

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia mencakup berbagai sektor, salah satunya perizinan usaha yang menjadi syarat legalitas sekaligus peluang pengembangan bagi Usaha Mikro dan Kecil (UMK). UMK memegang peran penting dalam perekonomian nasional, mencakup 99,99% dari total pelaku usaha dengan jumlah 64,2 juta unit, yang menyerap 117 juta tenaga kerja (97%), serta menyumbang 61,1% PDB Nasional (Sasongko, 2020). UMK memiliki posisi yang sangat strategis dalam perekonomian Jawa Barat. Sebagai provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia, Jawa Barat memiliki potensi pasar yang luas serta basis UMK yang berkembang pesat di berbagai sektor. Keberadaan UMK di Jawa Barat bukan hanya menjadi penopang kegiatan ekonomi masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat struktur ekonomi daerah yang menjadi penggerak aktivitas ekonomi lokal tingkat kabupaten dan kota.

Tabel 1. 1 Data Perizinan Berusaha Melalui OSS UMK di Jawa Barat Tahun 2024

No	Kab/Kota	Jumlah UMK
1.	Kab. Bandung	1,670
2.	Kab. Bandung Barat	355
3.	Kab. Bekasi	1,784
4.	Kab. Bogor	1,339
5.	Kab. Ciamis	225
6.	Kab. Cianjur	519
7.	Kab. Cirebon	389
8.	Kab. Garut	1,333
9.	Kab. Indramayu	245
10.	Kab. Karawang	1,445
11.	Kab. Kuningan	125
12.	Kab. Majalengka	369
13.	Kab. Pangandaran	324
14.	Kab. Purwakarta	1,302
15.	Kab. Subang	349

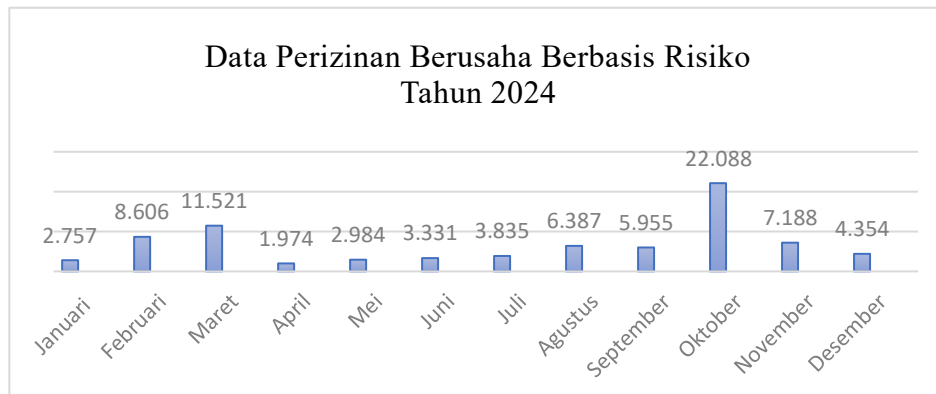
16.	Kab. Sukabumi	1,043
17.	Kab. Sumedang	259
18.	Kab. Tasikmalaya	235
19.	Kota Bandung	80,980
20.	Kota Bekasi	26,761
21.	Kota Banjar	1,581
22.	Kota Cimahi	1,437
23.	Kota Cirebon	1120
24.	Kota Depok	15,230
25.	Kota Sukabumi	1,109
26.	Kota Bogor	1,365
27.	Kota Tasikmalaya	1,186

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Di Kota Bandung, UMK juga menjadi salah satu penggerak utama dalam pertumbuhan ekonomi lokal melalui berbagai program pemerintah yang mendorong inovasi, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan daya saing daerah. Pemerintah Kota Bandung secara aktif mendorong perkembangan UMK melalui berbagai program yang berfokus pada inovasi, penciptaan lapangan kerja, dan peningkatan daya saing. Salah satu upaya krusial yang dilakukan adalah penyederhanaan dan percepatan pelayanan perizinan sebagai bentuk dukungan konkret terhadap pelaku usaha kecil. Dengan adanya pelayanan perizinan yang lebih cepat, mudah, dan transparan, pelaku UMK dapat memperoleh legalitas usahanya tanpa harus menghadapi hambatan birokrasi yang rumit. Hal ini tentu berdampak pada peningkatan kepercayaan diri pelaku usaha untuk berkembang dan bersaing di pasar yang lebih luas.

Salah satu faktor yang mendukung pertumbuhan ini yakni dengan semakin efektifnya pelayanan perizinan yang telah diusahakan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat khususnya para pelaku usaha mikro dan kecil. Efektivitas pelayanan perizinan di Kota Bandung telah ditingkatkan melalui bantuan berbagai instansi pemerintah, salah satunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat yang membantu dalam memudahkan proses pengurusan izin usaha, sehingga pelaku UMK dapat lebih cepat mendapatkan izin Usaha Mikro Kecil dan berkontribusi pada pertumbuhan

ekonomi lokal. Dengan memiliki legalitas usaha yang resmi, UMK dapat mengakses berbagai fasilitas pendukung seperti program pembiayaan, pelatihan, serta memudahkan untuk menjalin kerja sama dengan pihak lain termasuk korporasi besar.



Gambar 1. 1 Data Perizinan Berusaha Melalui OSS UMK di Kota Bandung Tahun 2024

Sumber: Diolah peneliti (2024)

Berdasarkan data perizinan berusaha melalui OSS bagi UMK di Kota Bandung selama tahun 2024 menunjukkan adanya fluktuasi jumlah penerbitan izin setiap bulannya. Terjadi peningkatan secara signifikan pada bulan Oktober dengan total 22.088 izin, yang merupakan puncak tertinggi sepanjang tahun. Kenaikan lain yang cukup besar juga terlihat di bulan Maret yang mencapai 11.521 dan Februari mencapai 8.606 izin. Sementara itu, pada bulan April hingga Juli menunjukkan volume perizinan yang relatif stabil. Pola ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor seperti penyesuaian regulasi, dorongan kebijakan, atau keadaan tertentu dapat mempengaruhi lonjakan pengurusan izin UMK melalui OSS.

Meningkatnya pelaku UMK di Kota Bandung juga tidak terlepas dari perkembangan teknologi digital saat ini harus dimanfaatkan oleh berbagai lembaga untuk mempermudah, mempercepat, dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat, yang menjadi tanggung jawab mereka (May & Fanida, 2023). Ini sejalan dengan kewajiban pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2009 tentang pelayanan

publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Undang-Undang tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemajuan teknologi dan sistem informasi terus mengalami perkembangan pesat dari masa ke masa sehingga di era globalisasi saat ini teknologi sudah semakin inovatif (Hendyca Putra & Siswanto, 2016). Ketersediaan digitalisasi mengalami banyak perubahan diberbagai bidang, tidak terkecuali untuk urusan pemerintahan (Atthahara, 2018). Pemerintah di seluruh dunia dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin cepat dengan memberikan inovasi-inovasi pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam berbagai jenis sektor, termasuk sektor perizinan.

Pentingnya inovasi pelayanan dalam sektor perizinan dapat dilihat dari fenomena dicabut atau direvisinya sejumlah peraturan daerah oleh pemerintah, sebagaimana dilakukan oleh Mendagri Cahyo Kumolo, yang membatalkan atau mengubah sebanyak 3.143 Peraturan Daerah (Perda) (Setkab RI, 2016). Sebagian besar Perda yang dicabut tersebut terkait dengan investasi dan perizinan, yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk menciptakan kebijakan yang lebih relevan dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Seiring dengan kebutuhan akan pelayanan perizinan yang lebih efektif, inovatif, dan berbasis sistem yang berkualitas, pemerintah kemudian mengembangkan berbagai platform digital untuk mempermudah proses pengajuan izin usaha. Salah satu implementasi nyata dari upaya digitalisasi pelayanan publik ini adalah melalui sistem perizinan berbasis elektronik yang terintegrasi secara nasional.

Pemerintah kemudian melakukan inovasi pelayanan melalui hadirnya sistem *Online Single Submission* (OSS) yang dirancang sebagai solusi dari perizinan konvensional yang dianggap lambat dan tidak efisien. Menurut Rogers (2003) menyebutkan pemahaman tentang inovasi, bahwa sesuatu akan dianggap sebagai

inovasi jika ia merupakan gagasan, praktek atau objek tertentu yang dianggap baru oleh seseorang atau oleh unit lain yang menggunakannya. Sepanjang ia dianggap sebagai hal baru dan berbeda dari yang lama maka ia dapat dikatakan sebagai inovasi. Namun meski telah tersedia *platform* OSS, pelaksanaannya belum sepenuhnya menjawab ekspektasi pengguna, khususnya pelaku usaha mikro dan kecil.

Kualitas sistem turut serta menjadi peran penting yang tidak dapat dipisahkan dari upaya inovasi, karena keberhasilan suatu inovasi pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem yang andal. Menurut Nelson et al., (2005) sistem informasi dianggap semakin berkualitas apabila pengguna menilainya lebih mudah digunakan dan bermanfaat untuk digunakan. Sistem OSS sering mengalami gangguan teknik, keterbatasan akses, tampilan yang tidak fleksibel terhadap perangkat tertentu. Selain itu, waktu respon dalam memproses permohonan izin kerap mengalami keterlambatan, menyebabkan pengguna merasa tidak pasti kapan izin akan selesai. Akibatnya, persepsi kualitas sistem menjadi rendah dan mempengaruhi kepercayaan terhadap layanan perizinan secara keseluruhan.

Tanpa didukung oleh sistem yang andal, responsif dan adaptif, inovasi pelayanan publik akan sulit diimplementasikan secara efektif. Kualitas sistem yang baik memastikan bahwa setiap inovasi dapat berjalan optimal, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, sehingga tujuan utama dari inovasi yakni memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian layanan kepada masyarakat dapat benar-benar tercapai. Dengan begitu, penguatan kualitas sistem menjadi prasyarat utama dalam menciptakan ekosistem inovasi yang berkelanjutan di sektor publik.

Proses pengajuan perizinan berusaha kini bisa dilakukan melalui website oss.go.id/ yang dikelola oleh lembaga OSS dibawah Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan dan mendorong investasi di Indonesia. Layanan OSS tentu tidak dapat berjalan sendiri, perlu bantuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di tiap daerah dalam menggunakan OSS untuk memproses, mengawasi, dan menerbitkan izin

usaha sesuai dengan kewenangannya. Dinas PMPTSP juga bertanggung jawab dalam memberikan pendampingan kepada pelaku usaha, serta memastikan bahwa penerapan OSS berjalan efektif dan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh BKPM.

Kehadiran sistem OSS merupakan bentuk nyata dari implementasi regulasi yang telah ditetapkan pemerintah untuk mendorong kemudahan berusaha di Indonesia. Secara yuridis, kehadiran OSS didasari oleh beberapa dasar hukum yang saling berkesimbangan, sebagai berikut:



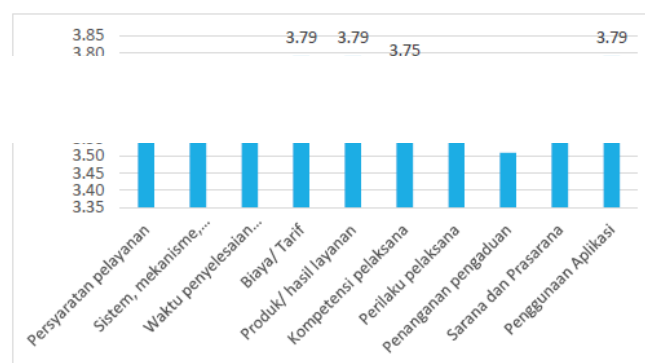
Gambar 1. 2 Turunan Dasar Hukum Terkait Fokus Penelitian

Dasar hukum terkait perizinan usaha di Indonesia menunjukkan komitmen kuat pemerintah dalam mereformasi sistem perizinan. Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menjadi pijakan utama penyederhanaan proses perizinan untuk mendorong investasi dan meningkatkan daya saing nasional. Reformasi ini diperkuat dengan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang memperkenalkan pendekatan perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Selain itu, Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan

UMKM mendukung pelaku usaha kecil agar lebih mudah memperoleh legalitas melalui layanan OSS. Upaya ini sejalan dengan Peraturan Presiden No. 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, yang menjadi dasar pengembangan sistem pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik.

Inovasi pelayanan dalam bentuk OSS yang dibuat oleh pemerintah sebagai langkah awal untuk mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui peningkatan usaha yang sebelumnya dikeluhkan karena proses birokrasi yang panjang dan memakan waktu lebih lama. Dengan hadirnya OSS, pelaku usaha tidak perlu lagi mendatangi berbagai kementerian, lembaga dan instansi atau organisasi perangkat daerah setempat untuk mengurus perizinan usaha yang sebelumnya dianggap rumit (Mahendrati & Ardiansyah, 2022).

Online Single Submission (OSS) yang disediakan oleh Dinas PMPTSP Jawa Barat dinilai mampu untuk memberi kemudahan bagi pelaku usaha dalam mendaftarkan izin usaha nya tanpa harus datang ke tempat. Namun dalam penerapannya, sistem OSS masih dihadapkan pada beberapa tantangan diantaranya para pengguna sering mengeluhkan adanya gangguan teknis, seperti error saat mengakses portal, lamanya waktu pemrosesan izin, minimnya respon pengaduan yang disediakan, jangka waktu verifikasi dalam sistem OSS yang masih belum optimal menyebabkan ketidakpastian bagi pengguna dalam memprediksi waktu



penyelesaian izin dan kurangnya sosialisasi mengenai tata cara penggunaan sistem OSS juga menjadi jembatan, terutama bagi para pelaku usaha kecil dan menengah.

Gambar 1. 3 Data Komparasi Penilaian Masyarakat Terhadap Layanan DPMPTSP Kota Bandung Triwulan 2 Tahun 2024

Sumber: Laporan Triwulan 2 Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Provinsi Jawa Barat Tahun 2024

Efektivitas pelayanan menjadi peran penting dalam menilai keberhasilan sistem perizinan berusaha berbasis digital melalui *Online Single Submission* di Dinas PMPTSP. Dalam praktiknya, efektivitas pelayanan masih menghadapi sejumlah permasalahan yang cukup krusial. Berdasarkan gambar 1.3 pada tahun 2024, ditemukan bahwa tiga aspek dengan skor rendah dibanding aspek lainnya yaitu waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan. Waktu penyelesaian menunjukkan ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna, sedangkan layanan pengaduan cenderung tidak responsif dan kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat. Efektivitas menurut Sutrisno (2007) diukur melalui lima dimensi yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak pelaku UMK yang tidak memahami cara kerja oss, lambat dalam mendapatkan jawaban atas pengaduan, serta belum familiar dengan adanya OSS.

Berdasarkan data empiris, terlihat bahwa waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) belum berjalan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa antara efektivitas, inovasi pelayanan, dan kualitas sistem memiliki keterkaitan yang erat dan saling mempengaruhi. Efektivitas pelayanan sangat bergantung pada bagaimana inovasi pelayanan dikembangkan dan bagaimana kualitas sistem dalam mendukung pelaksanaannya. Inovasi pelayanan seperti OSS akan berhasil jika sistem pendukungnya berkualitas. Sebaliknya, sistem yang andal namun tidak disertai dengan inovasi prosedur dan konten juga tidak akan menghasilkan layanan yang efektif. Dalam konteks efektivitas pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Jawa Barat, efektivitas OSS dalam mendukung legalitas usaha UMK dapat dicapai apabila inovasi pelayanan dilakukan secara menyeluruh dengan sistem yang digunakan memiliki kualitas tinggi dari segi aksesibilitas, kecepatan, fleksibilitas, dan keandalan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“PENGARUH INOVASI PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION**

(OSS) TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PMPTSP PROVINSI JAWA BARAT”.

B. Identifikasi Masalah

1. Masih banyak pelaku UMK belum sepenuhnya memahami alur proses dan prosedur perizinan dalam layanan *Online Single Submission*, sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan.
2. Waktu penyelesaian yang masih lambat pada sistem *Online Single Submission*
3. Pelayanan pengaduan yang kurang responsif pada sistem *Online Single Submission*
4. Kualitas sistem *Online Single Submission* masih menghadapi kendala teknis, fungsional, dan keterbatasan akses yang berdampak pada kecepatan dan kenyamanan pelayanan.
5. Kurangnya sosialisasi penggunaan *Online Single Submission* secara merata pada pelaku UMK membuat pelaksanaan inovasi menjadi tidak maksimal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, rumusan masalah yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh inovasi pelayanan *Online Single Submission* terhadap efektivitas pelayanan di Dinas PMPTSP Jawa Barat secara parsial?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem *Online Single Submission* terhadap efektivitas pelayanan di Dinas PMPTSP Jawa Barat secara parsial?
3. Seberapa besar sumbangan dari inovasi pelayanan dan kualitas sistem secara simultan terhadap efektivitas pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan sistem *Online Single Submission* terhadap efektivitas pelayanan di Dinas PMPTSP Jawa Barat secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem *Online Single Submission* terhadap efektivitas pelayanan di Dinas PMPTSP Jawa Barat secara parsial.

3. Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan dari inovasi pelayanan dan kualitas sistem Online Single Submission di Dinas PMPTSP Jawa Barat terhadap Efektivitas Pelayanan Perizinan secara simultan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini terdapat manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, berikut adalah uraiannya:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat menunjukkan bagaimana pengaruh perkembangan inovasi pelayanan dan kualitas sistem dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan khususnya dalam bidang perizinan melalui penggunaan *website online single submission* sebagai salah satu inovasi yang diciptakan oleh Dinas PMPTSP Jawa Barat.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai literatur yang dapat dibaca dan dikaji untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan melalui *webiste* OSS.
- b. Manfaat penelitian ini bagi Dinas PMPTSP Jawa Barat khususnya bagian pelayanan perizinan, diharapkan dapat menjadi masukan serta referensi untuk mengoptimalkan efektivitas pelayanan terutama dalam bidang perizinan.

F. Kerangka Pemikiran

Pelayanan perizinan usaha melalui sistem digital OSS masih menghadapi tantangan, diantaranya yaitu keterbatasan pemahaman pelaku UMK, kendala akses teknologi, serta kualitas sistem yang belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini menyebabkan efektivitas perizinan di Dinas PMPTSP belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan harapan. Hadirnya inovasi pelayanan dalam pemerintahan turut serta untuk menekankan pada peningkatan kualitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan publik.

Dalam konsep pelayanan perizinan, pemerintah membuat suatu inovasi pelayanan berbasis digital dengan kualitas sistem yang andal sehingga mampu meningkatkan efektivitas pelayanan. Rogers (2003) menyebutkan bahwa inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh suatu individu atau

kelompok yang mengadopsi. Hal itu dipengaruhi oleh lima aspek, yaitu: keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemudahan saat uji coba, dan kemampuan untuk diamati hasilnya. Dengan lima aspek terkait inovasi pelayanan tersebut turut serta mendorong pemerintah untuk bisa memperbarui prosedur, memanfaatkan teknologi, dan mengembangkan metode layanan yang efektif sehingga masyarakat khususnya pelaku UMK dapat menerima dan memanfaatkan layanan yang ada dengan optimal.

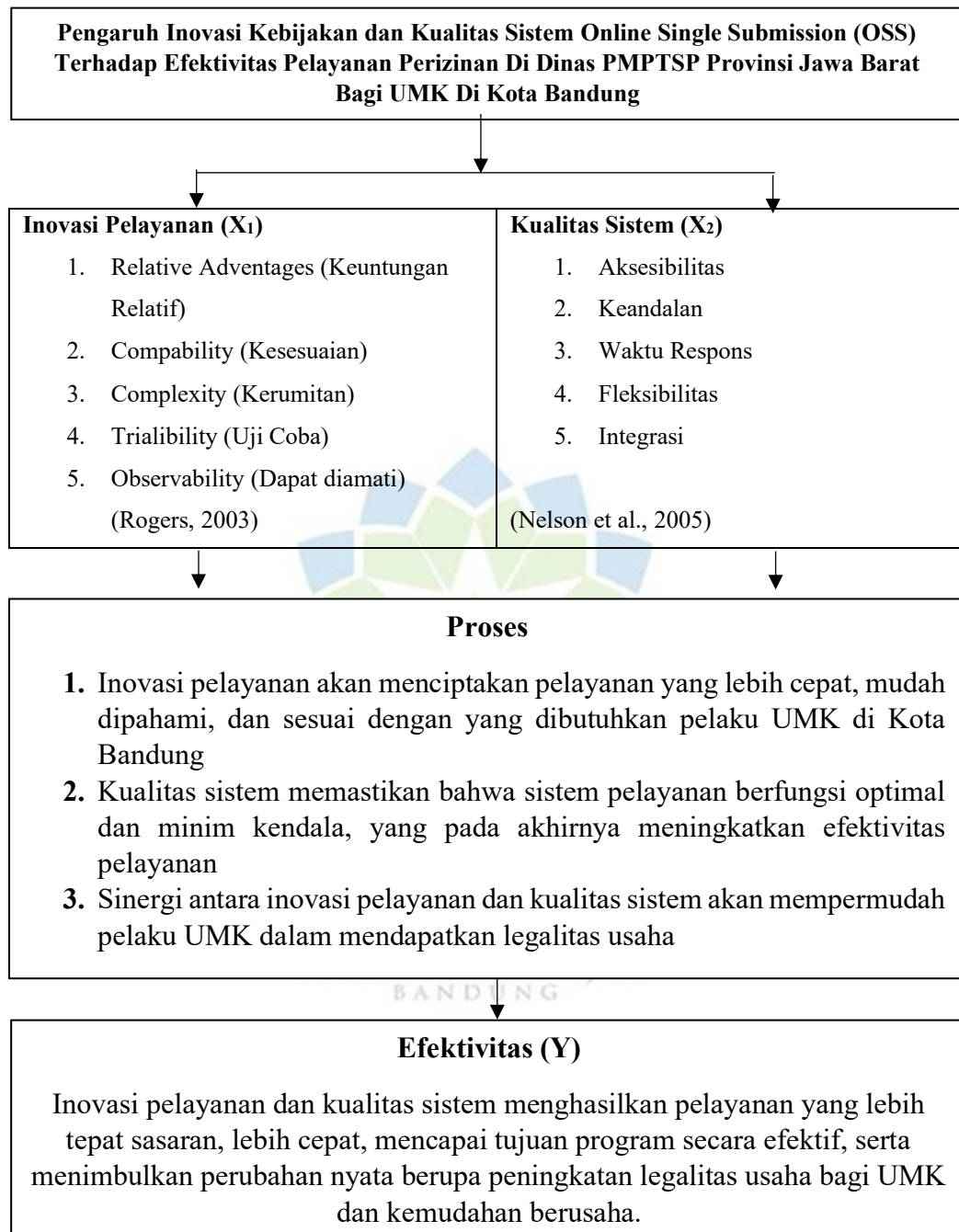
Sementara itu, kualitas sistem menurut Nelson et al. (2005) merujuk pada lima aspek utama yaitu aksesibilitas, keandalan, waktu respon, fleksibilitas, dan integrasi. Sistem yang mudah diakses akan mempermudah pengguna dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan, keandalan memastikan bahwa sistem bekerja dengan konsisten dan minim kesalahan, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan. Waktu respon yang cepat juga mencerminkan kemampuan sistem dalam merespon kebutuhan pengguna secara tepat waktu, fleksibilitas menjadikan sistem mampu menyesuaikan dengan kebutuhan yang pengguna butuhkan, sedangkan integrasi guna memastikan berbagai komponen layanan bisa saling terhubung sehingga bisa mendukung kelancaran proses secara keseluruhan.

Hubungan antara inovasi pelayanan dan kualitas sistem terhadap efektivitas memiliki keterkaitan dalam menciptakan layanan publik yang optimal. Inovasi pelayanan menekankan pembaruan prosedur, pemanfaatan teknologi, dan peningkatan layanan agar lebih responsif, efisien, dan akuntabel bagi masyarakat. Namun, inovasi tidak akan bisa berjalan sendiri tanpa adanya kualitas sistem yang mendukung, dengan kualitas sistem yang andal menjadi penentu bahwa layanan yang diberikan bisa berjalan lancar. Saat inovasi pelayanan dan kualitas sistem digabungkan, hal ini akan berdampak langsung pada efektivitas layanan, menurut Sutrisno (2007) efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk bisa mencapai tujuan layanan secara optimal dengan memperhatikan lima aspek, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hal ini menjadikan efektivitas layanan merupakan hasil interaksi antara inovasi yang diterapkan dan kualitas sistem yang mendukung, sehingga keduanya

harus berjalan beriringan agar mampu memberikan layanan yang optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Terdapat penelitian sebelumnya memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan digital memang berpengaruh terhadap efektivitas. Salah satunya yaitu penelitian tentang aplikasi SIGRASI di Pengadilan Agama Pekanbaru yang membuktikan bahwa inovasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dengan kontribusi sebesar 63,4%. Sedangkan pada penelitian ini berfokus untuk mengetahui dan melihat sejauh mana inovasi pelayanan dan kualitas sistem OSS mampu memberikan pengaruh terhadap efektivitas pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP.





Gambar 1. 4 Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah sebuah praduga dasar tentang suatu masalah yang bersifat sementara karena masih memerlukan pembuktian. Kebenaran akan diuji melalui data yang dikumpulkan dalam penelitian. Untuk mencapai tujuan penelitian, berikut adalah hipotesis yang akan diuji:

H_1 : Adanya pengaruh antara inovasi pelayanan *Online Single Submission* terhadap peningkatan efektivitas pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat

H_0 : Tidak adanya pengaruh antara inovasi pelayanan *Online Single Submission* terhadap peningkatan efektivitas pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat

H_2 : Adanya pengaruh antara kualitas sistem *Online Single Submission* terhadap peningkatan efektivitas pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat

H_0 : Tidak adanya pengaruh antara kualitas sistem *Online Single Submission* terhadap peningkatan efektivitas pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat

H_3 : Adanya pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas sistem *Online Single Submission* secara simultan terhadap efektivitas pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat

H_0 : Tidak adanya pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas sistem *Online Single Submission* secara simultan terhadap efektivitas pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat