**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**

Oleh : Chyndi Berliana Milta

Email : berlianachyndi@gmail.com

Pembimbing : Dr. Mayarni, S.Sos., M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl.HR.Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

Abstract

The Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) is a program for administering risk-based business licenses which is a refinement of the previous OSS, namely OSS version 1.1 with the aim of simplifying and speeding up the business permit process based on Government Regulation Number 5 of 2021 concerning Implementation of Risk-Based Business Licensing. Purpose of this research is to find out and analyze licensing services through OSS RBA in DPMPTSPK Kuantan Singingi Regency, as well as obstacles in its implementation. The theoretical concept used by researchers is the theory by Indrajit in Atthahara (2018), namely the elements of Support, Capacity and Value. This research is a qualitative descriptive study. With data analysis including data reduction, data presentation, and generate conclusions. The results in this study indicate that the implementation of OSS RBA has been achieved based on indicators according to Indrajit in Atthahara (2018). However, besides that, the DPMPTSPK of Kuantan Singingi Regency continues to strive to realize and support the implementation of OSS RBA so that the community/business actors can feel the benefits in business licensing. Direct outreach to the community/business actors is still being carried out to improve community human resources, which have low understanding of, in particular, the OSS RBA in issuing business licenses. the inhibiting factor is the low level of community human resources for the OSS RBA program and inadequate supporting facilities.

Keywords : Business Licensing, OSS RBA

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela 2016). Pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik menawarkan sebuah produk berupa pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan pelayanan prima seperti cepat, tepat, adil, konsisten, dan transparan. Dapat pula berupa pelayanan yang memuaskan pelanggan dan mewujudkan pemerintahan yang baik dan *good governance* (Sedarmayanti, 2010).

Era globalisasi seperti saat ini tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, sehingga dapat pula dimanfaatkan oleh pemerintah. Pemerintah dalam mempersiapkan visi dan misi kebijakan teknologi informasi lebih melihat pada faktor *equity* yang menjadikan teknologi informasi sebagai peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna umum. Dengan adanya penerapan teknologi informasi akan menjadi optimal apabila pengetahuan para pemakai atau pengguna jasa teknologi benar-benar memahami teknologi sehingga sasaran penerapan teknologi informasi tercapai. Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat saat ini adalah pelayanan publik dibidang administrasi penanaman modal serta perizinan dan non perizinan.

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.

Dengan didukung Peraturan Bupati Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 54 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi. Semakin kompleks perubahan dari pengurusan izin usaha, maka semakin kompleks juga permasalahan-permasalahan yang terjadi di Kabupaten Kuantan Singingi.

Namun jika dilihat pada kenyataan, di lapangan masih banyak ditemukan permasalahan akibat dinamika perubahan sistem pengurusan izin usaha. Diberlakukannya OSS RBA bertujuan untuk mempermudah pelaku usaha dalam pengurusan izin usaha. Namun tidak dapat dipungkiri bahwasanya pelaku usaha dan pemerintah daerah masih mengalami problematika.

Pengamatan setelah beberapa bulan berjalannya sistem OSS-RBA tersebut, 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 DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi dengan terdapatnya keluhan dari masyarakat tentang kesulitan pemahaman dalam proses 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

(DPMPTSPTK) 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.

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.

Permasalahan tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui apakah sistem online OSS-RBA mampu mewujudkan pelaksanaan pelayanan perizinan dengan baik dan sesuai prosedur pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi sehingga dibuatlah dengan judul **“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”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Proses 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 ?
2. Apa 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 ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses 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.
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi 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.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan didapatkan terdiri dari :

Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan dalam membahas dan mengkaji ilmu pengetahuan khususnya Pelayanan Perizinan Melalui *Sistem Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) di Kabupaten Kuantan Singingi, serta untuk mengembangkan ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dan juga berguna bagi perkembangan ilmu administrasi publik.

Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat, lembaga pemerintah terkait, dan tentunya aparaturnya pelaksana kebijakan tersebut untuk dapat lebih meningkatkan pemahaman terhadap kebijakan pemerintah khususnya terkait Pelayanan Perizinan Melalui *Sistem Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) di Kabupaten Kuantan Singingi secara maksimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (2010) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, dan proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan jasa yang dipresentasikan melalui bidang-bidangnya sendiri, yang meliputi layanan transportasi, layanan pendidikan, dan layanan jasa lainnya seperti perbankan atau layanan public lainnya yang bergerak pada bidang administrasi atau kependudukan (Mayarni et al.,2018:15).

Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010), penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Indrajit dalam (Atthahara, 2018) untuk menerapkan konsep-konsep pelayanan pada sektor publik terdapat tiga elemen untuk menentukan pelayanan yang berkualitas yaitu *support, capacity, value*.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik harus didukung oleh oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi

tersebut selanjutnya menjadi semacam panduan bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, dengan adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik.

Undang-Undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Pelayanan Perizinan

Penyelenggara perizinan berusaha di daerah provinsi di laksanakan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi dan penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah kabupaten/kota di laksanakan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten/kota. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik berbasis risiko atau Online Single Submission Risk Based Approach yang selanjutnya disingkat OSS-RBA adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama

menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem pelayanan OSS, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat, dan efisien. Bagi perusahaan maka syarat seperti pada umumnya yaitu harus lebih terdahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Kuantan Singingi yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat.

Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Cipta Kerja, kini sistem OSS melayani Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sejak tanggal 2 Juni 2021, Pelaku Usaha dapat mengakses Sistem OSS berbasis risiko melalui halaman <https://oss.go.id>. Pelaku usaha dapat melakukan permohonan perizinan berusaha dan pemenuhan komitmen atas Izin Usaha melalui OSS versi 1.1 hingga tanggal 25 Juni 2021. Bagi pemenuhan komitmen dan permohonan perizinan berusaha yang disampaikan ke Sistem OSS setelah tanggal 25 Juni 2021 akan diproses berdasarkan OSS RBA.

Berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Utama Nomor 12 Tahun 2021 tentang Peralihan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Menjadi Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem OSS, penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem OSS dilaksanakan pada tanggal 2 Juni 2021.

Namun demikian, agar penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem OSS dapat berjalan secara optimal dan efisien, maka perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu atas Sistem OSS RBA yang telah dibangun untuk mendapat masukan dari para pelaku usaha sehingga penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem OSS dapat dilaksanakan pada tanggal 2 Juli 2021. Berkaitan dengan hal tersebut, perlu ditetapkan mekanisme proses peralihan penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem OSS.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

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.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

Informan

Informan penelitian adalah individu yang mempunyai kemampuan mengetahui atau menguasai informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Informan penelitian ini adalah:

- a. Kepala Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Seksi Penanganan DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi.
- c. Seksi Pengolahan dan Penerbitan DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi.

- d. Seksi Pendaftaran DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi.
- e. Pelaku Usaha

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini data diperoleh dari pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara instansi-instansi pemerintah yang terkait erat dengan penelitian ini atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang biasanya melalui perantara lewat orang lain atau dokumen-dokumen seperti buku-buku, artikel-artikel serta dokumentasi berupa rekaman suara dan foto-foto sebagai bukti penelitian ini benar dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan menggunakan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Observasi peneliti dengan pengamatan langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan. Selanjutnya Wawancara peneliti lakukan kepada informan yang telah disebutkan sebelumnya. Dan Dokumentasi yang dilakukan dalam bentuk foto bukti wawancara dengan informan serta foto sejumlah data seerti struktur organisasi, dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Hiberman (1992) mengatakan bahwa analisis data kualitatif model interaktif, terdiri dari beberapa komponen, diantara lain yaitu, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang 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 Indrajit dalam Atthahara mengenal indikator dalam pelayanan yaitu *Support* (dukungan), *Capacity* (kemampuan), dan *Value* (manfaat).

1. 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 sudah cukup baik dilihat dari dimensi sebagai berikut :

- a. *Support* (Dukungan) yang meliputi pimpinan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sumber finansial, sosialisasi, dasar hukum sudah cukup baik, walaupun masih kurang dalam memfasilitasikan yang menunjang pelaksanaan OSS RBA.
- b. *Capacity* (Kemampuan atau kapasitas) yang meliputi fasilitas infrastruktur, dan ketesediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian sudah cukup baik dalam memberikan pemahaman kepada pegawai ASN terkait pelayanan OSS RBA. Akan tetapi pada dinas DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi masih memerlukan penambahan anggota dalam layanan OSS RBA.
- c. *Value* (Manfaat) yang meliputi manfaat yang diperoleh pemerintah dan manfaat yang diperoleh masyarakat. Pada Pemerintah

tentunya Pemerintah ingin mempermudah masyarakat dalam proses perizinan dan lebih menghemat waktu. Akan tetapi manfaat itu sendiri sebenarnya bisa dirasakan oleh masyarakat atau pelaku usaha, namun masyarakat masih kurang paham dalam layanan OSS RBA ini dan masih butuh didampingi dalam proses izin usahanya.

2. 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 antara lain kurangnya sumber daya manusia, fasilitas pendukung belum sepenuhnya memadai, sarana dan prasarana pihak instansi serta gangguan pada sistem dan jaringan dan SDM masyarakat yang rendah terhadap program OSS RBA.

KESIMPULAN

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 dalam pelaksanaannya sudah tercapai berdasarkan indikator menurut Indrajit dalam Atthahara (2018) yaitu *support, capacity, dan value*. Namun disamping itu DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi terus berupaya untuk mewujudkan serta mendukung pelaksanaan OSS RBA agar bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat/ pelaku usaha dalam perizinan berusaha.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran dari penulis sebagai berikut:

1. Supaya dalam 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 berjalan dengan baik, sebaiknya pihak DPMPTSPK lebih luas dan mendalam dalam melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga bisa mengerti dan lebih paham terhadap izin usaha OSS RBA.

2. Masyarakat atau pelaku usaha harusnya lebih memahami dan mengurus izin usahanya sendiri dengan memanfaatkan layanan bantuan OSS. Sehingga masyarakat/pelaku usaha mengetahui jenis izin usaha serta tingkatan risiko usahanya melalui OSS RBA.

DAFTAR PUSTAKA BUKU

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.
- 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., Afiati, R., & Supriyanto, A. (2016). Pengaruh Deviden Per Share, Return on Equity, Net Profit Margin, Return on Investment Dan Return on 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>.

JURNAL

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. Pасelle, 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_PUSTA

KA>[Accessed 10 March 2020]

PERATURAN

Pemerintah Republik Indonesia. 2018. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Indonesia, Peraturan pemerintah Republik. 2021. "Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko." *Peraturan Pemerintah (087293):390*.

Undang - Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.