

ABSTRAK

Hikmah Rahmadanitai Primania, 2024, **Hubungan Program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Probolinggo**, Dr. Hj. Siti Marwiyah., M.Si, Veronica Sri Astuti N., S.E., M.Si,

Salah satu terciptanya terobosan baru untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan merupakan salah satu dampak dari perkembangan teknologi. Upaya terus dilakukan untuk meningkatkan tingkat optimalisasi, efektivitas, dan efisiensi guna menciptakan inovasi terbaru dalam proses pelayanan. Dimana sebelum memasuki era globalisasi banyak kegiatan pelayanan yang dilakukan secara tatap muka sehingga kurang efektif dan efisien. Dalam hal ini pemerintah Kota Probolinggo beserta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperkenalkan terobosan baru dalam bidang perizinan usaha bagi masyarakat pelaku usaha baik menengah maupun kecil. Dengan *Online Single Submission* diharapkan dapat memudahkan dalam melakukan perizinan usaha tanpa antri dan tanpa membawa dokumen-dokumen berharga. Dengan melakukan reformasi pada sistem perizinan, pemerintah berupaya mendorong standarisasi untuk membuat birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah menjadi lebih sederhana, lebih cepat, dan terintegrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan penerapan OSS dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam mengembangkan layanan publik, khususnya dalam memberikan izin usaha kepada masyarakat dengan menggunakan platform berbasis elektronik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif menggunakan analisis korelasi. Dengan teknik pengumpulan data primer (angket/kuesioner, dokumentasi, wawancara) dan sekunder (buku, artikel ilmiah).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa uji hipotesis secara statistik memiliki interpretasi menerima H_a dan menolak H_0 bila nilai $r_{xy} > 0$, artinya ada hubungan yang positif antara penerapan OSS dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan DPMPSTP. Penelitian ini menunjukkan bahwa OSS efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan DPMPSTP. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan evaluasi dan pengembangan pelayanan publik yang lebih efektif.

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