

ABSTRAK

Virida Permata Dania Rusdi, 1218010238, 2025, Pengaruh Inovasi Pelayanan dan Kualitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat telah menerapkan sistem perizinan berusaha berbasis risiko melalui platform OSS sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital. Namun, efektivitas layanan ini masih menjadi sorotan di kalangan pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK), terutama dalam hal kecepatan layanan dan kemudahan akses. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kondisi ini adalah kualitas sistem yang digunakan serta tingkat inovasi pelayanan yang diterapkan dalam penyelenggaraan perizinan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Inovasi pelayanan dan kualitas sistem terhadap efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS di lingkungan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Metode sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 398 responden pelaku UMK di Kota Bandung. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.2.9*.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menyatakan bahawa efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu Inovasi Pelayanan dan Kualitas Sistem. Teori inovasi pelayanan mencakup lima aspek didalamnya, yaitu *relative advantages, compabilitu, complexity, triability, observability*. Teori kualitas sistem mencakup lima aspek, yaitu keandalan, integrasi, fleksibilitas, aksesibilitas, dan waktu respon. Sedangkan teori efektivitas mencakup lima aspek di dalamnya, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Inovasi pelayanan dan kualitas sistem terhadap efektivitas pelayanan perizinan. Variabel inovasi pelayanan memberikan pengaruh signifikan dengan t-statistics sebesar 3,148 dan f square sebesar 0,151 yang tergolong dalam kategori pengaruh lemah ke sedang, sedangkan variabel kualitas sistem memberikan kontribusi pengaruh yang lebih besar terhadap efektivitas, dengan nilai t-statistics sebesar 3,870 dan f square sebesar 0,245 yang tergolong dalam kategori sedang. Secara simultan, baik inovasi pelayanan maupun kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai R-square 0.624 (pengaruh kuat). Nilai SRMR sebesar 0.062 menunjukkan bahawa model penelitian memiliki tingkat kecocokan yang baik.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kualitas Sistem, Efektivitas Pelayanan, OSS, DPMPTSP Jawa Barat.