

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta telaah pustaka, dapat disimpulkan bahwa implementasi OSS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan akses layanan. OSS menyederhanakan alur perizinan yang tadinya tersebar di berbagai instansi menjadi satu pintu layanan berbasis daring. Ini sangat mempermudah pelaku usaha, baik skala besar maupun UMKM, dalam mendapatkan legalitas usahanya. Mereka tidak perlu lagi menempuh proses panjang, biaya tinggi, atau berhadapan langsung dengan aparat birokrasi yang rentan terhadap praktik-praktik tidak etis. Hal ini sejalan dengan pendapat Heeks (2001) yang menyatakan bahwa *e-government* adalah bentuk pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi layanan pemerintah, dan menghubungkan langsung antara pemerintah dengan masyarakat dan sektor swasta. OSS sebagai bentuk *e-government* juga sesuai dengan model evolusi *e-government* oleh Layne dan Lee (2001) yang menekankan pentingnya transformasi dari penyediaan informasi menjadi interaksi dan integrasi layanan antar instansi. Peningkatan kemudahan akses layanan melalui OSS juga terbukti mendorong peningkatan investasi dan pengembangan ekonomi lokal. Dengan layanan OSS, pelaku usaha lebih cepat mendapatkan izin operasional sehingga dapat segera memulai aktivitas bisnisnya. Dalam jangka panjang, hal ini berpengaruh pada terbukanya lapangan kerja baru, bertambahnya pendapatan daerah dari pajak dan retribusi, serta meningkatnya daya saing ekonomi lokal. Ini juga diperkuat oleh Rhenald Kasali (2019) yang menyatakan bahwa OSS adalah inovasi birokrasi yang penting untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi melalui penyederhanaan perizinan dan peningkatan transparansi layanan.

Namun demikian, implementasi OSS juga tidak luput dari berbagai tantangan. Beberapa hambatan utama yang ditemukan dalam penelitian ini mencakup kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap cara penggunaan sistem OSS, keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah, serta kendala koordinasi

antar instansi pemerintah pusat dan daerah. Menurut Nasution dan Yani (2021), tantangan utama OSS terletak pada kurangnya sosialisasi dan kesiapan SDM dalam mengoperasikan sistem, baik dari sisi pemerintah maupun pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi OSS tidak hanya ditentukan oleh teknologi semata, namun juga oleh kesiapan manusia dan sistem pendukungnya. OSS juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas layanan. Proses digital yang tercatat secara otomatis dalam sistem meminimalisir potensi kecurangan, mempercepat evaluasi kinerja, dan memberikan ruang partisipasi publik melalui sistem pelacakan izin secara real-time. Konsep ini selaras dengan prinsip good governance yang diuraikan oleh Muliawaty & Hendryawan (2020), yaitu pelayanan yang bebas dari korupsi, terbuka, dan menjamin realisasi hak publik secara adil.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi OSS di Provinsi Jambi terbukti berperan signifikan dalam mempermudah akses layanan perizinan, mendorong investasi, serta mendukung pengembangan ekonomi lokal secara berkelanjutan. Untuk menjamin efektivitas sistem ini ke depan, diperlukan penguatan dalam hal infrastruktur digital, peningkatan literasi teknologi bagi pelaku usaha dan aparatur, serta koordinasi antar lembaga yang lebih solid.

## **6.2. Saran**

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem aplikasi *Online Single Submission* (OSS) membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan serta mempercepat pertumbuhan investasi yang berdampak langsung pada pengembangan ekonomi lokal. Namun, sebagaimana yang telah ditemukan dalam proses penelitian ini, terdapat pula sejumlah tantangan yang menghambat optimalisasi sistem tersebut, baik dari sisi teknis, sumber daya manusia, maupun pemahaman pengguna. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran berikut ini sebagai upaya penguatan terhadap implementasi OSS agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih luas dan berkelanjutan:

1. Penyederhanaan dan perbaikan tampilan antarmuka sistem OSS agar lebih membantu pengguna mengatasi kendala secara mandiri.
2. Penguatan sosialisasi dan edukasi bagi masyarakat dan pelaku usaha untuk menyebarluaskan pemahaman mengenai pengaplikasian OSS.
3. Penguatan dan pemerataan infrastruktur agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
4. Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia di lingkungan DPMPTSP.
5. Sinkronisasi regulasi pusat dan daerah agar setiap kebijakan yang diambil berjalan seragam dan dapat diimplementasikan dengan efektif di semua level.

Diharapkan, melalui sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat, OSS dapat terus dikembangkan sebagai instrumen utama dalam membangun iklim investasi yang sehat dan mendorong pembangunan ekonomi lokal secara berkelanjutan.