

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPTSP KABUPATEN BANGKALAN

Oleh:

Almy Aprilia Azizi Hasib¹
Trenda Aktiva Oktariyanda²
Meirinawati³
Eva Hany Fanida⁴

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: Jl. Ketintang Wiyata, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur
(60231).

Korespondensi Penulis: almy.22182@mhs.unesa.ac.id,
trendaoktariyanda@unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id, evafanida@unesa.ac.id.

Abstract. *This study aims to analyze the level of community satisfaction with business licensing services based on the Online Single Submission (OSS) system at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Bangkalan Regency. The research problem addressed in this study is how the level of community satisfaction with OSS-based business licensing services at DPMPTSP Bangkalan Regency can be described. This study employs community satisfaction measurement variables proposed by Wardhana, which include efficiency, system reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact. The research method used is a descriptive quantitative approach. The sampling technique applied is simple random sampling, with a total sample of 100 respondents drawn from a population of 10,186 OSS service users. Data analysis techniques consist of quantitative data analysis and descriptive analysis. The results of the study indicate that the level of community satisfaction with OSS-based business licensing services at DPMPTSP Bangkalan Regency falls within the satisfied to very satisfied category. The indicator with the highest score is privacy, particularly in*

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPSTP KABUPATEN BANGKALAN

terms of the security of applicants' personal data, which is categorized as very satisfied. Meanwhile, the lowest-scoring indicator is system reliability, especially regarding the minimal occurrence of errors or technical disruptions when using the OSS system, which is categorized as satisfied with a percentage of 67.4%. These results indicate that although the OSS system has provided convenience and efficiency in business licensing services, improvements to the system are still required to enhance service quality and optimize community satisfaction.

Keywords: *Community Satisfaction, Public Services, Online Single Submission (OSS).*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPSTP Kabupaten Bangkalan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPSTP Kabupaten Bangkalan. Penelitian ini menggunakan variabel pengukuran kepuasan masyarakat menurut Wardhana, yaitu efisiensi (efficiency), keandalan sistem (system reliability), pemenuhan (fulfillment), privasi (privacy), responsivitas (responsiveness), kompensasi (compensation), kontak (contact). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 dari total populasi pengguna Online Single Submission (OSS) yang berjumlah 10.186 pengguna. Teknik analisis data menggunakan analisis data kuantitatif dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPSTP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori puas hingga sangat puas. Indikator dengan nilai tertinggi adalah indikator privasi pada aspek keamanan data pribadi pemohon, yang berada pada kategori sangat puas. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah keandalan sistem pada aspek tingkat minimnya error atau gangguan teknis saat menggunakan sistem OSS, yang berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 67,4%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun OSS telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan perizinan berusaha, namun masih diperlukan upaya perbaikan pada sistem untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat secara optimal.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Online Single Submission (OSS).

LATAR BELAKANG

Globalisasi dan perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi strategi penting bagi instansi pemerintah dalam memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Pada era reformasi, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas, cepat, transparan, dan akuntabel semakin meningkat seiring dengan tingginya kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu bentuk inovasi dalam tata kelola pemerintahan adalah penerapan konsep *electronic government* (e-Government), yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Penerapan e-Government di Indonesia diperkuat melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan responsif. Melalui SPBE, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan sistem elektronik yang terintegrasi, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih mudah dan cepat.

Perkembangan teknologi informasi tidak hanya berperan sebagai media penyedia informasi, tetapi juga membawa perubahan signifikan dalam sektor pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan usaha. Pelayanan perizinan merupakan aspek penting dalam mendukung iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi. Namun, dalam praktiknya, proses perizinan sering kali dianggap berbelit, memakan waktu lama, dan kurang transparan. Menyikapi permasalahan tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Sistem OSS dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan, mengintegrasikan berbagai jenis izin, serta memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengurus legalitas usaha secara daring tanpa dibatasi waktu dan tempat.

Kabupaten Bangkalan merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki potensi ekonomi cukup beragam, meliputi sektor perdagangan, jasa, pertanian,

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPTSP KABUPATEN BANGKALAN

perikanan, pariwisata, hingga industri. Sebagai wilayah strategis di kawasan Madura, kualitas pelayanan perizinan menjadi faktor penting dalam menarik minat investor dan pelaku usaha. Pelayanan perizinan yang lambat dan tidak efisien berpotensi menghambat pertumbuhan investasi daerah. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Bangkalan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan usaha, melalui penerapan sistem OSS.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bangkalan memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan daerah yang berlaku. DPMPTSP diharapkan mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan kepada masyarakat serta pelaku usaha. Penerapan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Bangkalan telah berjalan sejak tahun 2018 dan menunjukkan peningkatan jumlah perizinan dari tahun ke tahun, yang mengindikasikan meningkatnya pemanfaatan layanan perizinan berbasis elektronik.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan teknis pada sistem OSS, keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, serta adanya mispersepsi bahwa pengurusan izin usaha melalui OSS akan langsung menimbulkan kewajiban pajak. Hambatan-hambatan tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, meskipun sistem OSS telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan perizinan, masih diperlukan evaluasi lebih lanjut terkait tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui secara lebih mendalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan.

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif. Secara normatif, pelayanan publik didefinisikan sebagai seluruh kegiatan

pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (PermenPANRB, 2017). Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial. Sinambela (2008) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, sedangkan Rasyid dalam Kurniawan (2016) memandang pelayanan publik sebagai proses pemberian layanan kepada individu atau masyarakat sesuai aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur utama kinerja pemerintah yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk menjamin konsistensi kualitas pelayanan, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan berfungsi sebagai tolok ukur penilaian kinerja pelayanan serta bentuk komitmen penyelenggara kepada masyarakat (Boediono, 2003). Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan prosedur, kejelasan mekanisme, kepastian hukum, akurasi, tanggung jawab, kedisiplinan aparatur, kemudahan akses, ketepatan waktu, dan kenyamanan lingkungan layanan. Mahmudi & Msi (2005) menambahkan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya mencakup kebijakan pelayanan, standar waktu penyelesaian, transparansi biaya, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Keberadaan standar pelayanan, termasuk Standar Pelayanan Minimal (SPM), memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi masyarakat sebagai penerima layanan sekaligus menjadi pedoman evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik pada akhirnya tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan yang dirasakan (Tjiptono, 2005). Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika pelayanan berada di bawah harapan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas yang dirasakan, nilai manfaat, serta kesesuaian layanan dengan harapan pengguna (Huang dalam Syamsuddin et al., 2024). Wardhana (2024) melalui model e-servqual menjelaskan

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPTSP KABUPATEN BANGKALAN

bahwa kepuasan masyarakat dalam layanan digital dipengaruhi oleh efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kemudahan kontak. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan masyarakat menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk tidak hanya memperbaiki prosedur, tetapi juga memastikan sistem layanan digital berjalan efektif, aman, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bangkalan. Populasi penelitian adalah seluruh pelaku usaha pengguna layanan OSS yang terdaftar pada tahun 2024 sebanyak 10.186 pelaku usaha. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10 persen, sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai responden, sehingga sampel dianggap representatif dalam menggambarkan kondisi populasi penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan secara daring menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Instrumen penelitian disusun berdasarkan model e-servqual yang mencakup tujuh indikator kepuasan masyarakat, yaitu efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak. Selain kuesioner, data pendukung diperoleh melalui dokumentasi dan studi literatur yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, laporan instansi, buku, dan jurnal ilmiah yang relevan. Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan metode korelasi dan Cronbach's Alpha untuk memastikan bahwa seluruh butir pernyataan valid dan reliabel.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Analisis dilakukan melalui tahapan editing, coding, dan scoring untuk menghasilkan data yang siap dianalisis. Hasil analisis disajikan dalam bentuk nilai rata-rata, persentase, tabel, dan grafik guna memberikan gambaran empiris mengenai

tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan objektif terkait kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

A. Efisiensi (*Efficiency*)

Tabel 1. Perhitungan skor Total Item Pernyataan 1-5

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kategori
Tingkat Kemudahan navigasi situs web sistem OSS	419	83,8	Sangat Puas
Tingkat kemudahan mengoperasikan sistem OSS dalam memproses permohonan perizinan	423	84,6	Sangat Puas
Tingkat kecepatan sistem OSS dalam memproses permohonan perizinan	415	83	Sangat Puas
Tingkat ketersediaan fitur sistem OSS yang mendukung efisiensi pengguna (otomatisasi, auto-fill, pencarian, tracking)	411	82,2	Sangat Puas
Tingkat kesederhanaan langkah-langkah dalam memproses permohonan perizinan	424	84,8	Sangat Puas
Jumlah Skor Total	2092		

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis, indikator efisiensi dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Bangkalan memperoleh nilai persentase sebesar 83,7 persen, yang berada pada interval 81–100 persen dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sebagai pengguna layanan OSS menilai aspek efisiensi layanan telah berjalan sangat baik dan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPTSP KABUPATEN BANGKALAN

B. Keandalan Sistem (*System Reliability*)

Tabel 2. Perhitungan Skor Total Item Pernyataan 1-5

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kategori
Tingkat kestabilan operasional sistem OSS	409	81,8	Sangat Puas
Tingkat akurasi informasi dan data yang dihasilkan sistem OSS	441	88,2	Sangat Puas
Tingkat konsistensi sistem OSS dalam memproses permohonan perizinan	419	83,8	Sangat Puas
Tingkat ketepatan waktu penyelesaian atau penerbitan izin melalui sistem OSS	422	84,4	Sangat Puas
Tingkat minim error/gangguan teknis ketika menggunakan sistem OSS	337	67,4	Puas
Jumlah Skor Total	2028		

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis, indikator keandalan sistem pada pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Bangkalan memperoleh nilai persentase sebesar 81,1 persen, yang berada pada interval 81–100 persen dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan menilai sistem OSS memiliki tingkat keandalan yang sangat baik dalam mendukung proses pelayanan perizinan.

C. Pemenuhan (*Fulfillment*)

Tabel 3. Perhitungan Skor Total Item Pernyataan 1-4

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kategori
Tingkat ketersediaan layanan perizinan melalui sistem OSS	420	84	Sangat Puas

Tingkat kesesuaian hasil layanan (izin yang diterbitkan) dengan harapan pengguna	442	88,4	Sangat Puas
Tingkat kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan perizinan melalui sistem OSS	433	86,6	Sangat Puas
Tingkat kejelasan prosedur dan alur layanan dalam sistem OSS	429	85,8	Sangat Puas
Jumlah Skor Total	1724		

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis, indikator pemenuhan (fulfillment) pada pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Bangkalan memperoleh nilai persentase sebesar 86,2 persen, yang berada pada interval 81–100 persen dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan OSS telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal.

D. Privasi (*Privacy*)

Tabel 4. Perhitungan Skor Total Item Pernyataan 1-3

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kategori
Tingkat keamanan data pribadi pemohon dalam sistem OSS	449	89,8	Sangat Puas
Tingkat keamanan dokumen dan informasi usaha	434	86,8	Sangat Puas
Tingkat kejelasan kebijakan privasi dan perlindungan data	429	85,8	Sangat Puas
Jumlah Skor Total	1312		

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis, indikator privasi (privacy) pada pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Bangkalan memperoleh nilai persentase sebesar 87,5 persen, yang berada pada interval 81–100 persen dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPSTP KABUPATEN BANGKALAN

tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap perlindungan data dan keamanan informasi dalam penggunaan sistem OSS.

E. Responsivitas (*Responsiveness*)

Tabel 5. Perhitungan Skor Total Item Pernyataan 1-4

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kategori
Tingkat kecepatan respon terhadap pertanyaan pengguna sistem OSS	397	79,4	Puas
Tingkat kecepatan penanganan masalah atau kendala teknis	385	77	Puas
Tingkat efektivitas layanan bantuan (chat,helpdesk) dalam memberikan solusi	394	78,8	Puas
Tingkat ketepatan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran/masukan pengguna	413	82,6	Sangat Puas
Jumlah Skor Total	1589		

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis, indikator responsivitas (*responsiveness*) pada pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di DPMPSTP Kabupaten Bangkalan memperoleh nilai persentase sebesar 79,5 persen, yang berada pada interval 61–80 persen dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap daya tanggap layanan OSS, meskipun belum sepenuhnya mencapai tingkat kepuasan tertinggi.

F. Kompensasi (*Compensation*)

Tabel 6. Perhitungan Skor Total Item Pernyataan 1-2

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kategori
Tingkat kejelasan kebijakan penanganan kesalahan layanan pada sistem OSS	429	85,8	Sangat Puas

Tingkat ketersediaan solusi pengganti atau alternatif ketika terjadi kesalahan atau gangguan sistem	417	83,4	Sangat Puas
Jumlah Skor Total	846		

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil analisis, indikator kompensasi pada pelayanan perizinan berusaha melalui sistem Online Single Submission (OSS) memperoleh nilai persentase sebesar 84,6 persen, yang berada pada interval 81–100 persen dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai mekanisme kompensasi yang disediakan sudah berjalan sangat baik dan sesuai dengan harapan.

G. Kontak (*Contact*)

Tabel 7. Perhitungan Skor Total Item Pernyataan 1-4

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kategori
Tingkat ketersediaan saluran komunikasi (telepon,email,chat)	409	81,8	Sangat Puas
Tingkat kemudahan mengakses layanan bantuan sistem OSS	430	86	Sangat Puas
Tingkat kejelasan informasi kontak resmi sistem OSS	426	85,2	Sangat Puas
Tingkat kemudahan mendapatkan informasi tambahan terkait proses perizinan	432	86,4	Sangat Puas
Jumlah Skor Total	1697		

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis, indikator kontak pada pelayanan perizinan berusaha melalui sistem Online Single Submission (OSS) memperoleh nilai persentase sebesar 84,9 persen, yang berada pada interval 81–100 persen dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai aspek kontak dan komunikasi dalam sistem OSS sudah sangat baik dan mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPTSP KABUPATEN BANGKALAN

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bangkalan. Untuk menjawab tujuan penelitian tersebut berdasarkan 7 indikator kepuasan yakni Efisiensi (*Efficiency*), Keandalan Sistem (*System Reliability*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Privasi (*Privacy*), Responsivitas (*Responsiveness*), Kompensasi (*Compensation*) dan Kontak (*Contact*). Rekapitulasi tingkat kepuasan masyarakat untuk masing-masing indikator disajikan pada Tabel 4.74 berikut.

Tabel 8. Ringkasan Tingkat Kepuasan Masyarakat per Indikator

No	Indikator	Persentase (%)	Kategori
1	Efisiensi	83,7%	Sangat Puas
2	Keandalan Sistem	81,1%	Sangat Puas
3	Pemenuhan	86,2%	Sangat Puas
4	Privasi	87,5%	Sangat Puas
5	Responsivitas	79,5%	Puas
6	Kompensasi	84,6%	Sangat Puas
7	Kontak	84,9%	Sangat Puas
Total Kepuasan		83,9%	Sangat Puas

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4.74, secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPTSP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat puas dengan nilai total sebesar 83,9%, di mana hampir seluruh indikator menunjukkan kategori sangat puas, kecuali indikator responsivitas yang berada pada kategori puas dengan persentase 79,5%. Indikator privasi memperoleh nilai tertinggi (87,5%) yang mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan kerahasiaan data, diikuti oleh indikator pemenuhan (86,2%) dan kontak (84,9%) yang menunjukkan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna serta kemudahan akses informasi. Indikator efisiensi (83,7%) dan kompensasi (84,6%) menandakan proses layanan yang relatif cepat, mudah, dan hemat waktu serta biaya, sedangkan keandalan sistem (81,1%) menunjukkan sistem OSS cukup stabil meskipun masih terdapat kendala

teknis. Sementara itu, capaian terendah pada indikator responsivitas mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan, khususnya dalam kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan atau permasalahan pengguna.

A. Efisiensi (*Efficiency*)

Berdasarkan hasil pengolahan data, indikator efisiensi pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPSTSP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai sistem OSS telah memberikan pelayanan yang efisien dari aspek kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan. Pelayanan perizinan dinilai mampu meminimalkan penggunaan waktu, biaya, dan tenaga, sehingga sejalan dengan konsep efisiensi pelayanan publik yang menekankan pencapaian hasil optimal melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif.

Kemudahan navigasi dan pengoperasian sistem OSS memperoleh penilaian sangat baik, yang menandakan bahwa tampilan antarmuka, struktur menu, serta alur layanan mudah dipahami dan bersifat user-friendly bagi pengguna dari berbagai latar belakang. Selain itu, kecepatan sistem dalam memproses permohonan perizinan dirasakan lebih baik dibandingkan pelayanan manual, didukung oleh ketersediaan fitur otomatisasi, pengisian data otomatis, serta pelacakan status permohonan yang meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi kesalahan.

Aspek kesederhanaan prosedur menjadi poin paling menonjol dalam indikator efisiensi, di mana alur pelayanan OSS dinilai tidak berbelit-belit dan mudah diikuti. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa implementasi OSS di DPMPSTSP Kabupaten Bangkalan telah berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan, mengurangi kompleksitas birokrasi, serta memperkuat orientasi pelayanan publik yang berfokus pada kebutuhan dan kenyamanan masyarakat.

B. Keandalan Sistem (*System Reliability*)

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator keandalan sistem OSS di DPMPSTSP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat puas, yang menandakan bahwa masyarakat menilai sistem OSS telah andal, konsisten, dan dapat dipercaya dalam mendukung pelayanan perizinan berusaha berbasis digital. Hal ini

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPSTSP KABUPATEN BANGKALAN

sejalan dengan teori *system reliability* dalam pelayanan publik yang menekankan pentingnya stabilitas, akurasi, konsistensi, dan ketepatan waktu layanan.

Penilaian sangat puas diberikan pada aspek kestabilan operasional sistem, akurasi informasi dan data, konsistensi sistem dalam memproses permohonan, serta ketepatan waktu penerbitan izin. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem OSS mampu beroperasi secara relatif stabil, menyajikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memberikan pelayanan yang seragam kepada seluruh pemohon, serta mendukung penyelesaian perizinan secara tepat waktu, sehingga mencerminkan penerapan prinsip kepastian hukum dan keadilan dalam pelayanan publik.

Namun demikian, pada aspek minimnya error atau gangguan teknis, tingkat kepuasan berada pada kategori puas dan lebih rendah dibandingkan item lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem OSS secara umum telah andal, masih terdapat kendala teknis tertentu yang dirasakan sebagian pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan melalui pemeliharaan dan penguatan sistem teknis agar keandalan pelayanan perizinan berbasis digital dapat tercapai secara lebih optimal.

C. Pemenuhan (*Fulfillment*)

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pemenuhan (*fulfillment*) pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPSTSP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat puas. Hal ini menandakan bahwa sistem OSS dinilai mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal, baik dari aspek ketersediaan layanan, kejelasan informasi, maupun kesesuaian hasil pelayanan. Temuan ini selaras dengan teori *fulfillment* dalam pelayanan publik yang menekankan kesesuaian layanan dengan janji, kebutuhan, dan ekspektasi pengguna.

Penilaian sangat puas diberikan pada aspek ketersediaan layanan perizinan melalui OSS serta kesesuaian hasil layanan dengan harapan pengguna, yang menunjukkan bahwa layanan perizinan telah tersedia secara lengkap, mudah diakses, dan menghasilkan izin yang sesuai dengan kebutuhan serta ketentuan yang berlaku. Selain itu, kejelasan persyaratan perizinan juga dinilai sangat baik, sehingga membantu masyarakat memahami ketentuan yang harus dipenuhi dan meminimalkan kesalahan dalam proses pengajuan.

Aspek kejelasan prosedur dan alur layanan turut memperoleh penilaian sangat puas, yang menunjukkan bahwa tahapan pelayanan dalam sistem OSS telah tersusun secara sistematis dan mudah diikuti. Secara keseluruhan, indikator pemenuhan mencerminkan bahwa pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPTSP Kabupaten Bangkalan telah berjalan sesuai dengan teori pemenuhan layanan, tanpa adanya kesenjangan yang berarti antara konsep teoritis dan praktik pelayanan di lapangan.

D. Privasi (*Privacy*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator privasi pada pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPTSP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa yakin terhadap perlindungan data pribadi, keamanan dokumen usaha, serta kejelasan kebijakan privasi dalam penggunaan sistem OSS. Temuan ini sejalan dengan teori privasi dalam pelayanan publik digital yang menegaskan bahwa perlindungan data merupakan hak dasar pengguna layanan.

Pada aspek keamanan data pribadi pemohon, responden memberikan penilaian paling tinggi, yang menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat bahwa data pribadi yang dimasukkan ke dalam sistem OSS terlindungi dengan baik. Selain itu, keamanan dokumen dan informasi usaha juga dinilai sangat baik, menandakan bahwa dokumen perizinan dianggap aman dan tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berwenang, sehingga mencerminkan tanggung jawab dan profesionalisme penyelenggara pelayanan publik.

Aspek kejelasan kebijakan privasi dan perlindungan data turut memperoleh penilaian sangat puas, yang menunjukkan bahwa informasi terkait pengelolaan dan perlindungan data dinilai jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Secara keseluruhan, indikator privasi menunjukkan bahwa sistem OSS telah mampu memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat, sehingga mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis digital yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPSTSP KABUPATEN BANGKALAN

E. Responsivitas (*Responsiveness*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator responsivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPSTSP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan telah mampu merespons kebutuhan pengguna dengan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem OSS telah sebagian sesuai dengan teori *responsiveness* dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Pada aspek kecepatan respon terhadap pertanyaan pengguna, kecepatan penanganan kendala teknis, serta efektivitas layanan bantuan (chat dan helpdesk), tingkat kepuasan berada pada kategori puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan telah berjalan, namun masih terdapat keterlambatan dan ketidakkonsistenan dalam merespons serta menyelesaikan permasalahan pengguna, sehingga masih terdapat kesenjangan antara praktik pelayanan dengan tuntutan teori responsivitas yang menekankan respon cepat, sigap, dan konsisten, terutama pada pelayanan publik berbasis digital.

Sebaliknya, ketepatan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran, dan masukan pengguna memperoleh kategori sangat puas. Hal ini menandakan bahwa mekanisme tindak lanjut yang diterapkan telah berjalan efektif dan mencerminkan komitmen penyelenggara layanan terhadap perbaikan berkelanjutan. Secara keseluruhan, meskipun indikator responsivitas dinilai baik, peningkatan pada aspek respon awal, layanan bantuan, dan penanganan gangguan teknis masih perlu menjadi prioritas agar pelayanan perizinan berbasis OSS dapat lebih cepat, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

F. Kompensasi (*Compensation*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator kompensasi pada pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPSTSP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat menilai kebijakan penanganan kesalahan layanan telah disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, sehingga memberikan kepastian mengenai prosedur yang harus ditempuh ketika terjadi kendala. Kondisi ini mencerminkan kesesuaian dengan teori kompensasi dalam

pelayanan publik yang menekankan transparansi dan tanggung jawab penyelenggara layanan.

Pada aspek ketersediaan solusi pengganti atau alternatif ketika terjadi kesalahan atau gangguan sistem, responden juga memberikan penilaian sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem OSS dinilai telah menyediakan mekanisme pemulihan layanan yang memadai, seperti perbaikan data, pengajuan ulang, maupun bantuan langsung dari petugas, sehingga proses perizinan tetap dapat berjalan meskipun terjadi gangguan. Ketersediaan solusi alternatif ini mencerminkan komitmen penyelenggara pelayanan publik dalam menjamin keberlanjutan layanan.

Secara keseluruhan, indikator kompensasi telah sepenuhnya sesuai dengan teori kompensasi dalam pelayanan publik. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa sistem OSS tidak hanya berfokus pada kelancaran proses pelayanan, tetapi juga memiliki mekanisme pemulihan layanan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab, sehingga mampu meningkatkan rasa keadilan, kepastian, serta kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berusaha.

G. Kontak (*Contact*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator kontak pada pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS di DPMPTSP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat puas. Hal ini menandakan bahwa masyarakat menilai ketersediaan dan aksesibilitas sarana komunikasi yang disediakan telah memadai dan mendukung interaksi yang efektif antara pengguna dan penyelenggara layanan. Temuan ini sejalan dengan teori *contact* dalam pelayanan publik digital yang menekankan pentingnya keberadaan saluran komunikasi yang beragam dan mudah dijangkau.

Penilaian sangat puas diberikan pada aspek ketersediaan saluran komunikasi, kemudahan mengakses layanan bantuan, serta kejelasan informasi kontak resmi, yang menunjukkan bahwa pengguna dapat dengan mudah mengetahui dan memanfaatkan media komunikasi yang tersedia ketika membutuhkan bantuan atau informasi lanjutan. Selain itu, kemudahan memperoleh informasi tambahan terkait proses perizinan juga dinilai sangat baik, mencerminkan keterbukaan informasi dan orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS OSS DI DPMPSTP KABUPATEN BANGKALAN

Secara keseluruhan, indikator kontak telah sesuai dengan teori contact dalam pelayanan publik digital. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa sistem OSS mampu menyediakan sarana komunikasi yang efektif, jelas, dan mudah diakses, sehingga memperkuat kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta mendukung terciptanya pelayanan perizinan yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data kuesioner, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di DPMPSTP Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat puas. Seluruh indikator penilaian, yaitu efisiensi, keandalan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak, menunjukkan capaian pada kategori puas hingga sangat puas, dengan indikator privasi memperoleh nilai tertinggi yang mencerminkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data dalam sistem OSS. Meskipun demikian, indikator responsivitas dan aspek minimnya gangguan teknis masih menunjukkan nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, sehingga perlu menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa implementasi sistem OSS telah mampu memberikan pelayanan perizinan yang efektif, aman, dan memuaskan bagi masyarakat, sekaligus menunjukkan adanya ruang peningkatan guna mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang semakin optimal.

Saran

Penelitian menyarankan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam program OSS terhadap pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS sehingga terus ditingkatkan dan dibanahi dalam penggunaan program. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji lebih dalam mengenai analisis program OSS sehingga dapat memperkaya hasil penelitian dalam fokus kepuasan masyarakat dan pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima perpajakan*. Rineke Cipta.
- Huang, P.-L., Lee, B. C. Y., & Chen, C.-C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13–14), 1449–1465.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Mahmudi, M., & Msi, A. K. (2005). Manajemen kinerja sektor publik. *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta*.
- PermenPANRB, No. 14 Tahun. 2017. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Syamsuddin, A. L. T., Karubaba, O. C., Sholahuddin, M. Z., & Prasetya, T. B. (n.d.). *The Influence of Mobile Application User Experience, Service Quality, and Social Interaction on Customer Satisfaction Quantitative Research in the Online Service Industry*.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia*. Publishing.
- Wardhana, A. (2024). Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge-Edisi Indonesia. *Eureka Media Aksara*.