

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Perijinan Usaha Melalui Digitalisasi Sistem OSS (*Online Single Submission*) Dalam Peningkatan Kepuasan Para Pelaku Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya laporan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan perizinan, dimana rata-rata pengaduan menunjukkan penyebab permasalahannya yaitu pada proses permohonan izin yang diajukan cukup rumit dan memakan waktu (berbelit-belit). Sehingga masyarakat yang ingin mengajukan permohonan izin usahanya menjadi enggan. Dengan adanya hal tersebut, maka pemerintah mewujudkan pelayanan perizinan yang dapat memudahkan para pelaku usaha untuk mengajukan izin usahanya yaitu yang berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko atau yang biasanya dikenal dengan sistem website *Online Single Submission* (OSS). Pelayanan sistem OSS ini diterapkan salah satunya di Kabupaten Kulon Progo sejak tahun 2018.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan perijinan usaha melalui digitalisasi sistem OSS (*Online Single Submission*) dalam peningkatan kepuasan para pelaku usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sasaran pada penelitian ini yaitu para pelaku usaha yang menggunakan sistem OSS. Dengan variabel bebas (X) yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan para pelaku usaha. Jumlah sampel pada penelitian yaitu menggunakan rumus Issac dan Michael dengan total populasi 1.618 yang melakukan izin usaha, maka sampel yang diperlukan yaitu 310 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *Non-Probability Sampling Incidental Sampling*. Dan analisis data yang dilakukan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda dengan Uji Hipotesis Uji F dan Uji t.

Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa dari 310 responden, pada variabel Kualitas Pelayanan (X) berada pada kategori yang sangat baik dan variabel Kepuasan Para Pelaku Usaha (Y) berada pada kategori puas terhadap pelayanan perizinan sistem *Online Single Submission* (OSS) Pengujian pertama pada penelitian yaitu dengan menggunakan uji normalitas sebesar 0,0503 yaitu artinya data berdistribusi normal. Hasil analisis uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya “Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Para Pelaku Usaha (Y)”. Pada Uji f dan uji t menunjukkan bahwa variabel X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Sistem OSS

SUMMARY

This research is entitled Quality of Business Licensing Services through Digitalization of the OSS (Online Single Submission) System in Increasing Business Actor Satisfaction at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Kulon Progo Regency. This research was motivated by reports of public complaints in the field of licensing services, where the average complaint showed the cause of the problem, namely that the permit application process submitted was quite complicated and time-consuming (convoluted). So that people who want to apply for their business licenses are reluctant. With this, the government realizes licensing services that can make it easier for business actors to apply for their business licenses, which are based on Government Regulation Number 5 of 2021 concerning the Implementation of Risk-Based Business Licensing or commonly known as the Online Single Submission (OSS) website system. One of the OSS system services has been implemented in Kulon Progo Regency since 2018.

The purpose of this study is to determine the effect of the quality of business licensing services through digitalization of the OSS (Online Single Submission) system in increasing the satisfaction of business actors in the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Kulon Progo Regency. This study used a quantitative approach. The target of this study is business actors who use the OSS system. With the independent variable (X) namely Service Quality and the dependent variable (Y) namely the satisfaction of business actors. The number of samples in the study was using the formula of Issac and Michael with a total population of 1,618 who carried out business licenses, then the sample needed was 310 respondents. The sampling technique is using Non-Probability Sampling Incidental Sampling. And data analysis performed using Multiple Linear Regression Test with Hypothesis Test, F Test and t Test.

The results of this study showed that out of 310 respondents, the Service Quality variable (X) was in the very good category and the Business Actor Satisfaction variable (Y) was in the satisfied category with the licensing service of the Online Single Submission (OSS) system. The first test in the study was to use a normality test of 0.0503, which means that the data is normally distributed. The results of a simple linear regression test analysis showed that H_0 was rejected and H_a was accepted, meaning "There is an effect of Service Quality (X) on Business Satisfaction (Y)". Test f and test t show that variable X has a significant influence on variable Y.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, OSS System