

## Persepsi Pelaku Usaha terhadap Mekanisme Sistem *Online Single Submission* dalam Mempercepat Proses Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi

Rizal Jalil<sup>1\*</sup>, Moh.Ihsan<sup>2</sup>, Fitri Widiastuti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, Indonesia

<sup>2</sup>Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Indonesia.

<sup>3</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [rizalgamat@gmail.com](mailto:rizalgamat@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the perceptions of business actors regarding the Online Single Submission (OSS) system mechanism in accelerating the licensing process at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Jambi Province. The research method used is qualitative, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of OSS is considered to facilitate and accelerate the business licensing process. Business actors appreciate the ease of access and time efficiency provided by the system. However, several challenges were still found, including limited internet network availability, low technological understanding among some business actors, and a lack of socialization regarding the use of OSS. Therefore, this study recommends the need for improved assistance for business actors, more intensive socialization, and strengthening of infrastructure, especially internet networks, to ensure the optimal implementation of OSS. Thus, it is hoped that this system can be more effective in supporting the acceleration of business licensing in Jambi Province.*

**Keyword:** *Business Actors; Infrastructure; Licensing; Online Single Submission System; Socialization*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelaku usaha terhadap mekanisme Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam mempercepat proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS dianggap mempermudah dan mempercepat proses perizinan usaha. Para pelaku usaha mengapresiasi kemudahan akses dan efisiensi waktu yang diberikan oleh sistem ini. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, antara lain keterbatasan jaringan internet yang mempengaruhi kelancaran proses perizinan, rendahnya tingkat pemahaman teknologi di kalangan sebagian pelaku usaha, serta kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan OSS. Untuk itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan pendampingan bagi pelaku usaha, sosialisasi yang lebih intensif, serta penguatan infrastruktur, terutama jaringan internet, untuk memastikan penerapan OSS dapat berjalan dengan optimal. Dengan demikian, diharapkan sistem ini dapat lebih efektif dalam mendukung percepatan izin usaha di Provinsi Jambi.

**Kata Kunci:** Infrastruktur; Pelaku usaha; Perizinan; Sistem *Online Single Submission*; Sosialisasi

### 1. LATAR BELAKANG

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi telah menerapkan Sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha. OSS merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang memungkinkan pelaku usaha mengurus perizinan secara daring melalui satu platform digital. Mekanisme OSS dimulai dari pembuatan akun, pengisian data usaha, pengunggahan dokumen pendukung, hingga penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan izin usaha secara elektronik.

Hasil observasi menunjukkan bahwa durasi pengajuan perizinan melalui OSS bervariasi, bergantung pada kelengkapan dokumen dan kondisi jaringan internet. Meskipun dinilai mampu mempercepat proses perizinan, penerapan OSS masih menghadapi kendala

teknis, keterbatasan pemahaman teknologi, serta kurangnya sosialisasi. Hal ini menyebabkan persepsi pelaku usaha terhadap OSS masih beragam. Oleh karena itu, optimalisasi penerapan OSS memerlukan peningkatan infrastruktur, sosialisasi, dan pendampingan berkelanjutan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Teori Presepsi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), persepsi adalah tanggapan atau penerimaan langsung terhadap suatu objek atau peristiwa. Dalam kajian psikologi, persepsi dipahami sebagai proses individu dalam menerima, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan yang diperoleh melalui pancaindra sehingga membentuk pemahaman terhadap lingkungan. Persepsi dipengaruhi oleh faktor internal seperti pengalaman, pengetahuan, dan sikap individu, serta faktor eksternal berupa rangsangan dari lingkungan (Walgito, 2021).

Beberapa ahli menyatakan bahwa persepsi merupakan proses seleksi, pengorganisasian, dan interpretasi informasi yang diterima indra untuk membentuk makna tertentu (Robbins, 2018; Kotler & Keller, 2009). Perbedaan latar belakang dan pengalaman menyebabkan persepsi setiap individu dapat berbeda terhadap objek yang sama. Oleh karena itu, persepsi berperan penting dalam membentuk sikap dan perilaku seseorang dalam merespons suatu fenomena atau kebijakan.

### **Pelaku Usaha**

Pelaku usaha adalah individu atau badan usaha yang melakukan kegiatan ekonomi dengan tujuan memperoleh keuntungan, baik dalam bentuk usaha besar maupun usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (Telaumbanua, 2021). Pelaku usaha berperan sebagai produsen atau penyedia barang dan jasa yang menciptakan nilai tambah serta mendukung perputaran ekonomi.

Menurut Fauzi & Koto (2022), pelaku usaha mencakup individu maupun badan usaha yang bergerak di berbagai sektor ekonomi. Sementara itu, Sidabalok (2011) menjelaskan bahwa pelaku usaha merupakan pihak yang menyediakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian, pelaku usaha memiliki peran strategis dalam kegiatan ekonomi serta menjadi subjek utama dalam pelaksanaan kebijakan perizinan dan pelayanan publik.

### ***Online Single Submission (OSS)***

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission (OSS)* merupakan sistem perizinan berusaha berbasis digital yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota. Berdasarkan

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 yang kemudian digantikan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, perizinan berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya. Sistem OSS bertujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan transparansi proses perizinan melalui layanan terpusat dan terintegrasi secara elektronik.

Penggunaan sistem OSS diwajibkan bagi seluruh pelaku usaha, baik perorangan maupun badan usaha, pada semua skala usaha, mulai dari usaha mikro hingga besar, termasuk usaha baru maupun yang telah berjalan, serta usaha dengan modal dalam negeri maupun modal asing.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berlandaskan pada paradigma postpositivisme (Sugiyono, 2022). Metode ini digunakan untuk mengkaji objek penelitian dalam kondisi alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh data yang mendalam terkait persepsi masyarakat terhadap penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam mempercepat proses perizinan usaha.

Analisis data dilakukan dengan cara menggambarkan dan menafsirkan berbagai kondisi serta fenomena yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan lapangan. Metode kualitatif deskriptif ini menekankan pada pemahaman makna suatu fenomena secara mendalam, bukan untuk menghasilkan generalisasi, sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan OSS dalam pelayanan perizinan.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Deskripsi Hasil

#### ***Persepsi Pelaku Usaha terhadap Mekanisme Sistem Online Single (OSS) dalam Mempercepat Proses Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi***

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah menerapkan konsep *e-government* sebagai bentuk reformasi administrasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, guna menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan

mudah diakses oleh masyarakat serta dunia usaha. Penerapan *e-government* tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada transformasi cara kerja birokrasi menuju pemerintahan modern yang berorientasi pada kebutuhan publik.

Salah satu implementasi *e-government* dalam pelayanan publik adalah *Online Single Submission* (OSS) pada sektor perizinan usaha. Berdasarkan PP Nomor 24 Tahun 2018 dan diperkuat dengan UU Cipta Kerja serta PP Nomor 5 Tahun 2021, seluruh proses perizinan usaha dilakukan secara elektronik melalui sistem OSS berbasis pendekatan risiko (OSS-RBA). Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, mempercepat proses perizinan, serta mengintegrasikan pelayanan perizinan antara pemerintah pusat dan daerah.

Hasil wawancara dengan pihak DPMPTSP Provinsi Jambi menunjukkan bahwa OSS telah menggantikan sistem manual yang sebelumnya tidak terintegrasi dan memakan waktu lama. Melalui OSS, proses perizinan menjadi lebih terstandar, transparan, dan efisien. Pelaku usaha dapat mengajukan izin secara daring, memantau status permohonan secara real time, serta memperoleh kepastian prosedur dan waktu pelayanan.

Berdasarkan persepsi pelaku usaha di Provinsi Jambi, penerapan OSS dinilai memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan perizinan. Sistem ini dianggap mempermudah akses layanan, mengurangi birokrasi berbelit, serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Dengan demikian, penerapan OSS dapat dipandang sebagai wujud nyata implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perizinan usaha, yang keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman pengguna layanan.

### ***Mekanisme Sistem Online Single (OSS) dalam Mempercepat Proses Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi***

Pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat, mudah, dan berkualitas guna mencapai kepuasan masyarakat. Sejalan dengan itu, para ahli seperti Sinambela, Ratminto dan Winarsih, serta Kurniawan menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kepentingan masyarakat berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab,

kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramahan, serta kenyamanan. Selain itu, Islamy menambahkan prinsip aksesibilitas, kontinuitas, teknikalitas, profitabilitas, dan akuntabilitas sebagai fondasi utama pelayanan publik yang berkualitas.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan usaha, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi menerapkan sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi. Penerapan OSS merupakan bentuk transformasi pelayanan dari sistem manual menuju sistem elektronik terintegrasi yang bertujuan menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan memiliki kepastian hukum bagi pelaku usaha.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Jambi Nomor 201/Kep.Gub/Dpm-Ptsp-7/2024, mekanisme pelayanan perizinan melalui OSS di DPMPTSP Provinsi Jambi meliputi tahapan pendaftaran akun OSS, pengajuan permohonan berusaha, penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), pemenuhan komitmen, verifikasi atau survei lapangan oleh tim teknis, persetujuan atau penolakan komitmen, serta notifikasi penyelesaian perizinan melalui sistem OSS. Mekanisme ini memungkinkan pelaku usaha mengurus perizinan secara mandiri tanpa harus mendatangi banyak instansi.

Hasil wawancara dengan pihak DPMPTSP Provinsi Jambi menunjukkan bahwa penerapan OSS telah berjalan efektif dan didukung oleh penyediaan tim pendamping, layanan konsultasi daring, serta pelatihan rutin bagi petugas. Seluruh proses dilakukan secara digital, transparan, tanpa biaya tambahan, dan dapat dipantau langsung oleh pemohon. Dengan demikian, penerapan OSS di DPMPTSP Provinsi Jambi terbukti meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat serta mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti kesederhanaan, kejelasan, efisiensi, keterbukaan, ketanggapan, dan keadilan.

#### ***Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi dalam Mengatasi Kendala Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS).***

Penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi merupakan wujud implementasi *e-government* dalam pelayanan publik perizinan berusaha. Sistem ini bertujuan menyederhanakan, mempercepat, dan mengefisienkan proses perizinan agar mudah diakses oleh pelaku usaha. Penerapan OSS sejalan dengan konsep kualitas pelayanan Zeithaml et al. yang menekankan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagai indikator pelayanan yang berkualitas.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS masih menghadapi sejumlah hambatan. Pertama, kendala teknis berupa gangguan sistem dan

keterbatasan jaringan internet, terutama di wilayah dengan akses internet yang belum memadai. Kondisi ini menyebabkan sistem sering lambat, error, atau sulit diakses, sehingga menghambat keandalan pelayanan. Kedua, rendahnya literasi digital sebagian pelaku usaha, khususnya usaha mikro dan kecil, menyebabkan kesulitan dalam memahami prosedur dan penggunaan sistem OSS, sehingga mereka masih bergantung pada pendampingan langsung dari petugas.

Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia di lingkungan DPMPTSP, baik dari segi jumlah maupun penguasaan pembaruan sistem OSS, turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Keempat, koordinasi antarinstansi teknis yang terlibat dalam proses perizinan belum berjalan optimal, sehingga memperlambat penyelesaian pemenuhan komitmen perizinan. Kelima, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, seperti perangkat komputer dan kapasitas jaringan, berdampak pada kenyamanan dan kecepatan pelayanan, baik bagi petugas maupun pelaku usaha.

Meskipun OSS telah membawa perubahan signifikan dalam sistem perizinan usaha di Provinsi Jambi, berbagai hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya bergantung pada sistem teknologi, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, koordinasi kelembagaan, serta kemampuan pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan OSS agar tujuan perizinan yang cepat, transparan, dan terintegrasi dapat tercapai secara optimal.

## **Pembahasan**

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan inovasi digital pemerintah pusat dalam rangka mewujudkan *e-government* di bidang perizinan usaha. Penerapan OSS bertujuan menciptakan pelayanan perizinan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh pelaku usaha, termasuk di Provinsi Jambi. Melalui sistem ini, proses perizinan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu lama kini dapat diakses secara daring, terintegrasi, dan *real time*.

Dalam penelitian ini, persepsi pelaku usaha menjadi aspek penting untuk menilai efektivitas penerapan OSS. Persepsi dipahami sebagai penilaian dan pengalaman pelaku usaha terhadap kemudahan, kecepatan, kejelasan prosedur, serta kendala yang dihadapi selama menggunakan sistem. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pelaku usaha memiliki persepsi positif terhadap OSS, terutama karena kemudahan akses dan efisiensi waktu dibandingkan sistem manual. Pelaku usaha tidak lagi harus mendatangi banyak instansi, melainkan cukup mengakses satu portal perizinan.

Namun demikian, masih terdapat persepsi negatif dari sebagian pelaku usaha, terutama terkait kendala teknis sistem, keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya literasi digital. Beberapa pelaku usaha menilai proses registrasi, verifikasi akun, dan pengunggahan dokumen masih cukup rumit, khususnya bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi. Selain itu, proses validasi data antarinstansi terkadang memperlambat penerbitan izin akibat ketergantungan pada integrasi sistem nasional.

Persepsi tersebut sejalan dengan teori persepsi Walgito yang menyatakan bahwa persepsi dipengaruhi oleh faktor internal, seperti pengalaman dan kemampuan individu, serta faktor eksternal, seperti kondisi sistem dan pelayanan. Pelaku usaha yang memperoleh pendampingan dan pengalaman positif cenderung membentuk persepsi yang baik terhadap OSS, sedangkan kendala teknis berpotensi menurunkan tingkat kepuasan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi telah menerapkan mekanisme OSS sesuai PP Nomor 5 Tahun 2021, mulai dari pendaftaran akun, pengisian data usaha, unggah dokumen, verifikasi, hingga penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Mekanisme ini mencerminkan penerapan *e-government* sebagaimana dikemukakan oleh Indrajit, yakni pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik.

Untuk mengatasi berbagai hambatan, DPMPTSP Provinsi Jambi melakukan upaya strategis berupa peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, penyediaan OSS Center dan *helpdesk*, serta penguatan koordinasi dengan instansi pusat. Langkah-langkah tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan pelayanan (*assurance*) sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml.

Secara keseluruhan, persepsi pelaku usaha terhadap penerapan OSS di Provinsi Jambi didominasi oleh pandangan positif, meskipun masih diperlukan perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis, sumber daya manusia, dan infrastruktur pendukung. Dengan penguatan sistem dan pendampingan yang konsisten, OSS berpotensi semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha di daerah.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Persepsi Pelaku Usaha terhadap Mekanisme Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Mempercepat Proses Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi”, dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha pada umumnya memiliki persepsi positif terhadap penerapan OSS. Sistem ini dinilai mampu mempercepat dan mempermudah proses perizinan usaha dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis dalam pengoperasian sistem yang menyebabkan sebagian pelaku usaha membutuhkan pendampingan dari petugas.

Penerapan OSS di DPMPTSP Provinsi Jambi telah sejalan dengan prinsip *e-government*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Integrasi data dan penyederhanaan prosedur perizinan menjadi keunggulan utama sistem ini. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan jaringan internet, kesiapan sumber daya manusia, serta rendahnya literasi digital sebagian pengguna layanan.

Dalam mengatasi hambatan tersebut, DPMPTSP Provinsi Jambi telah melakukan berbagai upaya strategis, antara lain melalui sosialisasi dan pelatihan OSS kepada pelaku usaha, peningkatan kapasitas aparatur di bidang teknologi informasi, serta penguatan koordinasi dengan instansi teknis terkait. Upaya ini menunjukkan komitmen DPMPTSP Provinsi Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital serta mengoptimalkan implementasi OSS guna mendukung kemudahan berusaha dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut. Pertama, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi diharapkan dapat memperluas kegiatan sosialisasi dan pelatihan kepada pelaku usaha guna meningkatkan pemahaman serta kemampuan dalam menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS). Peningkatan literasi digital pelaku usaha penting untuk membentuk persepsi positif terhadap pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Selain itu, penyediaan layanan pendampingan dan *helpdesk* yang responsif perlu terus dioptimalkan agar kendala teknis yang dihadapi pengguna dapat segera ditangani secara efektif.

Kedua, DPMPTSP Provinsi Jambi disarankan untuk terus meningkatkan kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan OSS, disertai dengan penguatan infrastruktur teknologi informasi dan peningkatan kualitas jaringan internet. Upaya ini



diperlukan agar proses perizinan dapat berjalan lebih cepat, stabil, dan berkelanjutan. Pemerintah daerah juga diharapkan melakukan pembaruan sistem secara berkala serta memperkuat integrasi data antarinstansi guna memastikan implementasi OSS berjalan sesuai dengan prinsip *e-government*, yaitu efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Ketiga, DPMPTSP Provinsi Jambi diharapkan dapat melanjutkan dan memperkuat upaya perbaikan yang telah dilakukan melalui peningkatan kapasitas aparatur, optimalisasi koordinasi lintas instansi, serta pelaksanaan evaluasi secara rutin terhadap penerapan OSS. Selain itu, diperlukan kerja sama yang lebih intensif dengan pemerintah pusat dalam pengembangan sistem dan penguatan integrasi data perizinan. Upaya berkelanjutan ini diharapkan mampu meminimalkan hambatan teknis maupun administratif serta mewujudkan pelayanan publik yang semakin efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pelaku usaha dan masyarakat.

## DAFTAR REFERENSI

- Anisa, N., & Setiawati, B. (2021). Persepsi masyarakat terhadap praktik pernikahan usia dini di Desa Lumbang, Kecamatan Muara Uya, Kabupaten Tabalong. *Japb*, 4(2), 1508–1518.
- Ari, M. Y., Fanggidae, R. E., Dhae, Y. K. I. D. D., & Fanggidae, A. H. J. (2023). Pengaruh perilaku konsumen dan persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian produk pakaian bekas di Kota Kupang (Studi pada mahasiswa/i Universitas Nusa Cendana). *GLORY Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(2), 335–447. <https://doi.org/10.35508/glory.v4i2.10286>
- Armalita, Y., & Khotami. (2025). Analisis implementasi sistem online single submission (OSS) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 11. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2632>
- Azzahra, S. A., & Muhibban, R. (2025). Persepsi pelaku usaha dan dampak sertifikasi halal terhadap penjualan produk usaha mikro (Studi kasus di Desa Bojong Nangka). *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*, 6(1), 495–515.
- Barus, D. A. B. (2020). Work from home pada masa pandemi Covid-19 ditinjau dari persepsi guru di Kabupaten Sikka Maumere Nusa Tenggara Timur. *Psychopedia Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 5(2), 9–16. <https://doi.org/10.36805/psychopedia.v5i2.1231>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi. (2023). *Laporan tahunan pelayanan perizinan*. DPMPTSP.
- Fauzi, A., & Koto, I. (2022). Perlindungan hukum bagi konsumen yang telah dilanggar haknya melalui jalur litigasi dan non-litigasi. *Jurnal Yuridis*, 9(1), 13–26. <https://doi.org/10.35586/jyur.v9i1.3963>
- Hasanah, S. A. N., Agustina, D., Ningsih, O., & Nopriyanti, I. (2024). Teori tentang persepsi dan teori atribusi Kelley. *CiDEA Journal*, 3(1), 44–54. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v3i1.1810>

- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
- Meliala, S., Nursiti, D., Ramadhani, S., Psikologi, P. S., Farmasi, F., Ilmu, D., Sari, U., & Indonesia, M. (2022). Hubungan persepsi pada gaya kepemimpinan. *1*, 49–61. <https://doi.org/10.51544/psikologi.v5i1.3273>
- Nisa, A. H., Hasna, H., Yarni, L., Islam, U., Sjech, N., & Djambek, M. D. (2023). Persepsi pendahuluan metode. 2(4), 213–226. <https://doi.org/10.31004/koloni.v2i4.568>
- Rachman, M. F., Sudarman, S., Ellyawati, N., & Astuti, R. F. (2022). Persepsi siswa terhadap pembelajaran daring mata pelajaran ekonomi pada masa pandemi Covid-19 kelas XI SMA Negeri 1 Bontang. *PROMOSI (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, 10(2), 109–117. <https://doi.org/10.24127/pro.v10i2.6564>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukirno, P. A., Lovihan, I. F., & Renjaan, M. J. (2024). Persepsi masyarakat dalam mendukung pengembangan potensi daya tarik wisata sejarah di Desa Wisata Letvuan Maluku Tenggara. *4*, 9791–9800.
- Telaumbanua, E. (2021). Kajian pemberdayaan pelaku usaha mikro kecil menengah di Taman Jajanan Pasar Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1045–1058. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.464>