
Analisis Pengaruh Perizinan Online Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan

Ida Safitri¹, Ibnu Al Saudi²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia

¹ida.muderen@gmail.com, ²ibnualsaudi04@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh perizinan online dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS). Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode analisis jalur (Path Analysis) dengan variabel independen perizinan online dan komitmen organisasi, variabel dependen kualitas pelayanan perizinan, serta variabel intervening OSS. Sampel penelitian berjumlah 70 orang dengan teknik sampel jenuh, dan data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, serta observasi langsung. Analisis data dilakukan menggunakan Smart PLS versi 3.3.2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung, perizinan online dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OSS. Perizinan online juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara tidak langsung, perizinan online dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui OSS. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS.

Kata Kunci: *Perizinan Online, Komitmen Organisasi, Online Single Submission (OSS), Kualitas Pelayanan Perizinan.*

Abstract

This study aims to analyze the effect of online licensing and organizational commitment on the quality of licensing services through Online Single Submission (OSS). This quantitative research uses path analysis method with independent variables of online licensing and organizational commitment, dependent variable of licensing service quality, and intervening variable of OSS. The research sample amounted to 70 people using the saturated sample technique, and data were collected through questionnaires, interviews, and direct observation. Data analysis was conducted using Smart PLS version 3.3.2. The results showed that directly, online licensing and organizational commitment have a positive and significant effect on OSS. Online licensing also has a positive and significant effect on service quality, while organizational commitment has a negative and significant effect on service quality. Indirectly, online licensing and organizational commitment have a positive and significant effect on service quality through OSS. These findings provide important insights for the South Barito Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office in improving the quality of OSS-based licensing services.

Keywords: *Online Licensing, Organizational Commitment, Online Single Submission (OSS), Licensing Service Quality*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan perizinan perlu mendapat perhatian guna mendukung pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi. Permintaan pasar lokal dan nasional terhadap produk-produk unggulan dari Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah cukup besar, yang memberikan prospektif bagi pengembangan sektor industri dan perdagangan dimana trendnya menunjukkan peningkatan yang sangat baik.

Mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha Bagian Kesatu Reformasi Peraturan Perizinan Berusaha pada pasal 28 menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi online dalam pelaksanaan Perizinan Berusaha berbentuk elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan Perizinan Berusaha yang diterbitkan dalam bentuk tertulis, dan sebagai implementasinya maka terbitlah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 tahun 2018 mengenai perizinan berusaha melalui Online Single Submission (OSS) yaitu sebuah sistem perizinan online yang terintegrasi. Salah satu tujuan OSS adalah untuk mempermudah perizinan berusaha terutama bagi pelaku ekonomi kreatif. Peningkatan sistem online harus didukung pula dengan kualitas SDM, utamanya komitmen SDM dalam menjalankan tugas dan pekerjaan dalam memberikan pelayanan berbagai produk perizinan. Disamping SDM yang berkualitas, diperlukan pula kualitas pelayanan yang pasti, cepat, berkualitas dan layanan yang lengkap terhadap berbagai produk yang perlu disediakan. Sebab kualitas pelayanan yang tinggi akan semakin meningkatkan dan mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah.

Sari, Putri Pradnyawidya (2018) meneliti perencanaan strategis pengembangan SI/TI terkait sistem perizinan usaha yang berkaitan dengan pengintegrasian Online Single Submission (OSS). Dalam penelitiannya menggunakan analisis SWOT dengan pengolahan data secara statistik menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa membutuhkan integrasi data elektronik lintas perijinan/pelayanan antar K/L/D berbasis cloud yang menggabungkan data dari berbagai sumber database yang berbeda serta beberapa rekomendasi model untuk implementasi atau konversi ke sistem yang baru antara lain Model Cut Off yaitu mengimplementasikan sistem baru dengan cara menghentikan sistem lama dan menggantikannya dengan sistem baru,

Widuta, Anangga (2016) meneliti bagaimana Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang dengan menggunakan Electronic Government. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan Non-Probability Sampling dengan menggunakan data hasil dari kuesioner, dimana tidak semua unit populasi memiliki kesempatan untuk dijadikan sampel penelitian. Teknik Analisis data dengan menggunakan skoring. Penerapan Electronic Government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang memegang peranan yang penting untuk masyarakat yang akan mengurus perizinan melalui internet atau secara online di komputer atau ponsel.

Januar Arif Kurniawan Tahun 2013 meneliti Komitmen Organisasi, Kepemimpinan dan Produktivitas Kerja Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Layanan Dinas Pendapatan Kota Batam. Alat Analisis yang digunakan uji validasi dan uji Reliabilitas. Hasil Penelitiannya Pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja adalah positif dan signifikan. Pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap kualitas layanan adalah positif dan tidak signifikan. Di dalam menilai kualitas pelayanan publik dapat dianalisis dengan teori dari Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2011:53), yang berpendapat bahwa dimensi kualitas

pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, diantaranya yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), meliputi keadaan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dan Daya Tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada 70 orang responden, dengan 4 (empat) variabel yang terdiri dari Perizinan Online (X1), Komitmen Organisasi (X2), *Online Submission Single* (Z) dan Kualitas Pelayanan Perizinan (Y). Penilaian variabel menggunakan skala likert dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 1. Penilaian Variabel Menggunakan Skala Likert

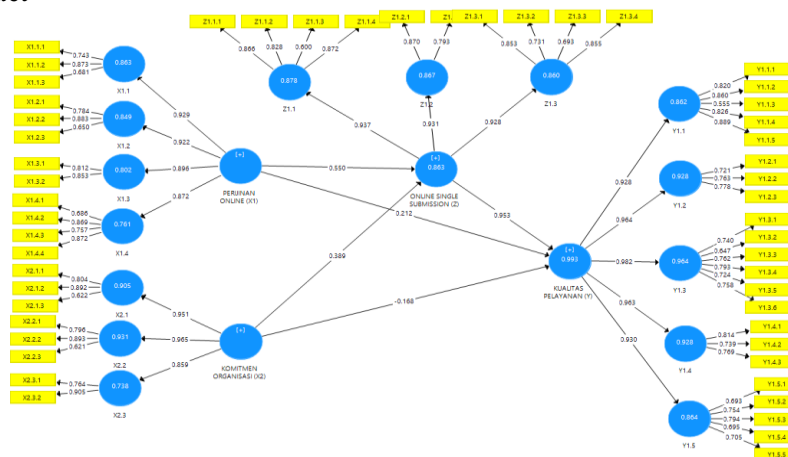
Kategori	Skala Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS), bobot	1
Tidak Setuju (TS), bobot	2
Netral (N), bobot sebesar	3
Setuju (S), diberi bobot	4
Sangat Setuju (SS), bobot	5

Untuk menganalisis data digunakan *Smart Partial Least Square (Smart PLS)*, cocok untuk mengestimasi *path model* yang menggunakan konstruk laten dengan multiple indikator, dapat membantu mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Evaluasi dalam *Smart PLS* terdiri dari evaluasi outer model (model pengukuran) dan evaluasi inner model (model struktural).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis data digunakan *Smart Partial Least Square (Smart PLS)*, cocok untuk mengestimasi *path model* yang menggunakan konstruk laten dengan multiple indikator, dapat membantu mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Evaluasi dalam *Smart PLS* terdiri dari evaluasi *outer model* (model pengukuran) dan evaluasi *inner model* (model struktural).

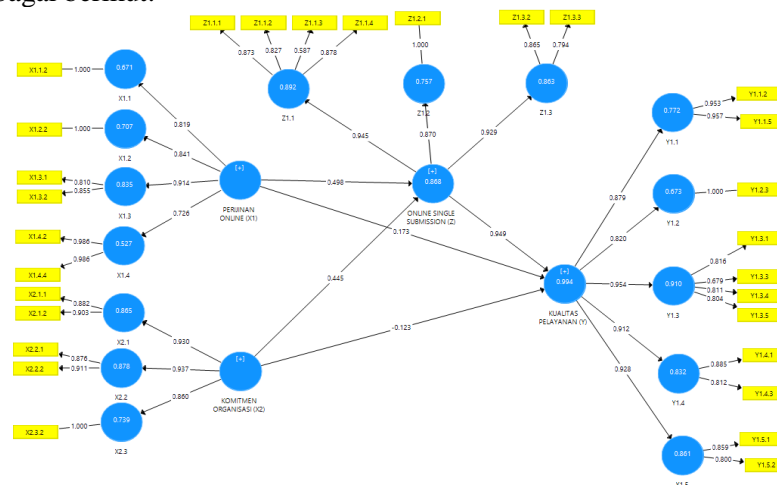
Outer Model



Gambar 1. Calculate Algorithm

Gambar 1. diatas menunjukkan bahwa variabel Perizinan *Online* (X_1) memiliki 4 (empat) indikator, variabel Komitmen Organisasi (X_2) memiliki 3 (tiga) indikator, variabel *Online Single Submission* (Z) memiliki 3 (tiga) indikator dan variabel Kualitas Pelayanan Perizinan (Y) memiliki 5 (lima) indikator.

Pada hasil pengukuran terdapat indikator yang tidak valid sehingga perlu dikeluarkan dari model karena memiliki *outer loading* kurang dari 0.60 dan tidak signifikan. Selanjutnya model dilakukan re-estimasi kembali dengan mengeliminasi indikator yang disebutkan diatas menggunakan aplikasi *Smart PLS* maka ditampilkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2 Calculate Algorithm Setelah DiModifikasi

Berdasarkan gambar 2 hasil pengukuran akhir didapatkan hasil *factor loading* telah memenuhi *convergent validity* yaitu lebih besar dari 0.60 (Ghozali, 2014). Maka dapat disimpulkan bahwa konstruk mempunyai *convergent validity* yang baik.

Nilai *Average Variance Extracted* (*AVE*) di atas 0,50. Variabel Perizinan *Online* (X_1) dengan nilai output *AVE* sebesar 0.508, variabel Komitmen Organisasi (X_2) dengan nilai output *AVE* sebesar 0.546, *Online Single Submission* (Z) dengan nilai output *AVE* sebesar 0.546 dan variabel Kualitas Pelayanan Perizinan (Y) dengan nilai output *AVE* sebesar 0.515.

Pengujian *discriminant validity* dilakukan untuk membuktikan apakah indikator pada suatu konstruk akan mempunyai *loading factor* terbesar pada konstruk yang dibentuknya dari pada *factor loading* dengan konstruk yang lain. Selain itu, cara untuk menguji validitas diskriminan dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap konstruk harus lebih besar dari 0.70 (Ghozali, 2014).

Berikut ini nilai *Cronbach's Alpha* menggunakan *Smart PLS* versi 3.3.2 *Professional* diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Output Cronbach's Alpha

No.	Variabel Penelitian	Nilai Cronbach's Alpha
1	Perizinan <i>Online</i> (X_1)	0.912
2	Komitmen Organisasi (X_2)	0.874
3	<i>Online Single Submission</i> (Z)	0.907
4	Kualitas Pelayanan Perizinan (Y)	0.954

Tabel 1 diatas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70.

Berikut nilai *Composite Reliability* menggunakan *Smart PLS* diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3. Output *Composite Reliability*

No.	Variabel Penelitian	<i>Composite Reliability</i>
1	Perizinan <i>Online</i> (X1)	0.925
2	Komitmen Organisasi (X2)	0.902
3	<i>Online Single Submission</i> (Z)	0.922
4	Kualitas Pelayanan Perizinan (Y)	0.958

Tabel 3 diatas menunjukkan nilai *Composite Reliability* di atas 0,70. Hasil olahan data hasil kuisioner yang disebarakan oleh peneliti apabila syarat-syarat tersebut diatas sudah memenuhi maka dapat dikatakan indikator yang digunakan valid dan *reliable*.

Inner Model (Model struktur)

Setelah evaluasi pengukuran terpenuhi, maka dilakukan evaluasi terhadap model struktural dengan melihat *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit model* (untuk melihat besarnya variabel eksogen secara bersama-sama atau serentak dapat menjelaskan variabel endogen). Selanjutnya untuk melihat signifikasi pengaruh (yang dihipotesiskan) dengan melihat koefisien parameter dan nilai signifikasi t statistik.

a. Uji R-Square

Pengujian terhadap model struktural dengan cara melihat *R-square*, hasil output *SmartPLS* dengan menggunakan *calculate Bootstrapping* sebagai berikut:

Tabel 4. Output *R-Square*

	<i>R Square</i>
Variabel <i>Online Single Submission</i>	0.868
Variabel Kualitas Pelayanan Perizinan	0.994

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil *R-Square* pada pengaruh perizinan *online* dan komitmen organisasi terhadap *online single submission* memberikan nilai sebesar 0.868, artinya variabel konstruk *online single submission* yang dapat dijelaskan oleh variabel konstruk perizinan *online* dan komitmen organisasi sebesar 86.8 %, sedangkan sisanya 13.2 % dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Selanjutnya pengaruh variabel konstruk perizinan *online*, komitmen organisasi dan *online single submission* terhadap variabel kualitas pelayanan memberikan nilai *R-square* sebesar 0.994, artinya variabel konstruk kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan oleh variabel konstruk perizinan *online*, komitmen organisasi dan variabel konstruk *online single submission* sebesar 99.4%, sedangkan sisanya 0.6% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

b. Uji Hipotesa

Untuk melihat signifikasi pengaruh Perizinan *Online*, Komitmen Organisasi terhadap *Online Single Submission* dan dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan yaitu dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikasi *P-Value*. Hasil perhitungan menggunakan aplikasi *Smart PLS* memiliki pengaruh langsung jika nilai *P value* lebih kecil dari 0.05 dan tidak ada pengaruh langsung jika nilai *P value* lebih besar dari 0.05.

Pengaruh Langsung

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai *P-Value* antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) pada *output SmartPLS* dibawah ini:

Tabel 5. Path Coefficients

Variabel	Sampel Asli (O)	Mean Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Perizinan Online (X1) -> Online Single Submission (Z)	0,498	0,494	0,110	4,515	0,000
Komitmen Organisasi (X2) -> Online Single Submission (Z)	0,445	0,453	0,074	6,010	0,000
Perizinan Online (X1) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,173	0,181	0,052	3,330	0,001
Komitmen Organisasi (X2) -> Kualitas Pelayanan (Y)	-0,123	-0,118	0,044	2,784	0,006
Online Single Submission (Z) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0,949	0,936	0,064	14,798	0,000

Tabel 5 diatas menjelaskan hasil uji hipotesa pengaruh langsung Perizinan Online dan Komitmen Organisasi terhadap *Online Single Submission* dan Kualitas Pelayanan Perizinan.

- Pengaruh variabel perizinan *online* (X1) terhadap *Online Single Submission* (Z) menunjukkan nilai *Original Sample* (O) sebesar 0.498 dan *P-Values* sebesar 0,000. Dengan demikian variabel Perizinan *Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Online Single Submission*. Berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 1 (satu) diterima.**
- Pengaruh variabel komitmen organisasi (X2) terhadap *Online Single Submission* (Z) menunjukkan nilai *Original Sample* (O) sebesar 0.445 dan *P-Values* sebesar 0,000. Dengan demikian variabel Komitmen Organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Online Single Submission* (Z). Berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 2 (dua) diterima.**
- Pengaruh variabel perizinan *online* (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Y) menunjukkan nilai *Original Sample* (O) sebesar 0.173 dan *P-Values* sebesar 0,001. Dengan demikian variabel Perizinan *Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Perizinan (Y). Berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 3 (tiga) diterima.**
- Pengaruh variabel Komitmen Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Y) menunjukkan nilai *Original Sample* (O) sebesar -0.123 dan *P-Values* sebesar 0,006. Dengan demikian variabel Komitmen Organisasi (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *Online Single Submission* (Z). Berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 4 (empat) diterima.**
- Pengaruh variabel *Online Single Submission* (Z) terhadap kualitas pelayanan perizinan (Y) menunjukkan nilai *Original Sample* (O) sebesar 0.949 dan *P-Values* sebesar 0,000. Dengan demikian variabel *Online Single Submission* (Z). berpengaruh positif dan

signifikan terhadap variabel *Online Single Submission* (Z). Berdasarkan hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 5 (lima) diterima**.

Pengaruh Tidak Langsung

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai *P-Value* antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel Efek tidak Langsung Spesifik pada *output SmartPLS* dibawah ini:

Tabel 6. Efek Tidak Langsung Spesifik

	Sampel Asli (O)	Rata-Rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Perizinan Online (X1) -> Online Single Submission (Z) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0.473	0.460	0.101	4.697	0.000
Komitmen Organisasi (X2) -> Online Single Submission (Z) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0.423	0.425	0.080	5.312	0.000

Tabel 6 diatas menjelaskan hasil uji hipotesa pengaruh tidak langsung perizinan *online* dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission*, sebagai berikut:

- Pengaruh variabel perizinan *online* (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* (Z) menunjukkan nilai *Original Sample* (O) sebesar 0.473 dan *P-Values* sebesar 0,000. Dengan demikian variabel Perizinan *Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Online Single Submission*.
- Pengaruh variabel Komitmen Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* (Z) menunjukkan nilai *Original Sample* (O) sebesar 0.473 dan *P-Values* sebesar 0,000. Dengan demikian variabel Perizinan *Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Online Single Submission*.

Pembahasan

a. Pengaruh Perizinan *Online* (X1) terhadap *Online Single Submission* (Z)

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Perizinan *Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Online Single Submission*. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa izin usaha melalui suatu sistem yang terintegrasi akan memberikan pengaruh terhadap kelancaran izin usaha yang diajukan oleh pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan instruksi pemerintah bahwa izin usaha dilakukan melalui *Online Single Submission* yang diluncurkan pada 8 Juli 2018 dalam rangka menyederhanakan proses perizinan berusaha dan sebagai implementasi Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017, aturan pelaksanaan OSS tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia. Kebijakan ini diambil oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai sebuah usaha. Dengan sistem ini pelaku usaha dapat mengajukan izin usaha kapanpun dan dimanapun serta tidak harus ke kantor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anangga Widuta. 2016. Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang, bahwa Dalam akses pelayanan perizinan menggunakan *Electronic Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang bahwa masih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perizinan masih belum mengetahui mengenai *Electronic Government*. Masyarakat yang belum mengetahui hal ini masih mendatangi langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan mengurus perizinan secara manual yang prosesnya membutuhkan waktu yang lebih lama dikarenakan input informasi dilakukan oleh petugas pelayanan yang terbatas

b. Pengaruh Komitmen Organisasi (X2) terhadap Online Single Submission (Z).

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Online Single Submission*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi yang dimiliki personil yang terlibat dalam proses penerbitan izin usaha *online* akan menentukan lancar tidaknya izin usaha tersebut. Karena peran unsur personil organisasi sangat menentukan cepat atau lambat dari suatu perizinan. Personil yang berintegritas tinggi akan memberikan kualitas perizinan yang akan segera dapat diterbitkan dokumen perizinan.

Hal ini sesuai yang dinyatakan oleh Robert Walton, penulis berkebangsaan Amerika yang menyoroti pentingnya komitmen, menyebutkan bahwa kinerja perusahaan akan meningkat apabila organisasi meninggalkan model pengendalian tradisional dalam manajemen pegawai. Pendekatan tersebut sebaiknya digantikan dengan strategi komitmen. Ia menyarankan bahwa pegawai akan memberi respon terbaik dan menjadi sangat kreatif apabila diberi tanggung jawab yang lebih luas, dorongan untuk berkontribusi serta bantuan untuk mencapai kepuasan kerja termasuk dalam pengembangan *Online Single Submission (OSS)* yaitu sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat.

c. Pengaruh Perizinan Online (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa perizinan *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan. Hasil temuan dalam penelitian ini menegaskan pendapat Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa adalah penerapan sistem perizinan *online* yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan terhadap konsumen agar merasa puas. Apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan maka penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sesuai dengan harapan konsumen yaitu baik. Temuan penelitian ini juga dapat menunjukkan bahwa perizinan *online* dapat memberikan kualitas pelayanan terhadap pelaku usaha yang ingin memiliki izin usaha di Kabupaten Barito Selatan. Perizinan *online* dapat mengurangi unsur birokrasi yang berkepanjangan dan permasalahan lain yang dihadapi oleh pelaku usaha dan berakibat memperlambat usaha mereka.

d. Pengaruh Komitmen Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Online Single Submission*. Berdasarkan observasi langsung di lapangan, sebagian besar para responden merasakan dampak yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan yang diberikan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito

Selatan. Hal itu sebagian dianggap para responden karena petugas yang bertugas melayani memiliki usia dan masa kerja yang relatif baru dan petugas yang melayani juga merupakan lulusan SMA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan. Sesuai dengan teori yang kemukakan oleh Angle dan Perry (1981) bahwa usia dan masa kerja dan tingkat pendidikan merupakan karakteristik pribadi yang mempengaruhi komitmen seseorang.

Sedangkan kualitas jasa yang diharapkan oleh sebagian para responden memenuhi persepsi dan harapan untuk pelayanan yang mereka terima. Hal ini sesuai dengan pengertian kualitas pelayanan menurut Pujawan (2010). Hal ini juga dapat dipengaruhi oleh faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh sebagian responden pada saat menerima pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah, Anis Nur. 2019 yang menjelaskan bahwa hasil dari Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission (OSS)* di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sudah dijalankan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang tidak sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat. Penggunaan sistem perizinan berusaha melalui *OSS* mengakibatkan masyarakat takut salah input data terkait berkas-berkas yang dibutuhkan sehingga masih banyak masyarakat Nganjuk sebagai calon pelaku usaha perseorangan yang langsung mendatangi DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dalam mengurus perizinan berusaha. Fasilitas pendukung pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui *OSS* di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk cukup baik yaitu terdiri dari komputer, printer dan jaringan internet, namun selama pelaksanaan pelayanan terkadang jaringan internet mengalami eror atau koneksi buruk.

e. Pengaruh *Online Single Submission/OSS (Z)* terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa *Online Single Submission (Z)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa *Online Single Submission* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan Suatu sistem yang terintegrasi secara *online* tidak tergantung pada unsur personilnya sehingga hambatan dengan personil dapat diselesaikan dengan sistem yang sudah terbentuk dalam jaringan informasi.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2005), kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Menurut sebagian para responden menganggap dengan adanya *OSS* maka proses perizinan dirasakan lebih efektif dan efisien. *OSS* juga semakin memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan usaha maupun investasi. Melalui *OSS*, izin usaha dapat langsung diterima investor dalam waktu singkat, yakni kurang dari satu jam. *OSS* juga dirasakan memberikan kemudahan bagi para investor untuk mengembangkan bisnisnya, karena setiap izin usaha yang diurus melalui *OSS* sudah terhubung langsung dengan PTSP pusat, sehingga setiap permasalahan yang muncul dapat diketahui langsung melalui PTSP Pusat untuk dicarikan solusinya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Putri Pradnyawidya Sari. Tentang Pemanfaatan Teknologi Digital Sebagai Percepatan Berusaha Oleh Ekonomi Kreatif Kontribusi Ekonomi Kreatif (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *OSS (Online Single Submission)* mempermudah perizinan berusaha terutama bagi pelaku ekonomi kreatif dan hadirnya *OSS* membuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di daerah merubah prosedur perizinan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perizinan online dan komitmen organisasi memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kualitas pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Selatan. Secara langsung, perizinan online dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi OSS. Selain itu, perizinan online juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan. Namun, komitmen organisasi menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Di sisi lain, OSS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan.

Secara tidak langsung, perizinan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan melalui OSS, demikian pula dengan komitmen organisasi yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan melalui OSS. Hasil ini menegaskan pentingnya perizinan online dan implementasi OSS dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta perlunya optimalisasi komitmen organisasi untuk mendukung pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2012). *Partial Least Square (Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS3.0)*.
- Fadhilah, A. N. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Mahasiswa Unesa*.
- Hadi, N., Al Saudi, I., & Syahid, A. (2021). Pengaruh Penyertaan Modal Ventura Terhadap Pendapatan Ppu Di Palangka Raya Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah. *Finansha-Journal of Sharia Financial Management*, 1(2).
- Hamidah. (2008) *Perilaku Konsumen Dan Tindakan Pemasaran*.
- Handi, I. (2004). *Indonesia Customer Satisfaction Index*. Frontier.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indayati, D. S. S. (2015). Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 3(3).
- Ismiyarto; Suwitri, Sri; Warella, Y.; Sundarso. (2015). Organizational culture, motivation, job satisfaction and performance of employees toward the implementation of internal bureaucracy reform in the Ministry for the empowerment of state apparatus and bureaucracy reform (The Ministry of PANRB). *J. Mgmt. & Sustainability*, 5, 192.
- Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Marketing: An Introduction*, 3rd Edition, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen sumber daya manusia, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Terjemahan Buku Satu dan Dua, Salemba Empat

- Lupiyoadi. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, H. (2010). *Essay: Analisis Kualitas Pelayanan, pengaruhnya terhadap Citra (Image) Rumah Sakit*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 tahun 2018 mengenai perijinan berusaha melalui Online Single Submission (OSS)
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 tahun 2018 tentang *perijinan berusaha melalui One Single Submission (OSS)*
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 91 Tahun 2017 Tentang *Pemanfaatan Teknologi Digital*
- Prasojo, E. (2020). *Penyederhanaan Birokrasi*. Makalah Presentasi Rapat Koordinasi Penyederhanaan Birokrasi di Daerah. Universitas Indonesia.
- Pudyatmoko, Y. S. (2009). *Perizinan Problem Dan Upaya Pembinaan*. Jakarta:Grasindo.
- Pujawan, I N. (2010). *Supply chain management Edisi Kedua*. Surabaya: Guna Widya.
- Pusat Bahasa Depdikbud. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka. Hal: 447
- Sari, P. P. (2018). Pemanfaatan Teknologi Digital Sebagai Percepatan Berusaha Oleh Ekonomi Kreatif. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(3), 135-144.
- Riduwan. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Singarimbun, M., & Efendi S., (2005). *Metode Penelitian Survey*.Pustaka. LPJES.
- Tjiptono, F. C., & Teguh, B. (2010). *Pemasaran Internasional*, Edisi 1. Yogyakarta: BPF.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Widuta, A. (2018). Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang. *Diunggah dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/21943/20191> diakses pada tanggal, 16*.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia,
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
