

**PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA UMKM MELALUI SISTEM *ONLLINE*
SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS-RBA) PADA DPMPTSP
KABUPATEN KARIMUN**

Oleh : Silvi Permata Sari

Email : silvipermatasari506@gmail.com

Pembimbing : Mayarni

Program Studi Ilmu Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

ABSTRACT

Licensing through OSS-RBA at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Karimun Regency aims to create a licensing process that is easy, fast and efficient for micro, small and medium enterprises in Karimun Regency. In the process of running licensing through OSS-RBA, there are several inhibiting factors, namely lack of socialization activities, there are still business licensing services that have not been registered in the OSS-RBA application, lack of public understanding or digital divide and unstable internet network. This study aims to determine UMKM Business Licensing Services through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) System. The concept of the theory used is the theory of public service by Alanezi in Ningsih Ardila Sari 2021. By using descriptive qualitative research methods and data collection techniques based on interviews, observations and documentation. The results of the research that researchers got were that the implementation of UMKM business licensing services had gone quite well, but there were still several factors that became obstacles experienced by the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Karimun Regency so that what was implemented was not effective.

Keywords : *Licensing, Public Services, Micro, Small and Medium Enterprises*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik prosedur yang harus dilakukan dalam pelayanan adalah tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Dalam artian pelayanan publik yang diberikan harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

UMKM merupakan salah satu Perizinan usaha yang sangat penting, terutama untuk memberikan kepastian usaha. Adanya kepastian usaha akan membantu UMKM dalam peningkatan kualitas produksi dengan adanya kreativitas dan inovasi. Selain itu, UMKM dituntut bisa mempertahankan serta meningkatkan standar, desain dan kualitas produk agar dapat diterima oleh pasar secara global. Untuk bisa masuk global perizinan.

Perkembangan Usaha Mikro dan Kecil di Kabupaten Karimun semakin meningkat seiring meningkatnya kebutuhan dan keinginan masyarakat yang semakin besar. Salah satu usaha yang digemari masyarakat adalah usaha industri rumahan. Kepadatan penduduk memicu terjadinya persaingan bisnis yang

menuntut usaha tersebut menghasilkan produk yang memuaskan dengan harga yang murah dan kualitas yang bermutu. Usaha industri rumahan ini umumnya pelaku usaha adalah ibu-ibu rumah tangga dengan modal dibawah 50 juta. Kebutuhan ekonomi masyarakat yang semakin tinggi menuntut masyarakat untuk meningkatkan pendapatannya, sehingga mau tidak mau masyarakat dituntut lebih efisien dalam memanfaatkan waktu atau pun jam kerjanya.

Pemerintah pusat menciptakan sistem pelayanan berusaha berbasis elektronik guna menjawab permasalahan lambatnya pelayanan perizinan di berbagai daerah di Indonesia serta memperbaiki pelayanan publik dalam mengurus perizinan berusaha. Sistem perizinan berusaha menggunakan sistem elektronik disebut *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)* yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)* merupakan aplikasi perizinan berusaha berbasis web yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Layanan yang disediakan OSS-RBA dalam hal penerbitan perizinan berusaha meliputi : penerbitan perizinan berusaha berbasis risiko, penerbitan perizinan berusaha berbasis resiko untuk usaha mikro dan kecil (IUMK), dan pengembangan usaha, merger, konsolidasi, dan likuidasi usaha.

Dengan diterapkannya pelayanan perizinan secara online melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)* diharapkan dapat membantu mempermudah pelaku usaha untuk mendapatkan perizinan berusaha. Namun jika dilihat pada kenyataannya, di lapangan masih banyak ditemukan permasalahan akibat dinamika perubahan

sistem pengurusan izin usaha. Dalam proses pelayanan perizinan usaha industri rumahan pelaku usaha masih mengeluh dengan sistem yang baru diterapkan ini, dimana para pelaku usaha masih bingung dengan penggunaan website OSS-RBA.

Kebingungan yang dialami para pelaku usaha adalah pelaku usaha sulit untuk menentukan kategori usaha yang mereka miliki, guna untuk menerbitkan NIB yang memerlukan KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) sebagai salah satu syarat untuk menerbitkan NIB. Oleh karena itu pelaku usaha tetap harus mendatangi secara langsung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun.

Berdasarkan uraian di atas dan mengingat begitu pentingnya mendapatkan izin usaha rumahan yang dapat mendukung pertumbuhan perekonomian sehingga fenomena kurangnya kemampuan petugas dalam melayani proses izin masih lambat, gangguan jaringan serta sarana dan prasarana, minimnya pemahaman pelaku usaha terhadap penentuan KBLI menjadi ketertarikan Peneliti untuk melakukan Penelitian dengan judul “**Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Pada Dpmptsp Kabupaten Karimun**”

Rumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan yang Peneliti telah uraikan di atas, maka rumusan masalah yang ditulis oleh Peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan Perizinan Berusaha UMKM Melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Karimun ?
2. Apakah yang menjadi hambatan dalam Pelayanan Perizinan Berusaha UMKM Melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Karimun ?

Tujuan Penelitian

Tujuan untuk melakukan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pelayanan Perizinan Berusaha UMKM Melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Karimun.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam Pelayanan Perizinan Berusaha UMKM Melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Karimun.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari Penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diinginkan dapat menjadi masukan dan juga koreksi bagi pihak yang terkait yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun dalam pelayanan perizinan usaha.

2. Manfaat akademis

Semoga Penelitian ini bisa membantu menambah referensi literatur Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya proyek Penelitian Administrasi Publik dan bagi Peneliti selanjutnya yang membahas masalah atau perkembangan yang sama dari sudut pandang yang berbeda.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah masyarakat yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2019:5).

Menurut Winarsih dan Ratminto dalam Mulyawan (2016: 41), Pelayanan administrasi pemerintahan biasanya

dipakai untuk dijadikan konsep pelayanan perizinan dan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan yang pada dasarnya merupakan tanggung jawab instansi pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bersamaan dengan itu, selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, izin layanan tetap menegakkan peraturan perundang-undangan, dan produk layanan berupa izin atau bentuk tertulis.

Menurut Alanezi,dkk dalam Ningsih Ardila Sari(2021) Pelayanan Publik memiliki 6 dimensi, yaitu :

1. *Easy Of Use* (Kemudahan Penggunaan) Dimensi yang mengacu pada seberapa mudah layanan websie digunakan oleh pengguna.
2. *Realibility* (Keandalan) dimensi ini mengacu pada kepuasan terhadap pengiriman layanan yang tepat waktu, fungsi teknikal dalam layanan yang berhubung langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan.
3. *Responsiveness* (Respon) Dimensi yang mengacu pada kesediaan aparatur untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat dengan memiliki daya tanggap, kemampuan berkomunikasi, dan pemberian informasi yang memadai.
4. *Security/Privacy* (Keamanan) Dimensi yang mengacu pada fungsi teknikal dalam layanan dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan oleh pemerintah.
5. *Costumization* (Kepedulian) Dimensi yang mengacu pada kemauan untuk memberikan layanan dengan kepedulian khusus dan perhatian individual kepada konsumen.
6. *Infomation* (Informasi) Dimensi yang mengacu pada kualitas Informasi yang disediakan oleh layanan harus akurat, terkini dan mudah dimengerti.

Tujuan Pelayanan Publik

prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pengertian Perizinan

Pengertian dari izin (*vergunning*) adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan

pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin dapat juga diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan.

Utrecht memberikan pengertian *vergunning* yaitu, bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu pembuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, maka perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*).

Hal pokok pada izin, bahwa sesuatu tindakan dilarang kecuali diperkenankan dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dilakukan dengan cara-cara tertentu. Penolakan izin terjadi bila kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh penguasa tidak terpenuhi. Misalnya, tentang hal ini adalah dilarang mendirikan suatu bangunan, kecuali ada izin tertulis dan pejabat yang berwenang dengan ketentuan mematuhi persyaratan-persyaratan.

Selain itu, menurut N.M. Spelt dan J.B.J.M Ten Berge membagi pengertian izin dalam arti luas dan sempit, yaitu izin merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Izin ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan larangan peraturan perundang-undangan. Dengan memberikan izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus

atasnya. Ini adalah paparan luas, dari pengertian izin.

Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang yang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Pengertian Usaha Rumahan (*Home Industry*)

Pengertian Industri Rumah Tangga menurut Mulyawan (2008) bahwa industri rumah tangga adalah suatu unit usaha atau perusahaan dalam satuan kecil yang bergerak dalam bidang industri tertentu. Menurut Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) mengemukakan bahwa usaha rumah tangga adalah suatu perusahaan pangan yang memiliki tempat usaha di tempat tinggal dengan peralatan pengolahan pangan manual hingga semi otomatis.

Home berarti rumah, tempat tinggal, ataupun kampung halaman. Sedangkan *industry*, dapat diartikan sebagai kerajinan, usaha produk barang dan ataupun perusahaan. Singkatnya, *Home Industry* adalah rumah usaha produk barang atau juga perusahaan kecil. Dikatakan sebagai perusahaan kecil karena jenis kegiatan ekonomi ini dipusatkan di rumah. *Home industry* juga dapat berarti industri rumah tangga, karena termasuk dalam kategori usaha kecil yang dikelola keluarga. Proses produksi dilakukan di samping atau di dalam rumah dari pemilik usaha, mereka tidak mempunyai tempat khusus. Teknologi yang digunakan sangat sederhana yang pada umumnya manusia dan sering kali direkayasa sendiri dan banyak yang menggunakan tenaga kerja yang tidak dibayar (khususnya anggota keluarga).

Sebagian besar industri rumah tangga terdapat didaerah pedesaan dan kegiatan

produksi pada umumnya musiman erat kaitannya dengan siklus kegiatan.

Mulyawan (2008) menjelaskan bahwa beberapa manfaat dan keutamaan nyata yang dapat diperoleh dari pertumbuhan industri rumah tangga secara khusus untuk tingkat kesejahteraan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. pembukaan lapangan kerja baru.
- b. Pembentuk dan penguat jaringan sosial budaya dan ekonomi lokal
- c. Pendorong percepatan siklus finansial
- d. Memperpendek kesenjangan sosial masyarakat
- e. Mengurangi tingkat kriminalitas
- f. Alat penganeekaragaman sumber daya alam dan manusia

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fenomena sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah suatu jenis Penelitian yang bertujuan untuk membuat gambaran dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Menurut Sugiyono (2016:9) metode Penelitian kualitatif adalah metode Penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana Peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun yang terletak di Kelurahan Sungai Raya Kecamatan Meral.

Informan Penelitian

Informan Penelitian atau orang yang menjadi sumber data dalam Penelitian ini ditentukan menggunakan

teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan didasarkan pada kedalaman informasi yang dimiliki apakah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh Peneliti. Adapun informan dalam Penelitian ini adalah:

1. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan (Bapak Satalindra Maeda, SE, MM.Pub)
2. Kasi perizinan dan non perizinan sektor I (Ibu Elli Darwin,SE)
3. Kepala Seksi Usaha Mikro Dinas Perdagangan (Ibu Umiati Muhd Sirat,SE)
4. Bidang Analisis Obat dan Makanan(Ibu Ekorini,S.Farm)
5. Pelaku usaha UMK
 - a. Ibu Sindi
 - b. Ibu Ila
 - c. Ibu Feni
 - d. Bapak Nazrey

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data dikumpulkan sendiri oleh Peneliti langsung dari sumber tempat objek Penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil observasi lapangan dan wawancara yang berkaitan dengan sekunder. Sesuai dengan tujuan Penelitian yang telah dilakukan terkait dengan Pelayanan Perizinan Berusaha UMKM Melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Karimun.

2. Data Sekunder

Data yang di peroleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Sumber data ini dapat diperoleh dari jurnal atau laporan-laporan Penelitian terdahulu, buku-buku, internet, koran, dan sumber lainnya yang relevan dengan Penelitian ini, terdiri dari:: Profil Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun., Data Perizinan UMK secara online Kabupaten Karimun, Data Usaha Rumahan Kabupaten Karimun, Standar

Operasional Pelayanan Perizinan Berusaha secara online.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, Teknik Pengumpulan Rata yang dilakukan menggunakan Wawancara dan Dokumentasi. Wawancara peneliti lakukan kepada para informan yang telah disebutkan sebelumnya. Selanjutnya dokumentasi yang dilakukan dalam bentuk foto bukti wawancara dengan informan serta foto sejumlah data seperti struktur organisasi, dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Dalam membahas tentang analisis data, **Model interaktif (Miles dan Huberman dalam Metodologi Penelitian Kualitatif 2020)**

mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai model interaktif. Model ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui teori Alanezi mengenai variabel yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu Kemudahan penggunaan (*easy of user*), Keandalan (*reliability*), Respon (*responsiveness*), Keamanan (*security privacy*), Kepedulian (*costumization*), dan Informasi (*information*).

1. Pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun sudah cukup baik dilihat dari dimensi sebagai berikut :
 - a. Kemudahan pengguna (*Easy Of User*) yang meliputi sarana dan prasarana sudah baik. Tampilan

aplikasi OSS-RBA sudah cukup namun dalam klasifikasi KBLI yang masih membuat pelaku usaha bingung.

- b. Keandalan (*Reliability*) yang meliputi kemampuan dan keterampilan ASN dalam memberikan pelayanan baik. Kesesuaian SOP pelayanan sudah baik.
 - c. Respon (*Responsiveness*) yang meliputi ketepatan ASN dalam membantu memberikan pelayanan sudah baik. Keterampilan ASN dalam mengatasi permasalahan sudah baik.
 - d. Keamanan (*Security/privacy*) yang meliputi keamanan teknis pengguna sudah baik. Pelayanan melindungi informasi pribadi yang diberikan oleh pemerintah.
 - e. Kepedulian (*Costumization*) yang meliputi rasa peduli dan perhatian ASN dalam memberikan pelayanan sudah baik. Sikap dan etika ASN juga sudah baik.
- a. Informasi (*Information*) yang meliputi kualitas Informasi yang disediakan akurat, terkini dan mudah dimengerti. Namun masih dibutuhkan sosialisasi secara merata.
2. Faktor penghambat pelayanan perizinan melalui perizinan berbasis online aplikasi OSS-RBA dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun, antara lain kurangnya kegiatan sosialisasi, masih adanya pelayanan perizinan berusaha yang belum terdaftar dalam aplikasi OSS-RBA, Kurangnya pemahaman masyarakat atau kesenjangan digital (*digital divide*) serta jaringan internet yang kurang stabil dan minimnya petugas yang memahami mengenai sistem.

3. Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan perizinan melalui perizinan berbasis online aplikasi OSS-RBA untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima adalah sebagai berikut:
- Melakukan pelatihan penggunaan aplikasi OSS-RBA kepada para ASN, mengingat aplikasi ini masih tergolong baru dan masih perlu pembelajaran bagi para penggunanya.
 - Meningkatkan kembali kualitas dari pelayanan OSS-RBA dengan tidak monoton menggunakan aplikasi saja, namun dibantu dengan menggunakan pelayanan secara manual sehingga pelaku usaha bisa tetap menerbitkan izinnya.
 - Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat selaku pelaku usaha dengan mengundang para pelaku usaha untuk menghadiri sosialisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun mengenai pelayanan perizinan OSS-RBA berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2020 yang dianalisis melalui teori Alanezi mengenai variabel yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu Kemudahan penggunaan (*easy of user*), Keandalan (*reliability*), Respon (*responsiveness*), Keamanan (*security privacy*), Kepedulian (*costumization*), dan Informasi (*information*).

Pelayanan perizinan berusaha dalam mengatasi kemudahan serta

keterbatasan pemahaman pegawai perlu mengalami peningkatan demi terlaksananya pelayanan yang prima dan tercapainya tujuan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online.

SARAN

Dari hasil pemaparan mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha UMKM melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA), maka saran/rekomendasi yang dapat diberikan peneliti adalah :

- Pemerintah diharapkan dapat lebih meningkatkan pegawai yang memahami mengenai sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA).
- Pemerintah diharapkan dapat memberikan sosialisasi yang lebih merata kepada pelaku usaha, memberikan informasi mengenai pelayanan perizinan secara online baik melalui langsung ataupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Mayarni,Dkk.(2018) Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel.Fisip Universitas Riau.Pekanbaru
- Niken Putri Salsabila Dan Mayarni.(2021) Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Universitas Riau
- Weri Ananta Dan Mayarni (2023) Inovasi Program Pelayanan Antar Langsung (Petarung) Di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Fisip Universitas Riau.
- Adianto,Dkk (2017) Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Dumai. Fisip Universitas Riau.Pekanbaru
- Dwiyanto,Agus,(2008) Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan

- Publik.Gadja Mada University Press,Yogyakarta
- Sumarjono,Dkk. (2018) Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Secara Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Upaya Meningkatkan Investasi Di Kabupaten Kudus. Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus
- Dista Setyaningsih,Dkk. (2021) Pelayanan Izin Usaha Secara Online Single Submission Di Aceh Barat.Universitas Teuku Umar.
- Adinda, 2021. Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh.
- Uchaimid Biridlo Robby, Wiwin Tarwin (2020). *Inovasi Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission; Studi pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi.*
- Dusty Diega, (2021) *Pelaksanaan Perizinan Usaha Laundry Rumahan di kota Pekanbaru.* Fakultas Hukum.Universitas Islam Riau.Pekanbaru
- Ayu Purnami,Ida.(2022) *Pelayanan Perizinan berusaha berbasis Resiko Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat.*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah.
- Ririn Purwanto(2022) *Pelaksanaan Perizinan Usaha Depo Air Minum Isi Ulang Berdasarkan keputusan Menteri perindustrian dan perdagangan republic idonesia nomor 651/MPP/KEP/10/2004 di Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar.*Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.Universitas Islam Negeri Sulan Syarif Kasim Riau.Pekanbaru.
- Ningsih Ardila Sari(2021) *Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Perizinan Dalam Jaringan dan Luar Jaringan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang,* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.Universitas Riau.Pekanbaru
- Pandi Rahman,Mayarni (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Chandra Wijaya,Mayarni (2021). *Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Selvia Riza,Dadang Mashur (2017). *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar.*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.Universitas Riau.Pekanbaru.
- Mayarni,dkk(2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel.*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.Universitas Riau.Pekanbaru
- Aldi Petrian,Zulkarnaini(2016) *Analisis*

Prosedur Pelayanan Perizinan Usaha di Badan Penanaman Modal Daerah dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMDPTSP) Kota Payakumbuh. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru

Wahyu Andrean, Mayarni (2016). *Adopsi*

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru

Zurriyatul Husna, Mayarni (2022). *Efektivitas*

Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui OASE (Online Anywhere Service) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru