Online
Single Submission
(OSS)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis inovasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission (OSS)* bagi UMKM Kota Tangerang. penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyak UMKM di Kota Tangerang yang belum mendaftarkan izin usahanya atau belum memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) serta masih banyak pelaku usaha atau UMKM yang belum memahami prosedur pelayanan pengajuan perizinan berusaha melalui sistem Online Single Submission (OSS). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Inovasi OSS dalam perizinan berusaha dilihat melalui keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan diamati, dan kemungkinan diujicoba. Dalam pelaksanaannya perizinan berusaha melalui OSS telah berjalan dengan baik pada dimensi keunggulan relatif, kesesuaian, dan kemampuan diamati. Pada dimensi Kerumitan (*Complexity*), masih terdapat beberapa pelaku usaha atau UMKM yang kesulitan memahami sistem ini meskipun telah dilakukan berbagai sosialisasi. Selain itu, pada dimensi Kemungkinan dicoba (*Triability*), inovasi OSS belum melaksanakan uji coba publik di tingkat daerah dan belum melibatkan pengguna inovasi pada pelaksanaan uji coba inovasi.

Abstract

This research aims to identify and analyze innovations in electronically integrated business licensing services or Online Single Submission (OSS) for MSMEs in Tangerang City. This research is motivated by the fact that there are still many MSMEs in Tangerang City that have not registered their business licenses or do not have a Business Identification Number (NIB). There are still many business actors or MSMEs who do not understand the service procedures for applying for business licenses through the Online Single Submission (OSS) system. The method used in this research is descriptive qualitative with data obtained through observation, interviews, and documentation. OSS innovation in business licensing is seen through relative advantage, suitability, complexity, observability, and trialability. In its implementation, business licensing through OSS has run well in relative advantage, suitability, and observability. In the Complexity dimension, there are still some business actors or MSMEs who have difficulty understanding this system even though various socializations have been carried out. In addition, in the Triability dimension, OSS innovations have not carried out public trials at the regional level and have not involved innovation users in the implementation of innovation trials.

Pendahuluan

Salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Nadiatussilmi et al., 2022). Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial. Oleh karena itu, sangat diharapkan pelayanan sektor publik (*public service*) lebih memprioritaskan kepada kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik (Saputra & Widiyarta, 2021).

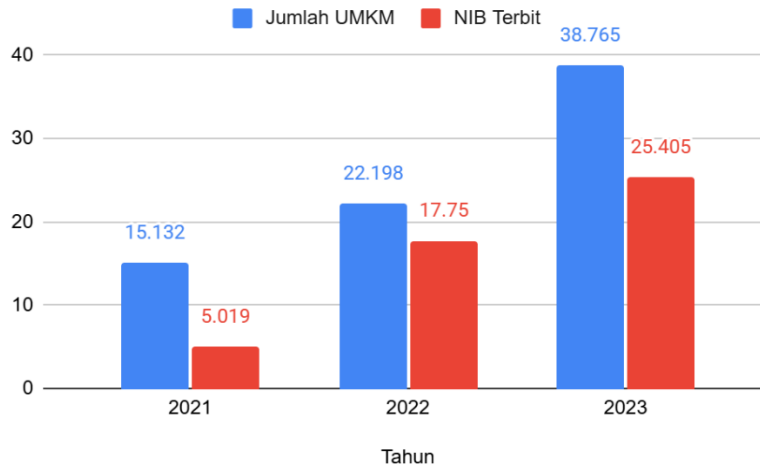
Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan yang diciptakan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih mudah dan praktis dalam pengurusan administrasi. Lembaga atau organisasi sektor publik senantiasa berusaha untuk membuat inovasi baru sebagai jawaban dari tuntutan perkembangan zaman (Adianto et al., 2018). Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan gagasan atau ide baru dalam bentuk pelayanan publik, yang merupakan gagasan orisinal atau adaptasi yang dapat bermanfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu inovasi pemerintah dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yaitu terciptanya layanan *Online Single Submission* (OSS). Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Berdasarkan data Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), sampai 30 Desember 2023, sebanyak 7.146.105 Nomor Induk Berusaha (NIB) telah terbit di seluruh Indonesia melalui sistem OSS, dengan dominasi 98 persen pelaku usaha mikro kecil (UMK) dan 2 persen pelaku usaha menengah dan besar. Namun, jumlah tersebut masih jauh dari estimasi total 69,4 juta unit usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang ada

di Indonesia. Dari data tersebut sekitar 90 persen Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia belum memiliki perizinan usaha atau NIB (BKPM, 2023).

Tabel 1
Data Jumlah NIB Terbit Melalui OSS di Kota Tangerang

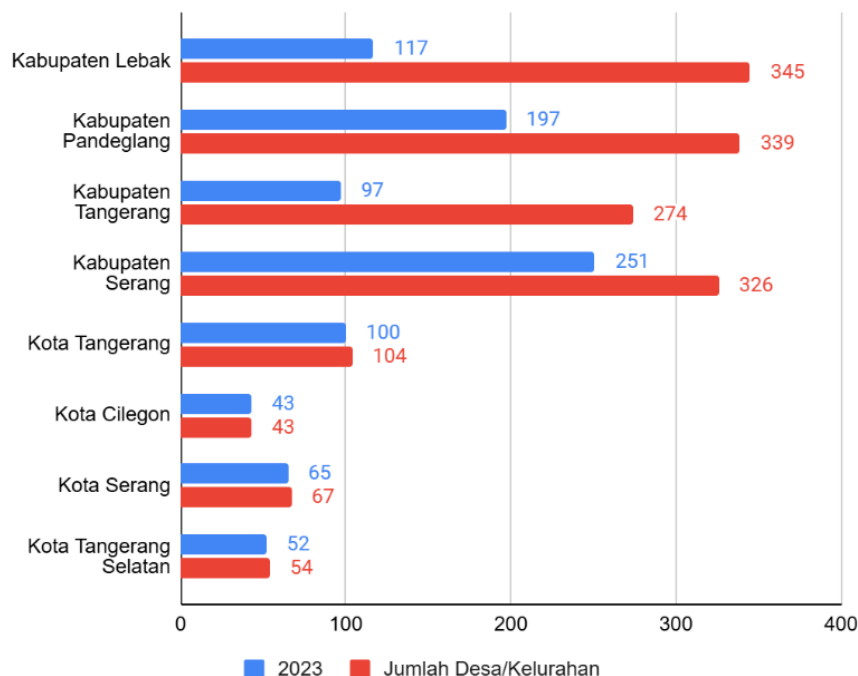


Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang 2024

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa masih banyak UMKM di Kota Tangerang yang belum mendaftarkan izin usahanya. Pada tahun 2023 jumlah UMKM Kota Tangerang yaitu 38.765, sedangkan NIB yang terbit yaitu hanya berjumlah 25.405 NIB.

OSS dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan usaha melalui suatu sistem online. Namun, tanpa akses yang memadai terhadap sinyal internet dan telepon seluler, penduduk di kelurahan-kelurahan yang terkena dampak tidak dapat mengakses platform ini dengan baik. Hal ini, berpotensi menghambat pengusaha lokal untuk mengurus perizinan mereka dengan efisien dan efektif, serta dapat mengurangi partisipasi mereka dalam kegiatan ekonomi.

Tabel 1
Jumlah Desa/Kelurahan yang Menerima Sinyal Internet Telepon Seluler Tahun 2023 di Provinsi Banten



Sumber: Dinar Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Provinsi Banten, 2023

Berdasarkan data diatas masih banyak desa atau kelurahan di Provinsi Banten yang belum menerima sinyal internet telepon seluler. Di Kota Tangerang sendiri terdapat 100 (seratus) kelurahan sudah menerima sinyal internet telepon seluler dari total kelurahan yaitu 104. Dengan demikian, terdapat empat kelurahan di Kota Tangerang yang belum menerima sinyal internet telepon. Kondisi ini menjadi hambatan serius dalam pelaksanaan inovasi Online Single Submission, yang merupakan platform daring untuk proses perizinan usaha secara elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) bagi UMKM Kota Tangerang dan dapat memberikan kontribusi ilmu serta informasi bagi untuk para pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi yang membutuhkan informasi terkait inovasi pelayanan di Indonesia.

Tinjauan Pustaka

Inovasi secara sederhana dapat diartikan sebagai sebuah langkah kebaruan dari suatu hal yang belum ada ataupun yang telah ada. Definisi inovasi menurut West&Far dalam Ancok (2012:34) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Damanpour dalam Suwarno (2008:9) menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk dan jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sejalan dengan itu, Rogers, salah satu peneliti inovasi mengemukakan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 inovasi pelayanan publik ialah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan faedah kepada masyarakat selaku pihak yang membutuhkan layanan.

Menurut Rogers terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi (Suwarno, 2008) yaitu:

1) Keuntungan Relatif (*Relative advantage*)

Keuntungan Relatif merupakan tingkatan pada sebuah inovasi yang muncul dinilai lebih bermanfaat dari ide yang sudah ada sebelumnya maupun sudah diadopsi.

2) Kompatibilitas/Kesesuaian (*Compatibility*)

Kompatibilitas atau kesesuaian merupakan tingkatan untuk mengukur sejauh mana inovasi yang ada dengan nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan memenuhi kebutuhan pihak yang akan mengadopsi selanjutnya.

3) Kompleksitas/kerumitan (*Complexity*)

Kompleksitas atau kerumitan merupakan tingkatan sejauh mana orang lain dapat memahami inovasi yang ada. Inovasi yang sukar dipahami oleh orang lain terutama orang awam cenderung lebih sulit untuk diadopsi.

4) Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Aspek ini menilai tingkatan sejauh mana inovasi dapat dicoba oleh orang lain, karena inovasi yang dapat dicoba oleh orang lain cenderung lebih mudah diadopsi dibandingkan dengan inovasi yang sulit diuji coba oleh orang lain.

5) Kemudahan diamati (*Observability*)

Aspek ini menunjukkan bahwa inovasi maupun hasilnya dapat diamati oleh masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission bagi UMKM Kota Tangerang. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data dapat menggunakan 2 (dua) sumber data, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun untuk menganalisis data, digunakan teknik Miles dan Huberman dalam (Miles et al., 2014), yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan dan verifikasi. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive, yaitu teknik memilih informan menurut pertimbangan tentang kelayakan informan tersebut dalam memberikan informan yang dibutuhkan dalam penelitian (Sugiyono, 2009).

Hasil dan Pembahasan

1. Sistem *Online Single Submission* (OSS)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Tujuan dibentuknya perizinan terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission (OSS) yaitu memfasilitasi pelaksanaan perizinan berusaha yang lebih efektif dan lebih mudah dan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan untuk memperkuat ekosistem investasi dan bisnis melalui pelaksanaan penerbitan perizinan berusaha yang transparan, terstruktur, dan akuntabel (Izhandri & Harahap, 2018).

OSS memiliki beberapa manfaat bagi pelaku usaha dalam melakukan pengurusan izin usaha. Adapun beberapa manfaat dari *Online Single Submission* (OSS) yaitu:

- a. Memudahkan pemilik usaha dalam mengurus beragam perizinan berusaha
- b. Membantu pemilik usaha untuk dapat berhubungan dengan para pemangku kepentingan serta mendapatkan izin secara mudah dan dan ringkas.
- c. Membantu pemilik usaha dalam memecahkan masalah dan melaporkan permasalahan yang ditemui.
- d. Membantu pemilik usaha dalam menjaga data-data terkait usaha dalam identitas nomor induk berusaha (NIB) (Izhandri & Harahap, 2018).

2. Inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) Bagi UMKM Kota Tangerang

a. Keuntungan Relatif (*Relative advantage*)

Keunggulan relatif ini membahas sejauh mana suatu inovasi dianggap bermanfaat atau memiliki nilai lebih bagi penerimanya. Keunggulan relatif merupakan derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya, semakin besar keunggulan relative dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat

diadopsi (Suwarno, 2008). Tingkat keuntungan atau kebermanfaatan suatu inovasi dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu nilai ekonomis, manfaat, dan kepuasan.

Pada hal ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, inovasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* bagi UMKM Kota Tangerang usah memenuhi ketiga indikator berupa nilai ekonomis, manfaat, dan kepuasan. Nilai ekonomis pada keuntungan relatif memiliki arti bahwa sebuah inovasi harus lebih menguntungkan dari segi ekonomis bagi penggunanya. Pada implementasi inovasi OSS bagi UMKM Kota Tangerang dilihat dari segi ekonomis sangat menguntungkan bagi pengguna khususnya UMKM di Kota Tangerang. Sebelum adanya inovasi *Online Single Submission* pelayanan perizinan berusaha di Kota Tangerang, proses perizinan usaha sering kali dianggap rumit dan memakan waktu. Pelaku usaha atau UMKM harus datang langsung ke dinas terkait untuk mengurus perizinan, yang berarti mereka harus meluangkan waktu, mengeluarkan biaya transportasi, dan bahkan mungkin perlu membayar biaya tambahan untuk persiapan dokumen fisik. Proses perizinan yang sebelumnya memerlukan kehadiran fisik dan birokrasi berbelit kini dapat dilakukan secara online, mengurangi biaya operasional seperti perjalanan dan administrasi. Pengusaha UMKM tidak perlu lagi mengeluarkan banyak waktu dan sumber daya untuk mendapatkan izin, yang secara langsung meningkatkan efisiensi ekonomi mereka.

Pada aspek manfaat, OSS secara signifikan memperbaiki kualitas pelayanan. Sistem ini menawarkan integrasi berbagai jenis perizinan ke dalam satu platform, yang membuat proses perizinan lebih cepat, transparan, dan mudah dilacak. Hal ini meminimalisir kebingungan dan mempercepat akses bagi para pelaku usaha dalam mengurus perizinan, yang sebelumnya dianggap memakan waktu lama dan sulit dipahami. Manfaat ini dirasakan langsung oleh pelaku usaha, khususnya UMKM. Selanjutnya pada aspek kepuasan, kepuasan para pelaku usaha atau UMKM terhadap OSS juga terlihat dari feedback positif yang diberikan oleh para pengguna, sebagaimana diungkapkan dalam berbagai wawancara. Pelaku usaha menyatakan kepuasan mereka terhadap kemudahan dan kecepatan layanan perizinan, yang membantu mereka dalam menjalankan usaha dengan lebih lancar. Indeks kepuasan masyarakat

khususnya dalam sektor penanaman modal juga mencerminkan penerimaan yang baik terhadap sistem ini.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian atau *compatibility* merupakan penilaian terhadap kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari pengguna inovasi. Suatu inovasi harus memiliki sifat kesesuaian dengan nilai-nilai sosial yang ada di masyarakat. Karena sebuah inovasi bukan hanya tentang kreatifitas ataupun penciptaan hal-hal yang baru, tetapi harus membawa dampak yang baik ataupun manfaat yang bagi lingkungan sosial (Suwarno, 2008). Pada inovasi *Online Single Submission* bagi UMKM Kota Tangerang Pada aspek kesesuaian dengan nilai, OSS sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik modern seperti efisiensi, transparansi, dan. Sistem OSS mempercepat proses perizinan dan mengurangi birokrasi, yang sesuai dengan harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan terbuka. Inovasi ini juga membantu meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah karena memfasilitasi interaksi yang lebih bersih dan lebih mudah diakses antara pelaku usaha dan lembaga negara, yang pada akhirnya mencerminkan nilai-nilai *good governance*.

Pada aspek kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya, inovasi OSS tidak sepenuhnya mengubah cara perizinan, tetapi menyederhanakan proses yang ada dengan digitalisasi. Pengguna yang sebelumnya terbiasa dengan proses manual kini hanya perlu memindahkan aktivitas mereka ke platform daring. Dengan demikian, OSS tidak menciptakan ketidaknyamanan atau perubahan besar, melainkan beradaptasi dari sistem yang sudah ada sebelumnya, sambil memperbaikinya secara signifikan melalui integrasi digital. Ini membuat OSS mudah diterima oleh pengguna yang sudah memiliki pengalaman dalam proses perizinan tradisional.

Selanjutnya, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna sangat jelas terlihat. Dalam wawancara, para pengguna OSS menyatakan bahwa sistem ini menjawab kebutuhan utama mereka akan kemudahan, kecepatan, dan penghematan biaya dalam pengurusan izin. Pelaku usaha, khususnya UMKM, membutuhkan akses yang lebih cepat dan lebih murah untuk memperoleh izin berusaha, dan OSS menawarkan solusi yang tepat dengan memberikan akses online dari mana saja tanpa perlu datang langsung ke kantor dinas. Ini membuktikan

bahwa inovasi OSS sangat relevan dan sesuai dengan tuntutan serta kebutuhan para pelaku usaha. Secara keseluruhan, berdasarkan ketiga indikator tersebut—kesesuaian dengan nilai, kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya, dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, OSS telah memenuhi aspek kesesuaian dalam teori inovasi Rogers.

c. Kompleksitas/kerumitan (*Complexity*)

Pada aspek kerumitan menggambarkan tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan sebuah inovasi bagi penggunanya. Inovasi dengan sifatnya yang baru mempunyai tingkat kesulitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya (Rahma, 2022). Aspek ini dapat dilihat dari tingkat kesulitan pelaksana pelayanan dan penerima layanan dalam memahami dan menggunakan dan melakukan pelayanan perizinan berusaha secara elektronik melalui *Online Single Submission* bagi UMKM Kota Tangerang. Pada aspek kerumitan dalam implementasi OSS menunjukkan bahwa, meskipun sudah banyak upaya dilakukan untuk meminimalkan kerumitan dalam penggunaan sistem ini, tantangan masih ada. Pelatihan, bimbingan teknis (bimtek), serta sosialisasi melalui media sosial telah secara aktif diselenggarakan untuk membantu dinas, pelaku usaha, dan UMKM memahami inovasi OSS. Upaya ini membantu mengurangi hambatan yang terkait dengan kerumitan sistem bagi banyak pengguna, terutama mereka yang sudah terpapar informasi ini.

Meskipun demikian, masih terdapat pelaku usaha atau UMKM yang belum memahami atau mengetahui prosedur perizinan melalui OSS. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi telah dilakukan, cakupannya belum sepenuhnya merata, dan sebagian kelompok masih merasa kesulitan dalam mengakses atau menggunakan sistem ini. Secara keseluruhan, meskipun OSS sudah berupaya mengurangi kerumitan melalui edukasi dan pelatihan, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa semua pelaku usaha, khususnya di tingkat UMKM, memahami sepenuhnya cara kerja sistem ini. Hal ini penting untuk meningkatkan adopsi yang lebih luas dan memastikan bahwa tidak ada pihak yang tertinggal dalam proses perizinan berbasis OSS.

d. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Pada aspek kemungkinan diujicoba dalam penerapan OSS menunjukkan bahwa meskipun sistem ini secara keseluruhan memiliki kemampuan adaptasi yang baik dan senantiasa diperbarui untuk mengikuti perkembangan zaman dan teknologi, namun dari dinas terkait (DPMPTSP Kota Tangerang) tidak pernah melakukan uji coba public secara khusus kepada pelaku usaha atau UMKM setempat. Idealnya, memang sebuah inovasi sebaiknya dilakukan uji coba terlebih dahulu sehingga dapat terbukti keunggulan atau nilai manfaatnya lebih besar dibandingkan inovasi lama (Rahma, 2022). Lebih lanjut menurut (Rachmat, 2023). Pengujian inovasi menjadi tolak ukur bahwa inovasi memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan inovasi lama sebelumnya.

Hasil penelitian menemukan bahwa ketidakterlibatan UMKM dalam uji coba sistem di daerah dapat mempengaruhi pemahaman dan adaptasi pelaku usaha terhadap OSS, sehingga beberapa dari mereka mungkin masih kesulitan atau kurang memahami prosedur perizinan melalui sistem OSS. Hal tersebut menunjukkan kebutuhan untuk lebih intens memberikan sosialisasi dan uji coba kepada pelaku usaha dan UMKM agar dapat diadopsi inovasi oleh masyarakat.

e. Kemudahan diamati (*Observability*)

Pada aspek kemudahan diamati inovasi *Online Single Submission* menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Tangerang telah melakukan berbagai upaya signifikan untuk memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha, terutama UMKM, agar mereka mendapatkan informasi yang jelas mengenai OSS. Sosialisasi ini dilakukan melalui beragam saluran, seperti media sosial, website resmi dinas, dan pendekatan langsung kepada pelaku usaha, yang memperlihatkan kemudahan akses informasi tentang inovasi ini. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Rivki et al., 2019) bahwa inovasi harus dapat diamati dari cara ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang baru.

Dari sisi penerimaan masyarakat terhadap inovasi OSS juga terbilang positif. Masyarakat menilai bahwa aplikasi OSS lebih dan efisien dalam pengurusan izin usaha, dimana pelaku usaha merasa sangat terbantu dengan kemudahan proses yang ditawarkan OSS. Hal ini mempermudah proses adopsi inovasi dapat berjalan dengan baik. Secara keseluruhan,

inovasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha bagi UMKM Kota Tangerang telah memenuhi aspek kemudahan diamati.

Simpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* bagi UMKM Kota Tangerang belum dilaksanakan dengan optimal dikarenakan masih terdapat beberapa pelaku usaha atau UMKM yang kesulitan memahami sistem ini meskipun telah dilakukan berbagai sosialisasi. Selain itu, inovasi OSS belum melaksanakan uji coba publik di tingkat daerah dan belum melibatkan pengguna inovasi pada pelaksanaan uji coba inovasi.

References

- Investasi/BKPM, K. (2023). *Tutup Tahun 2023, Tujuh Juta NIB Terbit Melalui OSS*.
- Izhandri, S., & Harahap, D. A. (2018). OSS dan Perkembangannya di Indonesia. *Sinar Grafika: Jakarta, 1, 5*.
- Mahendradi, M., & Ardiyansah, A. (2022). Pemanfaatan E-Government Berbasis Website Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Semarang). *Gema Publica, 7(1), 197-211*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3 rd Edition*. In *Thousand Oaks, CA : Sage Publication*.
<http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379>
- Nadiatussilmi, Hayat, & Anadza, H. (2022). *Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. 3(6), 946–955.
<https://doi.org/10.36418/jiss.v3i6.608>
- Rachmat, I. (2023). *Inovasi Pelayanan KIA Secara Online Melalui Aplikasi SID'nOK Di Dpendukcapil Kota Semarang*. 3(2), 6.
- Rahma, M. (2022). *Inovasi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi RIAU*.
- Rio Nanda Pratama, & Adianto, A. (2022). Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial*

- Humaniora*, 2(2), 92–112. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i2.446>
- Rivki, M., Bachtiar, A. M., Informatika, T., Teknik, F., & Indonesia, U. K. (2019). *Inovations For An Integrated Public Service Of 6in1 On Marriage Certificate In Population And Civil Registration Agency Of Semarang Regency*. 3(112).
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. cv Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. In *STIA-LAN Press*.