

## Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi

**Chyndi Berliana Milta**

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau  
Email: [berlianachyndi@gmail.com](mailto:berlianachyndi@gmail.com)

**Mayarni**

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau  
Email : [mayarni@lecturer.unri.ac.id](mailto:mayarni@lecturer.unri.ac.id)

### Abstrak

Diketahui bahwa masih terdapat beberapa kekurangan, yaitu adanya keterbatasan kemampuan atau pemahaman pengguna dalam mengoperasikan sistem pelayanan elektronik yang mana dalam hal ini program OSS-RBA dikenal dengan kesenjangan digital. Beberapa kekurangan tersebut di DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi dengan terdapatnya keluhan dari masyarakat tentang kesulitan pemahaman dalam pemrosesan perizinan dengan perubahan proses pengajuan perizinan menggunakan sistem. Proses perizinan membutuhkan waktu yang cukup lama karena karena tergantung pada jaringan petugas yang bekerja. Keterbatasan kemampuan pelaku usaha tersebut membuat mereka tetap mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi untuk proses pendaftaran akun dan penerbitan izin usaha. Banyaknya pelaku usaha yang datang ke DPMPTSPK mengakibatkan proses layanan membutuhkan waktu yang cukup lama hal ini dikarenakan jaringan internet pada instansi DPMPTSPK masih bergabung dengan Kantor Bupati dan IT nya selalu bermasalah sehingga koneksi internet terkadang lambat dan koneksi internet terputus. Hal ini menjadi kendala dalam proses pemasukan data pelaku usaha sehingga menghambat dan memperlambat layanan pendampingan operator OSS-RBA di DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi untuk pelaku usaha. Dengan dibutuhkannya komitmen dan kemauan dari pihak penyelenggara layanan untuk bisa membantu dan membuka diri terhadap masukan yang diberikan penerima layanan dalam pengurusan perizinan berusaha. Beberapa lembaga pelayanan perizinan di Indonesia sudah memulai untuk membuat konsensus bersama dalam proses pelayanan perizinan yang diurus oleh publik (Adianto et al., 2017). Selain itu kurangnya pelatihan dari dinas DPMPTSPK untuk sumber daya manusia dalam penerapan sistem OSS-RBA. Disamping itu, diakui bahwa saat ini perizinan secara elektronik yang telah diterapkan oleh DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi ini belum diketahui atau dipahami secara baik oleh pelaku usaha disebabkan belum meratanya sosialisasi secara langsung mengenai cara penggunaan layanan OSS-RBA secara online ke setiap daerah yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi.

**Kata kunci :** perizinan sistem online, sistem OSS-RBA

### Abstract

*It is known that there are still some deficiencies, namely the limited ability or understanding of users in operating electronic service systems, which in this case the OSS-RBA program is known as the digital divide. Some of these deficiencies in the DPMPTSPK of Kuantan Singingi Regency were the presence of complaints from the public about the difficulty in understanding licensing processing with changes to the permit application process using the system. The licensing process takes quite a long time because it depends on the network of officers working. The limited ability of these business actors makes them continue to visit the Office of Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP)*

Received Mei 15, 2023; Revised Juni 22, 2023; Accepted Juli 16, 2023

\* Chyndi Berliana Milta, [berlianachyndi@gmail.com](mailto:berlianachyndi@gmail.com)

*of Kuantan Singingi Regency to process account registration and issue business licenses. The large number of business actors who come to the DPMPTSPK results in the service process taking quite a long time, this is because the internet network at the DPMPTSPK agency is still joined to the Regent's Office and the IT is always problematic so the internet connection is sometimes slow and the internet connection is lost. This is an obstacle in the data entry process for business actors, which hinders and slows down the assistance services for OSS-RBA operators at the DPMPTSPK of Kuantan Singingi Regency for business actors. With the need for commitment and willingness from the service provider to be able to help and be open to input given by service recipients in obtaining business licensing. Several licensing service agencies in Indonesia have started to create a joint consensus in the licensing service process which is managed by the public (Adianto et al., 2017). Besides that, there is a lack of training from the DPMPTSPK service for human resources in implementing the OSS-RBA system. In addition, it is recognized that currently the electronic licensing that has been implemented by the DPMPTSPK of Kuantan Singingi Regency is not well known or understood by business actors due to the uneven distribution of direct socialization regarding how to use OSS-RBA services online to every region in the Regency. Kuantan Singingi.*

**Keywords:** online licensing system, OSS-RBA system

## **1. PENDAHULUAN**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Perizinan berusaha berbasis risiko adalah perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko meliputi, pengaturan perizinan berbasis risiko, norma, standar, prosedur, dan kriteria perizinan berusaha berbasis risiko, perizinan berusaha berbasis risiko melalui layanan system OSS-RBA, tata cara pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko, evaluasi dan reformasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko, pendanaan perizinan berusaha berbasis risiko, penyelesaian permasalahan dan hambatan perizinan berusaha berbasis risiko dan sanksi.

Pemerintah pusat menciptakan sistem pelayanan berusaha berbasis elektronik guna menjawab permasalahan lambatnya pelayanan perizinan diberbagai daerah di Indonesia serta memperbaiki pelayanan publik dalam mengurus perizinan berusaha. Sistem perizinan berusaha menggunakan sistem elektronik disebut Online Single Submission (OSS) yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Hadirnya OSS berfungsi untuk mempermudah pengurusan perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional, baik di tingkat daerah atau pusat. Mempermudah memperoleh izin secara aman, cepat, dan real time sehingga dapat meningkatkan penanaman modal dan berusaha terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Namun seiring berjalannya waktu, kementerian melakukan upgrade sistem dimana yang semula OSS (Online Single Submission) berubah menjadi OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach) dimana pelayanan perizinan berdasarkan tingkat resiko setiap usaha yang dijalankan oleh pelaku usaha itu.

Kendala yang terjadi pada kemampuan petugas dalam melayani proses pengurusan izin masih lambat dan gangguan pada sarana komputer dikarenakan sinyal kurang baik sehingga memakan waktu sangat lama dalam proses perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. Kurangnya pemahaman pelayanan perizinan daerah

dalam menentukan KBLI sementara masyarakat menuntut hal tersebut, sehingga perizinan tidak dapat diproses. Dan pelayanan itu penting karena untuk memenuhi kepuasan dalam pembuatan perizinan pada pelaku usaha. Dalam kenyataannya pelaku usaha merasa diperlambat usahanya karena sistem OSS masih dalam tahap penyesuaian dan bersifat kontinu. Permasalahan tersebut berdampak pada turun naiknya pengurusan izin UMK dan Non UMK di Kabupaten Kuantan Singingi. Karena sulitnya pengurusan perizinan serta cara pengurusan perizinan yang sulit dipahami membuat Usaha Mikro dan Kecil di Kabupaten Kuantan Singingi yang terdata menurun ketika adanya perubahan dari OSS ke OSS RBA.

Keterbatasan kemampuan pelaku usaha tersebut membuat mereka tetap mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kuantan Singingi untuk proses pendaftaran akun dan penerbitan izin usaha. Banyaknya pelaku usaha yang datang ke DPMPTSPTK mengakibatkan proses layanan membutuhkan waktu yang cukup lama hal ini dikarenakan jaringan internet pada instansi DPMPTSPTK masih bergabung dengan Kantor Bupati dan IT nya selalu bermasalah sehingga koneksi internet terkadang lambat dan koneksi internet terputus. Hal ini menjadi kendala dalam proses pemasukan data pelaku usaha sehingga menghambat dan memperlambat layanan pendampingan operator OSS-RBA di DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi untuk pelaku usaha.

Dengan dibutuhkannya komitmen dan kemauan dari pihak penyelenggara layanan untuk bisa membantu dan membuka diri terhadap masukan yang diberikan penerima layanan dalam pengurusan perizinan berusaha. Beberapa lembaga pelayanan perizinan di Indonesia sudah memulai untuk membuat konsensus bersama dalam proses pelayanan perizinan yang diurus oleh publik (Adianto et al., 2017).

Selain itu kurangnya pelatihan dari dinas DPMPTSPTK untuk sumber daya manusia dalam penerapan sistem OSS-RBA. Disamping itu, diakui bahwa saat ini perizinan secara elektronik yang telah diterapkan oleh DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi ini belum diketahui atau dipahami secara baik oleh pelaku usaha disebabkan belum meratanya sosialisasi secara langsung mengenai cara penggunaan layanan OSS-RBA secara online ke setiap daerah yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi.

## **2. METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2016) jenis penelitian yang digunakan deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Sedangkan metode yang digunakan peneliti adalah kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

Alasan menggunakan metode ini adalah karena peneliti ingin memahami fenomena dan kondisi alam yang ada, bukan dalam kondisi terkendali, laboratorium atau eksperimen. Selain itu, karena peneliti perlu membawa subjek penelitian langsung kelapangan, maka lebih cocok menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Fokus pada isu-isu kunci dari penelitian

ini artinya, menggambarkan bagaimana pelaksanaan pelayanan sistem OSS-RBA di DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi dan apa saja faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan sistem OSS-RBA di DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan data yang diperoleh peneliti sebagai hasil penelitian. Dengan menggunakan metode ini peneliti akan memperoleh data yang lengkap, dan dapat menggambarkan dengan jelas, sehingga hasil penelitian ini benar-benar memenuhi kondisi lokasi yang ada.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS RBA) PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI.**

###### **1. Support (Pendukung)**

Support atau dukungan. Yang berasal dari gerakan peningkatan kualitas berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang diperlukan untuk berinovasi. (Maksudi, 2017). Aspek support yang dimaksud dalam penelitian ini ialah adanya sebuah support atau dukungan yang didapat dari pemerintah dinas (DPMPTSPK) yang ada di kabupaten kuantan singingi. Adanya support atau dukungan pada proses pengurusan perizinan online melalui sistem OSS-RBA di Kabupaten Kuantan Singingi diupayakan oleh pemerintah agar lebih efektif dan efisien dengan mempermudah pelayanan yang ada dengan menggunakan sistem OSS-RBA. . Berikut dukungan yang diberikan dalam hal-hal sebagai berikut adalah:

1. Pemimpin
2. Sumber Daya Manusia
3. Sarana Dan Prasarana
4. Sumber Daya Finansial
5. Sosialisasi OSS RBA
6. Dasar Hukum

###### **2. Capacity (Kemampuan atau kapasitas)**

Capacity atau kemampuan merupakan sebuah inovasi yang diberikan melalui bentuk digitalisasi pelayanan tentunya hal yang tidak tertinggal ialah adalah sebuah kemampuan yang dilihat dan diberikan melalui sumber daya (Rahmi, 2020). Menurut Indrajit (2016:12), elemen kapasitas adalah tersedianya sumber daya yang dibutuhkan dalam pengembangan dan pembangunan agar dapat terwujud. Diperlukan kemampuan dan kapasitas yang harus dimiliki pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan melalui OSS RBA.

1. fasilitas infrastruktur dalam pelaksanaan OSS RBA
2. Ketersedian SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian.

###### **3. Value (Manfaat)**

Value atau manfaat. Dalam hal ini yang dimaksud ialah adanya sebuah kebermanfaatannya yang baik . Yang disajikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat yang menggunakan layanan digitalisasi pada perizinan online melalui sistem OSS-RBA.

1. OSS ini sendiri di dampingi oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan proses izin usaha terhadap pelaku usaha dalam ketentuan lembaga OSS pada halaman <https://oss.go.id> dan adapun waktu dalam pelayanan OSS ini ialah jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama 5 hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar. Berikut alur sistem OSS RBA :

1. Masuk ke Website OSS
2. Pilih DAFTAR
3. Pilih Usaha Mikro dan Kecil (UMK)
4. Pilih Jenis Pelaku Usaha
5. Melengkapi Data Pelaku Usaha
6. Aktivasi Akun
7. Pendaftaran Berhasil

### **B. Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.**

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian yang cukup berpengaruh didalam suatu organisasi. Kurangnya kualitas sumber daya manusia didalam organisasi dapat menyebabkan banyaknya kendala serta penghambat didalam proses pelayanan tersebut. Selain itu sumber daya manusia juga mempengaruhi pelaksanaan organisasi, dalam hal ini jika sumber daya manusia tidak memadai maka pelayanan yang diberikan tidak akan optimal seperti yang seharusnya. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Seksi Penanganan DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **2. Fasilitas pendukung belum memadai**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Seksi Penanganan DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi. mengenai fasilitas pendukung yang belum memadai, sudah jelas bahwa pada Dinas DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi belum adanya mesin antrian dalam pelayanan OSS padahal itu sudah diusulkan sejak dua tahun yang lalu, namun sampai saat ini belum ada. Tidak hanya itu IT dalam proses pelayanan ini juga bermasalah yang mengakibatkan jaringan macet dan servernya bermasalah.

#### **3. SDM masyarakat yang rendah terhadap OSS RBA**

Pada penerapan OSS RBA berdasarkan pengamatan langsung dari peneliti, bahwa masih terdapat masyarakat/pelaku usaha yang tetap hadir ke DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi guna melakukan pengurusan izin berusaha. Mereka seharusnya dapat mendaftarkan izin usahanya dengan internet teleponnya dan tanpa harus untuk mendatangi DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi. Sebagaimana hasil wawancara yang di ungkapkan oleh Bapak Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi. Saat ini diketahui bahwa masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan OSS RBA ini.

Dan ini juga di keluhkan oleh pihak instansi mengenai masyarakat yang kurang paham dalam teknologi informasi layanan OSS RBA.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. 2006. Operations Management For competitive advantage, 9th ed. New York : McGraw-Hill
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan. Kolaboratif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2002). Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Andi.
- Indrajit, Richardus Eko (2004). E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lasa Hs. 2005. Manajemen Perpustakaan. Yogyakarta: Gama Media
- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. Dasar-Dasar Administrasi Publik. Depok: Rajawali Pers
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung
- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung : Nuansa.
- JURNAL
- Adianto, Maryani, & Mashur, D. (2017). Model Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Pekanbaru. *Administratio : Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 8(1), 5–24. <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1099913>
- Aminah, N., Afati, R., & Supriyanto, A. (2016). Pengaruh Deviden Per Share, Return on Equity, Net Profit Margin, Return on Investment Dan Return Asset Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Real Estate Dan Property Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2011-2013. *Journal Of Accounting*, 2(2), 1–19. <https://doi.org/10.1111/jgh.14027>
- Atthahara. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol.3 No.1.

- Brennen, J. Scott, and Daniel Kreiss. 2016. "Digitalization." In *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*, Wiley, 1–11. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118766804.wbiect111>.
- Kusnadi, Iwan Henri, and Muhammad Rifqi Baihaqi. 2020. "Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Subang." *The World of Public Administration Journal*. doi: 10.37950/wpaj.v2i2.926.
- Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1–68), 11–18.
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis data Kualitatif*. (diterjemahkan Ole: Tjetjep Rohedi Rosidi). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Rahayu, F. P., E. Paselle, and T. R. Khaerani. 2021. "Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda." *EJournal Administrasi Publik* 9(2):5018–32.
- Sukmana, Ena. (2005). *Digitalisasi Pustaka*. [online] Available at<[https://www.researchgate.net/publication/236965703\\_DIGITALISASI\\_PUSTAKA](https://www.researchgate.net/publication/236965703_DIGITALISASI_PUSTAKA)>[Accessed 10 March 2020]