



**EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS WEB ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK
BASED APPROACH DALAM MENANGANI RISIKO PERIZINAN USAHA**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

ELSA AGUSTINA DEWI

NPM 219.01.09.1111



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

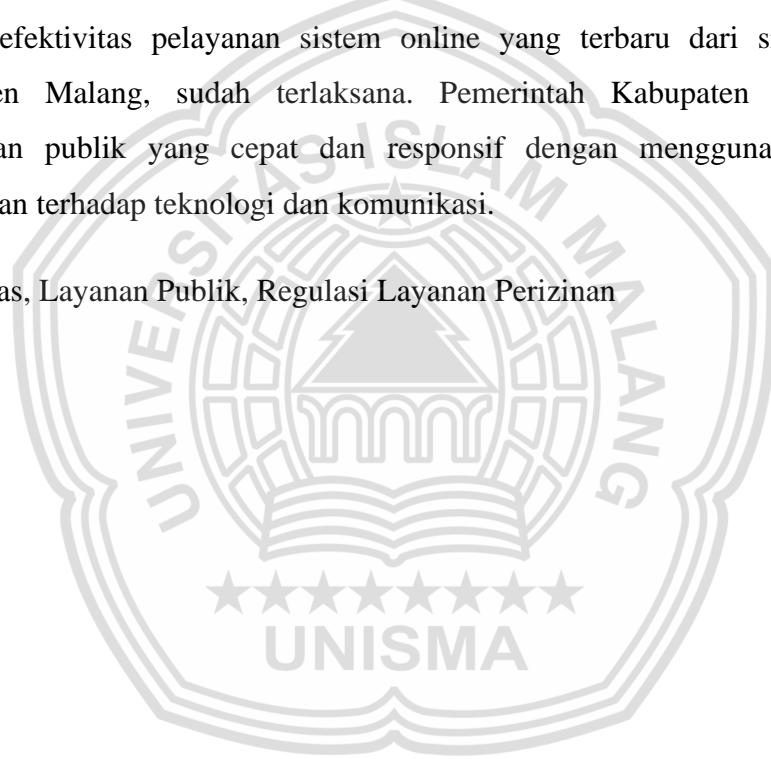
MALANG

2023

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menentukan seberapa efektif pendekatan berbasis web Satu Submission Risk Based Approach dalam mengatasi risiko perizinan usaha di Kabupaten Malang. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini untuk menjelaskan kondisi lapangan yang sebenarnya. Seperti yang ditunjukkan oleh metode penelitian pendekatan deskriptif ini, penelitian kualitatif mengembangkan teori-teori selama proses pengumpulan data untuk mencapai kesimpulan yang umum. Selanjutnya, kondisi tersebut dievaluasi berdasarkan informasi yang ditemukan dalam data primer dan sekunder. Teori efektivitas yang digunakan untuk studi ini. Hasil studi menunjukkan bahwa pendekatan berbasis risiko satu submission online berhasil menangani risiko perizinan bisnis di Kabupaten Malang dinilai cukup efektif. Disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan sistem online yang terbaru dari sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang, sudah terlaksana. Pemerintah Kabupaten Malang telah memberikan pelayanan publik yang cepat dan responsif dengan menggunakan teknologi informasiya pemahaman terhadap teknologi dan komunikasi.

Kata Kunci : Efektivitas, Layanan Publik, Regulasi Layanan Perizinan

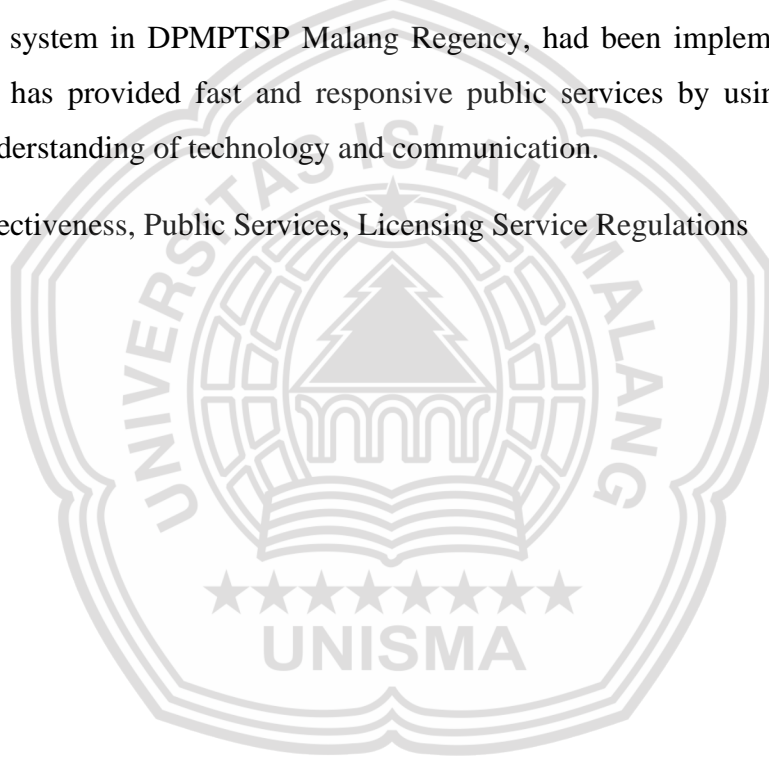




ABSTRACT

This study aims to determine how effective the One Submission Risk Based Approach web-based approach is in overcoming business licensing risks in Malang Regency. Researchers used a qualitative research approach in this study to explain the actual field conditions. As demonstrated by this descriptive approach research method, qualitative research develops theories during the data collection process to reach general conclusions. Furthermore, these conditions are evaluated based on the information found in the primary and secondary data. The effectiveness theory was used for this study. The results of the study show that an online submission risk-based approach has succeeded in dealing with business licensing risks in Malang Regency which is considered quite effective. It was concluded that the effectiveness of the newest online system service from the OSS system in DPMPSTP Malang Regency, had been implemented. Malang Regency Government has provided fast and responsive public services by using information technology with an understanding of technology and communication.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Licensing Service Regulations



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Efektivitas pelayanan perizinan berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang, maka diambil beberapa teori yang relevan untuk dijadikan referensi dalam penelitian, teori tersebut diambil dari beberapa sumber mengenai efektivitas pelayanan perizinan berbasis *online*. Konsep efektivitas lebih terarah pada tujuan yang dicapai yang dikemukakan Mahmudi, (2015:86) bahwa efektivitas adalah “hubungan antara hasil diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan”.

Menurut Mahmudi, (2015:219) pelayanan publik yaitu : “segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan berbasis *online* merupakan perwujudan dari *e-government* menurut Indrajit, (2006:4) *e-government* yaitu : suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan melibatkan pengguna teknologi informasi terutama internet dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan.

Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Pada dasarnya efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Efektivitas selalu dikaitkan antara hasil yang diharapkan dengan hasil sesungguhnya yang

ingin dicapai. Effendy, (2010:14) mengatakan efektivitas sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Pengertian diatas menunjukkan indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana target telah tercapai sesuai.

Duncan dalam Streers, (2012:53) menyatakan ukuran efektivitas yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelaksanaan suatu program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun perusahaan swasta terdiri dari 3 aspek, yaitu pencapaian tujuan, integritas dan adaptasi. Ketiga aspek tersebut yang umumnya dijadikan sebagai alat ukur efektivitas suatu organisasi dalam melaksanakan program. Disamping itu, peneliti menggunakan ukuran efektivitas yang telah dikemukakan oleh Duncan dalam Streers untuk mengukur efektivitas sistem Online Single Submission versi 1.1 dan sistem Online Single Submission Risk Based Approach yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Malang saat ini.

Usaha merupakan aspek penting guna terwujudnya peningkatan iklim investasi di Indonesia dalam upaya mewujudkan tujuan negara yakni meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat yang mengimplementasikan dalam bentuk perizinan usaha terintegrasi secara elektronik yakni sistem OSS v.1.1 dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Pasal 17 ayat 2 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik, memberi amanat kepada Badan Pusat Statistik untuk membangun konsep, definisi, klasifikasi, ukuran-ukuran statistik dalam mewujudkan dan mengembangkan Sistem Statistik Nasional.

Dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melalui Kedeputian Pelayanan Publik berencana memperkuat penyelenggaraan di Kantor DPMPTSP, dimana DPMPTSP ini diperkuat atau dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 23/2017 tentang Penyelenggara Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sistem Online Single Submission Risk Based Approach atau OSS-RBA adalah perizinan usaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sebagaimana

diatur dalam ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko (PP 5/2021). Sistem OSS-RBA berbeda dengan sistem OSS v.1.1. Namun pengurusan perizinan usaha atau legalitas industri sebelum tahun 2013 masih dilakukan secara konvensional atau manual dengan nama Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dengan investasi kisaran 5 juta sampai dengan 200 juta sedangkan Izin Mendirikan (IMB) dengan investasi kisaran diatas 200 juta.

Perizinan usaha dengan sistem OSS-RBA dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mengantongi perizinan usaha dengan mudah. Penetapan tingkat risiko tersebut dilakukan berdasarkan hasil analisis risiko. Sistem OnlineSingle Submission Risk Based Approach merupakan entitas untuk menyempurnakan dari sistem Online Single Submission v.1.1.

Pengajuan tunggal daring adalah sistem pengajuan perizinan satu pintu yang dilakukan dalam jaringan daring atau *online*. Ditambahkan oleh Elsa, (2023) menjelaskan bahwa pengurusan perizinan usaha terintegrasi secara elektronik atau sistem Online Single Submission Risk Based Approach yang disingkat dengan OSS-RBA. Sistem OSS-RBA ini diluncurkan pada 8 juli 2018 dalam rangka menyederhanakan proses pelayanan pengurusan perizinan usaha. Sistem OSS-RBA lebih menekankan pada pemilihan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) dan jumlah yang menetapkan tingkat risiko yang ditimbulkan.

Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia atau KBLI merupakan salah satu dari beberapa klasifikasi yang diterbitkan oleh BPS yang dalam perkembangannya juga harus dimutakhirkan. Berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai aturan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang membawa perubahan terhadap tata pelaksanaan perizinan kegiatan usaha di Indonesia. Sejak berlakunya sistem OSS-RBA sebagai implementasi dari penerapan Undang-Undang Cipta Kerja pelaku usaha dapat langsung mengajukan perizinan usaha lewat *website* sistem OSS-RBA, dalam melakukan permohonan perizinan usaha pelaku usaha perlu memperhatikan tingkat risiko dari kegiatan usaha yang mereka jalankan.

Dalam konsep penyelenggaraan pelayanan publik secara daring ini dilakukan agar

tidak ada lagi tatap muka, mengantri, lelah, dan semua kegiatan yang dilakukan dalam mengurus perizinan seperti sebelumnya. Pemohon yang menggunakan sistem OSS-RBA harus memiliki perangkat komputer dan jaringan internet yang stabil agar dapat terhubung dengan sistem tersebut. Jika perangkat dan jaringan belum tersedia maka sistem OSS-RBA ini tidak dapat diakses.

Sistem OSS v.1.1 merupakan fitur yang dilengkapi untuk *user* manajemen. Sistem OSS ini lebih banyak menu, jenis pelaku usaha sudah terakomodir semua. Pemberlakuan sistem OSS v.1.1 mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional, serta memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan akses perizinan dan memperoleh izin secara aman, cepat dan real time. Jika tidak ada permasalahan terkait akta, pajak, dan kependudukan, diperkirakan alur perizinan dengan sistem OSS v.1.1 hanya butuh waktu 30-60 menit saja.

Sistem OSS-RBA adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatanusaha. Sebagaimana diatur dalam ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP 5/2021). Beda dengan sistem aka klasifikasi risiko kegiatan usaha, diantaranya pasal 10 ayat (1) dan (2) OSS v.1.1 yang tidak mendasarkan perizinan pada risiko dan skala kegiatan usaha, sedangkan sistem OSS-RBA ini nantinya akan menilai permohonan perizinan berusaha pada tingkatan risiko dan besaran skala kegiatan usaha. Tingkatan risiko berdasarkan penilaian tingkat bahaya, potensiterjadinya bahaya tingkat risiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha, m) PP 5/2021 yaitu :

- 1) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko rendah;
- 2) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah rendah;
- 3) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi;
- 4) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko tinggi.

Pada sistem OSS v.1.1 merupakan sistem perizinan usaha yang dimana hanya untuk pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Sistem OSS v.1.1 hanya mencakup beberapa perizinan dan lembaga saja. Dalam sistem perizinan versi lama ini pengurusan masih manual. Pengurusan dengan manual disini adalah tidak lewat sistem OSS tetapi langsung

datang ke Kantor DPMPSTP Kabupaten Malang. Ini yang dimaksud dari perubahan sistem OSS v.1.1 ke sistem OSS-RBA. Maka dari itu sistem OSS meng-*upgrade* sistem OSS v.1.1 ke sistem OSS-RBA.

Kepastian Standar pada sistem OSS v.1.1 belum terdapat standar perizinan berusaha di Kementerian atau Lembaga terkait dan daerah, sedangkan dalam sistem OSS-RBA, Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) perizinan berusaha berbasis risiko pada setiap sektor akan digunakan acuan tunggal dalam perizinan berusaha. Kemudahan sistem OSS v.1.1 perizinan berusaha tidak dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha, sedangkan sistem OSS-RBA perizinan berusaha dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mengantongi perizinan berusaha dengan mudah.

Berdasarkan observasi ditentukan permasalahan yang dihadapi saat ini dalam sistem OSS v.1.1 adalah pertama kurangnya profesionalisme Aparatur di sistem OSS v.1.1 dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat ketika dalam memberikan pelayanan Aparatur kurang responsif kepada pelaku usaha. Kedua kurangnya jumlah pegawai sehingga hal tersebut dapat menyebabkan pelaku usaha yang mengurus izin usaha pada sistem OSS v.1.1 merasa dirugikan. Ketiga lemahnya sistem OSS v.1.1 yang digunakan dalam permohonan izin usaha yang tiba-tiba data sudah terisi atau tercantum terlebih dahulu, misalnya ada pemohon atau pelaku usaha yang melakukan izin usaha untuk pembaharuan di sistem Online Single Submission (OSS), setelah pengecekan oleh sistem, data tersebut ternyata masih pakai yang lama.

Adapun faktor pendukung antara lain : program sosialisasi yang dapat meningkatkan kinerja Aparatur yang digunakan, pelaksanaan rapat evaluasi, dan rekapitulasi laporan kinerja yang dilakukan setiap tiga bulan atau setiap triwulan untuk memantau individu atau kinerja kelompok. Faktor penghambat adalah kurangnya koordinasi dilingkup internal, sehingga sulit untuk menangani kendala dalam proses penerbitan bisnis atau usaha. Prasarana dan fasilitas yang memudahkan kinerja, seperti komputer dan internet cepat.

Oleh karena itu, melalui sistem OSS-RBA pelaku usaha dapat mengurus dan memperoleh izinnya dimanapun dan kapanpun serta telah menangani risiko dari sistem OSS sebelumnya yang dimana sistem OSS-RBA ini berdasarkan skala tingkat kegiatan

usaha dan tingkat risiko usaha. Seperti yang sudah diketahui, proses perizinan menjadi sangat mudah dan cepat terutama bagi pelaku usaha dengan kegiatan usaha berkategori “Rendah” dan “Menengah Rendah” dengan cukup adanya NIB mereka sudah dapat menjalankan kegiatan usahanya. Sehingga lembaga OSS menerbitkan sistem OSS-RBA yang dimana agar menangani risiko dari perizinan usaha pada sistem OSS v.1.1 hanya saja kendala dari sistem OSS-RBA ini harus dibutuhkan signal yang optimal.

Sistem OSS-RBA merupakan sistem perizinan berbasis risiko dengan teknologi yang penggunaan datanya terintegrasi di pemerintah daerah dan pemerintah pusat. Tujuan pemerintah mengubah sistem perizinan menjadi terintegrasi dan secara *online* adalah memotong rantai birokrasi dan mempermudah pengusaha untuk melakukan pendaftaran izin baru maupun perpanjangan dengan waktu terukur dan dapat termonitor dengan jelas.

Adapun hasil melalui penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem OSS-RBA sudah dijalankan dan masuk dalam taraf efektif sebagai upaya mempercepat proses perizinan serta sudah mencakup risiko pada sistem OSS v.1.1 di Kabupaten Malang sesuai dengan landasan peraturan yakni Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko namun Sistem Online Single Submission tetap menjadi suatu sistem yang mengikuti zaman dan terus dikembangkan seiring berjalannya waktu untuk meminimalisir permasalahan yang berkaitan dengan perizinan.

Konsep berbasis risiko bukan hal yang baru di dunia, berbagai negara di dunia telah menerapkan konsep berbasis risiko dalam regulasi berbagai bidang salah satunya adalah bidang perizinan. Penggunaan konsep berbasis risiko dalam bidang perizinan baru saja digunakan oleh Negara Indonesia. Penyelenggaraan perizinan usaha berbasis risiko sebagai tindak lanjut dari pengaturan perizinan usaha berbasis risiko tersebut. Dalam rangka mewujudkan sistem berbasis risiko secara efektif dan efisien, pengaturan yang tepat sangat diperlukan maka untuk mencakup perizinan usaha. Terpusat dan terintegrasi sebelumnya dalam sistem OSS v.1.1 beberapa perizinan berusaha masih harus dilakukan melalui Kementerian atau Lembaga terkait atau Pemerintah Daerah. Beberapa risiko dari sistem OSS v.1.1 diantaranya seperti :

- a) Pada sistem OSS v.1.1 ini belum benar-benar terpusat. Kabar baiknya, dalam

sistem OSS-RBA, seluruh kegiatan usaha yang mencakup 16 sektor seperti yang telah disebutkan sebelumnya, permohonan perizinannya dilakukan melalui sistem OSS-RBA.

- b) Waktu sistem OSS v.1.1 tidak memiliki standar waktu pengurusan. Ketidakpastian ini tentunya dapat menghambat kegiatan para pelaku usaha. Namun dalam sistem OSS-RBA, setiap jenis perizinan memiliki standar waktu yang jelas sehingga menciptakan kepastian bagi pelaku usaha. Selain itu, OSS-RBA juga memiliki asas fiktif positif yang bermakna permohonan perizinan dianggap dikabulkan. Jika sistem OSS tidak menerbitkan perizinan sampai berakhirnya jangka waktu yang ditentukan.
- c) Tidak terintegrasinya sistem OSS v.1.1 perizinan Biaya pada sistem OSS v.1.1 masih terdapat perizinan berusaha yang harus dimohonkan melalui Kementerian atau Lembaga terkait atau Pemerintah Daerah. Hal itu menyebabkan biaya yang harus dikeluarkan pun tidak hanya dibayarkan melalui sistem OSS v.1.1. Sistem OSS v.1.1 ini mengakibatkan rawan terjadinya pembayaran biaya diluar yang semestinya. Sedangkan dalam sistem OSS-RBA, semua biaya dibayarkan secara *online* melalui sistem, berdasarkan ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) atau retribusi.

Pelayanan perizinan usaha secara *online* melalui sistem OSS-RBA ini diantaranya pengurusan dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB), Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atau disebut dengan paralel. Dokumen yang dipersyaratkan untuk dapat mengurus perizinannya antara lain sebagai berikut :

- 1) Bagi perusahaan, firma, cv dan koperasi melampirkan *scan* akte pendirian dan pengesahannya, NPWP badan hukum, surat keterangan domisili usaha, surat pernyataan kebenaran dokumen, ktp direktur, foto direktur, izin operasional yang sudah dimiliki.
- 2) Bagi perorangan *scan* NPWP pemohon, surat keterangan domisili usaha, surat pernyataan kebenaran dokumen, ktp pemohon, foto pemohon, izin operasional yang sudah dimiliki.

Berdasarkan hasil prapenelitian di Kantor DPMPSTSP Kabupaten Malang kepada

salah satu pegawai di bagian umum, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan perizinan usaha secara *online* melalui sistem OSS v.1.1 dan sistem OSS-RBA terkait dokumen usaha NIB, TDP dan IMB sebagai perizinan guna mendominasi layanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang.

Permasalahan pertama berkaitan dengan kurangnya pembaharuan (*update*) atas informasi berkenaan dengan rekapitulasi posisi berkas di setiap tahun dan bulannya. Sistem pengurusan perizinan usaha di Kabupaten Malang sebelum tahun 2013 dilaksanakan dengan prosedur sebagai berikut :

1. Pelaku usaha menerima blangko permohonan dari DPMPTSP;
2. Pelaku usaha melengkapi data pemilik usaha, data perusahaan, penyanding, persetujuan kades dan camat;
3. Pelaku usaha menyerahkan blangko permohonan yang telah diisi lengkap oleh pelaku usaha ke DPMPTSP;
4. Tim teknis dinas menjadwalkan dan melakukan verifikasi lapangan ke perusahaan dengan melihat layout produksi, tenaga kerja, sarana prasarana produksi, hasil produksi dan *feasibility study*;
5. Setelah verifikasi, dinas menentukan legalitas yang layak dimiliki oleh perusahaan tersebut, baik itu Tanda Daftar Industri ataupun Izin Usaha Industri;
6. Selanjutnya dilakukan penyerahan legalitas ke pelaku usaha.

Dengan demikian, pelayanan perizinan usaha secara manual dapat melayani pemohon sedikit lebih banyak dibandingkan pelayanan secara *online* melalui sistem OSS v.1.1. Begitu sebaliknya, pelayanan perizinan usaha secara manual dapat melayani pemohon sedikit lebih banyak dibandingkan pelayanan perizinan usaha secara *online* melalui sistem OSS-RBA yang dimana sedikit meningkat dari pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS v.1.1.

Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan perizinan usaha secara *online* melalui sistem OSS v.1.1 atas dokumen usaha yang umumnya pengurusan dokumen usaha NIB, TDP dan IMB masih belum memenuhi dari kebutuhan pelaku usaha dalam pelayanan perizinan berbasis *online*. Pada sistem pelayanan perizinan harus ditingkatkan lagi atau disempurnakan dalam pelayanan perizinan usaha melalui pembaharuan sistem OSS yang

di-upgrade menjadi sistem OSS-RBA demi peningkatan mutu pelayanan perizinan usaha secara *online* pada sistem OSS sebelumnya.

Tahapan yang harus dilakukan pemohon untuk bisa mengurus perizinan usaha melalui situs *website* dari sistem OSS-RBA meliputi : (1) pemohon mengakses *web* OSS-RBA di <https://oss.go.id>, (2) membuat akun pemohon (registrasi) untuk bisa mengakses, (3) *scan* dokumen yang dipersyaratkan, (4) mengupload dokumen perizinan, (5) menunggu konfirmasi balasan *e-mail* dari pengelola sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Malang terkait dokumen perizinannya sudah selesai di proses, dan (6) mengambil langsung dokumen perizinan yang sudah selesai di Kantor DPMPTSP Kabupaten Malang.

Dengan munculnya sistem OSS-RBA ini mampu menangani dari sistem OSS sebelumnya mulai dari hanya bisa membuat NIB dan lembaga saja. Pada sistem OSS-RBA sudah mencakup semua perizinan karena semua acuan sudah ada di sistem OSS-RBA jadi semua perizinan diproseskan lewat sistem OSS-RBA. Hal tersebut sudah mencakup risikonya dan prosedural perizinan dari sistem OSS sebelumnya atau yang disebut sistem OSS v.1.1.

Kemudian terkait dengan *database* sistem OSS tercatat bahwa pelaku usahamemiliki data proyek dari sistem OSS v.1.1 yang belum berlaku efektif harus segera melakukan migrasi data kegiatan usaha dalam perizinan usaha di sistem OSS v.1.1 ke sistem OSS-RBA. Data proyek akan hilang secara otomatis jika tidak melakukan migrasi data dari sistem OSS v.1.1. Berikut tampilan sistem OSS v.1.1 dan sistem OSS-RBA yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Malang disajikan pada gambar sebagai berikut :

Gambar 1

Sistem OSS v1.1 (Atas) dan OSS-RBA DPMPTSP Kabupaten Malang



Sumber: <https://images.app.goo.gl/oss.go.id/dpmpt.kulonprogokab.go.id>

Pada sistem OSS v.1.1 terdapat menu *tab* pengumuman, daftar masuk, masuk DPMPTSP, status NIB dan kamus OSS sedangkan sistem OSS-RBA initerdapat menu *tab* pertama dibagian atas diantaranya beranda, informasi, regulasi, panduan, kontak. Pada bagian pojok kanan atas terdapat menu “daftar” jika sudah memiliki akun maka terdapat menu “masuk/login” jika belum memiliki akun tinggal klik “daftar” dan isi *e-mail*. Bagian bawah terdapat panduan OSS, ajukan perizinan usaha mikro & kecil, dan juga ajukan perizinan usaha menengah & besar. Sistem OSS v.1.1 iniyang merupakan sistem perizinan usaha yang bertansformasi menjadi sistem OSS-RBA sesuai diatur dengan Surat Menteri

Investasi/Kepala BKPM Nomor 1342/A.1/2021.

Namun nyatanya pelaksanaan dari sistem OSS v.1.1 tak semudah yang dibayangkan. Sistem OSS v.1.1 dinilai memang belum sepenuhnya lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Indonesia, dan masyarakat umum juga belum sepenuhnya tau akan sistem ini serta persoalan dalam menerapkan sistem OSS guna pengurusan perizinan usaha. Hal ini sistem OSS yang dimana sistem OSS yang sebelumnya yaitu sistem OSS v.1.1 bertransformasi menjadi sistem OSS-RBA. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam terkait “ **Efektivitas Pelayanan Berbasis Web Online Single Submission Risk Based Approach Dalam Menangani Risiko Perizinan Usaha** ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yakni bagaimana efektivitas pelayanan berbasis web OSS-RBA dalam menangani risiko pada perizinan usaha di Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis web OSS-RBA dalam menangani risiko pada perizinan usaha di Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis diantaranya sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pelayanan sistem OSS v.1.1 menjadi sistem OSS-RBA dalam menangani risiko pada perizinan usaha di Kabupaten Malang. Peneliti juga dapat mengetahui solusi dari permasalahan masyarakat yang belum sepenuhnya

mengetahui sistem OSS-RBA yang melakukan usaha atau menjalankan suatu bisnis.

2) Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan wawasan mengenai pembaharuan sistem OSS v.1.1 menjadi sistem OSS-RBA dalam menangani risiko pada perizinan usaha serta membangun bagi pemecah masalah praktis yang berkaitan dengan judul penelitian.

2) Bagi Masyarakat dan Pengguna Sistem OSS-RBA

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk masyarakat dan pengguna sistem OSS-RBA agar dapat dijadikan sebagai alat mempermudah dalam pengurusan perizinan usaha.

3) Bagi Fakultas Ilmu Administrasi

Bagi fakultas ilmu administrasi : penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk penelitian kedepannya dan sebagai wawasan dari berbagai sumber guna menambah ilmu pengetahuan mahasiswa terkait efektivitas sistem Online Single Submission Risk Based Approach atau OSS-RBA dalam menangani risiko perizinan usaha.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Efektivitas Pelayanan Berbasis Web Online Single Submission Risk Based Approach Dalam Menangani Risiko Perizinan Usaha Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Malang bisa dikatakan cukup efektif dan pelayanan dengan berbasis *website* yang sudah memenuhi SOP pada pelayanan perizinan usaha kepada masyarakat maupun pelaku usaha, maka dapat disimpulkan :

1. Pelayanan Sistem OSS 1.1 Dalam Menangani Risiko Perizinan Usaha di DPMPTSP Kabupaten Malang yakni dalam regulasi atau kebijakan dapat dilihat dari fakta dilapangan salah satu bentuk sistem atau program dari pemerintah ini sudah berjalan dengan baik dan berjalan dengan semestinya dan kantor DPMPTSP menerapkan SOP (*Standard Operating Procedures*) dalam melaksanakan sistem pelayanan berbasis *website* yaitu sistem OSS-RBA. Menurut peneliti sistem ini merupakan terobosan atau inovasi yang sangat efektif dan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Sistem ini dikeluarkan sebagai suatu upaya untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus perizinan usaha.

Pelayanan perizinan berbasis *web* sudah berjalan dengan baik, hal ini juga dibuktikan dengan aparatur bekerja telah mengikuti aturan-aturan yang berlaku dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan berbasis *web*. Pada pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS-RBA sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pemahaman penggunaan sistem OSS-RBA, baik bagi pegawai yaitu dengan melakukan pelatihan yang diadakan di tingkat pusat serta bagi para pelaku usaha melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang. Adanya anggaran khusus yang difokuskan untuk penggunaan dan pemeliharaan sistem OSS-RBA. Selain itu, banyaknya keuntungan atau respon positif dari masyarakat dengan adanya pelaksanaan pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS-RBA tersebut.

2. Sistem OSS 1.1 Menjadi Sistem OSS-RBA Dalam Menangani Risiko Perizinan Usaha,

hal tersebut yang berkaitan dengan *database* sistem OSS tercatat bahwa pelaku usaha memiliki data proyek dari sistem OSS v.1.1 yang belum berlaku efektif dan melakukan migrasi ke data kegiatan usaha dalam perizinan usaha di sistem OSS. Data proyek akan hilang secara otomatis jika tidak melakukan migrasi data dari sistem OSS v.1.1.

Dalam sistem pelayanan perizinan sistem OSS 1.1 ini mempermudah masyarakat mengurus surat izin usaha hanya saja kurangnya jenis perizinan. Sistem OSS 1.1 tidak mendasarkan perizinan pada risiko dan skala kegiatan usaha walaupun dilengkapi dengan fitur untuk *user* manajemen.

3. Efektivitas Sistem Online Single Submission Risk Based sudah berjalan dengan baik, hal ini juga dibuktikan dengan aparatur bekerja telah mengikuti aturan-aturan yang berlaku dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan berbasis *web*. Pada pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS-RBA sudah cukup efektif. Dalam pelayanan perizinan sudah mencakup jenis perizinan khususnya pada pelayanan pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Hal ini dapat dilihat dari adanya pemahaman penggunaan sistem OSS-RBA, baik bagi pegawai yaitu dengan melakukan pelatihan yang diadakan di tingkat pusat serta bagi para pelaku usaha melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh DPMPSTP Kabupaten Malang. Adanya anggaran khusus yang difokuskan untuk penggunaan dan pemeliharaan sistem OSS-RBA. Selain itu, banyaknya keuntungan atau respon positif dari masyarakat dengan adanya pelaksanaan pelayanan perizinan usaha melalui sistem OSS-RBA tersebut.

Pada sistem OSS-RBA ini sudah mencakup semua perizinan karena semua acuan sudah ada di sistem OSS-RBA. Jadi semua perizinan diproseskan lewat sistem OSS terbaru yaitu OSS-RBA. Hal tersebut sudah mencakup risikonya dan prosedural perizinan dari sistem OSS sebelumnya yang dimana hanya mencakup menerbitkan NIB dan lembaga saja. Dengan demikian, pelaku usaha mikro dapat memperoleh kemudahan dalam proses perizinan dan bisa dikatakan bahwasannya sistem OSS-RBA ini efektif.

B. Saran

Melihat dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di DPMPTSP Kabupaten Malang, maka peneliti menyarankan :

- a. Menyelenggarakan terlebih dahulu bimtek khusus untuk tim teknis operasional sebelum mengefektifkan sistem OSS-RBA agar tim teknis lebih menguasai regulasi/kebijakan sistem tersebut.
- b. Dilakukannya sosialisasi secara berkala kepada masyarakat atau para pelaku UMKM agar masyarakat dapat lebih memahami tujuan pelayanan *online* ini, serta proses dan cara mengakses sistem OSS-RBA agar tepat sasaran dan tidak terkesan simbolis di kantor DPMPTSP Kabupaten Malang.
- c. Pemerintah Kabupaten Malang dan kantor DPMPTSP seharusnya lebih tegas dalam melakukan pengawasan serta memberikan sanksi kepada para pelaku UMKM yang belum atau sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan khususnya terkait perizinan yang belum terintegrasi melalui sistem OSS-RBA.



Daftar Pustaka

Buku :

- Aan Komariah, Djam'an Satori, 2011, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung, Alfabeta.
- Amin Purnawan dan Siti Ummu Abdillah, Hukum Dagang dan Aspek Legalitas Usaha, (Bogor: Penerbit Lindan Bestari, 2020), hlm. 3.
- Campbell, J.P 1989, Teori Efektivitas , dalam Richard M:Efektivitas Organisasi 2005 Bandung: Erlangga Indrawijaya, A.I. (2010). Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi. Bandung: Refika Aditama.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : Rajawali Pers
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro), Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia, Jakarta.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Martani, H dan Lubis Hari S.B 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia. Jakarta, hal 55.
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Ravianto J. 2014. Produktivitas dan Pengukuran, Jakarta. Binaman Aksara.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singgih Wibowo, Petunjuk Mendirikan Perusahaan Kecil, (Depok Penebar Swadaya, 2007).
- Spradley Sugiyono. 2019. Fokus Penelitian Kualitatif. Jakarta. Erlangga.
- Steers, Richard M. 1985. Efektivitas Organisasi Kaidah Peri Laku (Alih Bahasa Magdalena) Jakarta. Erlangga.
- Steers, Richard M. 2012. Efektivitas Organisasi. Jakarta. Erlangga. Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. 2007. Manajemen Keuangan: Teori. Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Ekonisia.

- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo. Tjandra, W, Riawan, dkk, 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi. Urbach, N., Mueller, B., Urbach, N., & Müller, B. (2011). *Information Systems Theory*, 29(September). <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-9707-4>.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandarmaju.s.
- Effendy. 2010. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: RemajaRosdakarya.
- Emerson, Handyaningrat. (1985;16). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Georgepoulos dan Tenenbaum. (1985). *Efektivitas Organisasi*, PT. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Government Financial Management*” Issues and Country Studies. Washington: IMF: 28-37.
- Handoko. (1993). *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Lofland. (2006;36-37). *Analyzing Social Settings*. California: Wadsworth Publishing Company.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mahmudi (2010;223). *Mengenal Pelayanan Publik*. Jakarta. *Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang*”. Malang.
- Mahmudi (2015;86). *Efektivitas*. Jakarta. *Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang*”. Malang.
- M.Syamsul Ma’arif & Hendri Tanjung. (2004). *Manajemen Operasi*. Grasindo : Jakarta.

Sumber Jurnal :

- Afriyani, A. (2022). *Digital readiness SI ICE MANDIRI*. Program Pascasarjana. Universitas Padjadjaran.
- Alanezi, M. A., Mahmood, A. K., & Basri, S. (2011). *Conceptual model for measuring e-government service quality*. 2011, *IEEE Conference Open System , ICOS 2011*, 411-416.
- Ariwibowo, Novan Fahrudin. (2017). *“Efektivitas Drive Thru dalam rangka Implementasi Good*

Governance". Malang.

- Asmarani. (2021). *Peningkatan Creative Thinking melalui Creative Problem-Solving Berorientasi Multiple Intelligence*. Jombang.
- Barnard. Gibson (1994;27). *The Functions Of The Executive*. Harvard;University.
- Creswell, Jhon W. (2009). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Mixed)*. Yogyakarta : Gava Media Dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- D Purnawati, S Suyeno, H Anadza. (2022). Respon Publik, jim.unisma.ac.id.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. 2003, The DeLone and McLean Model Of Information System Success: A Ten Year Update, *Journal Of Information System*.
- Duncan dalam Streers. (2012;53). *Principles of advertising & IMC*. Second Edition. New York: *The McGraw-Hill Companies, Inc*.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Teknologi Keperilakuan*. Yogyakarta : Andi.
- Mahmudi (2015:219). *Pelayanan publik*. Jakarta.
- Octavian Fadillah. (2023). *"E-Government Service Quality Pada Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Pasolong. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Pollit. (1988). *Nursing research : Principles And Methods*. Philadelphia: Lippincott, PA.
- Premchan. (1999). *Management of Public Money : "Issues on World Bank*. (2000). Bangladesh: *Managing Public Resources for Higher Growth*.
- Ramadhan Surya (2017;792). *Rancang Bangun Sistem Keamanan Rumah Berbasis Arduino Mega 2560,"* vol. 15, pp. 117-124.
- Rowley. (2006). *An Analysis Of The E-Service Literature : Towards a research agenda*. *Internet Research*, 16(3), 339–359.
- Santos. (2003). *E-service quality: A Model Of Virtual Service Quality* Sinambela, L.P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- SN Sari, S Muchsin, H Anadza. (2022). Respon Publik. Jim.unisma.ac.id.
- Saputra, A. D., Pratama, A. B., & Orbawati, E. B. (2019). *Public Service Transformation (A*

Case Study of Online Single Submission at the Office of Investment and Integrated Services Magelang Municipality. Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik, 9(1), 77-86.

Steers. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*, PT. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Steers, Richard M. (2012). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta. Taufiq Effendi (2008;83). *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. Bandung : Alfabeta.

Zeitham. (2013). *Service Excellence In Electronic Channels*.

Sumber Internet :

<https://images.app.goo.gl/oss.go.id/dpmpt.kulonprogokab.go.id>. Diakses 09 Februari 2023.

<https://oss.go.id>. Diakses 17 Februari 2023.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=menangani+risiko+perizinan+usaha+&btnG=#d=gs_qabs&t=1680794512049&u=%23p%3DPoTfz1UAGLUJ. Diakses 03 Maret 2023.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=oss+rba&oq=oss#d=gs_qabs&t=1680789896530&u=%23p%3DjH9ZfRCINLAJ. Diakses 07 Maret 2023.

https://disnakerpmpmsp.malangkota.go.id/?page_id=242. Diakses 07 Maret 2023.

<http://malangkab.go.id/uploads/dokumen/malangkabKabupaten%20Malang%20Dalam%20Angka%202020.pdf>. Diakses 09 Maret 2023.

Alur Proses Pelayanan Perizinan. <https://ptspmalang.com/>. Diakses 23 Maret 2023.

<http://malangkab.go.id/uploads/dokumen/malangkabKabupaten%20Malang%20Dalam%20Angka%202020.pdf>. Diakses 12 Juni 2023.

<https://dpmptsp.kaltimprov.go.id/content-menu/tujuan-&-sasaran-8>. Diakses 14 Juni 2023.

<http://pm-ptsp.malangkab.go.id/pd/detail?title=pm-ptsp-struktur-organisasi-dinas-penanaman-modal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu>. Diakses 14 Juni 2023

https://web.dpmptsp.jatengprov.go.id/page/tugas_pokok_&_fungsi. Diakses 20 Juni 2023.

<https://pm-ptsp.malangkab.go.id/pd/page/detail?title=pm-ptsp-opd-fasilitasi-penyelesaian-permasalahan-dan-hambatan-pada-aplikasi-oss-rba>. Diakses 22 Juni 2023.

<https://virtualofficeku.co.id>. Diakses 28 Juni 2023.

<https://lexmundus.com>. Diakses 28 Juni 2023.

Peraturan dan Undang-undang

Pasal 25 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai aturan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas Pasal 10 ayat (1) dan (2) PP 5/2021).

Peraturan Menteri PANRB No.23/2017 tentang Penyelenggara DPMPTSP.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Pasal 17 ayat 2 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko (PP 5/2021).

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017, aturan pelaksanaan OSS tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Pasal 9 ayat 2 tentang Penyelenggaraan Perizinan usaha.

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), (2018). Surat Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 1342/A.1/2021.

Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Dasar Pembentukan DPMPTSP.

Peraturan Walikota Malang Nomor 7 Tahun 2017, mendelegasikan kewenangan 47 Perizinan dan 9 Non Perizinan kepada Kepala Dinas DPMPTSP.

Pasal 4 dan Pasal 5 berdasarkan Peraturan Bupati Malang Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Jabatan Struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang., (2017). Hamidi. (2005). Metode Penelitian Kualitatif. UMM Press.



University of Islam Malang
REPOSITORY



Hak Cipta Milik UNISMA