



ANALISIS KUALITAS PENGURUSAN PERIZINAN MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS-RBA) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MALUKU TENGAH

Resya Myla Libran, Sahetap, Aminah Bahasoan, Hendry Selanno

Abstract: *This research have two purposes: 1. to learn and explain the quality analysis of licensing management through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) system at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah and 2. to know and explain what the supportive and impeding factors in the management of licences through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS - RBA) at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. The method used in this research is qualitative with a descriptive approach, using five dimensions of quality according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In this research, there were 22 respondents, consisting of 7 (seven) officers at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah and 15 entrepreneurs (14 UMK and 1 non-UMK). In this research, data collection techniques are carried out with observations, structured interviews, and documentation. Based on the results of the quality analysis of licensing management through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) system at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. The researcher concluded the following categories of results: 1. tangibles with a good category; 2. reliability with a good category; 3. responsiveness with an excellent category; 4. assurance with an excellent category; and 5. empathy with an excellent category. In addition, there are factors that support the process of licensing management through this OSS-RBA system: ease of requirements, accessibility, rapidity of handling time, and fee/cost setting. While the factors that hinder the process of licensing management through this OSS-RBA system are: network and system connections, compliance with requirements, has not made changes to the AHU for the enterprise/AHU blocked, the entrepreneur forgot their OSS access rights, incorrectly entered KBLI, still exists the brokering practice, Identity Card Number (NIK) and Taxpayer Identification Number (NPWP) having problems and invalid.*

Keywords: *Licensing Quality. Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA).*

Abstrak: Penelitian ini mempunyai dua tujuan yaitu: 1. mempelajari dan menjelaskan analisis kualitas pengelolaan perizinan melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dan 2. mengetahui dan menjelaskan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pengurusan perizinan melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS - RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan lima dimensi kualitas menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry: bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam penelitian ini responden berjumlah 22 orang, terdiri dari 7 (tujuh) orang petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dan 15 orang pengusaha (14 UMK dan 1 non-UMK). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis kualitas pengelolaan perizinan melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Peneliti menyimpulkan kategori hasil sebagai berikut: 1. berwujud dengan kategori baik; 2.

reliabilitas dengan kategori baik; 3. daya tanggap dengan kategori sangat baik; 4. jaminan dengan kategori sangat baik; dan 5. empati dengan kategori sangat baik. Selain itu, terdapat faktor yang mendukung proses pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA ini: kemudahan persyaratan, aksesibilitas, kecepatan waktu pengurusan, dan penetapan fee/biaya. Sedangkan faktor yang menghambat proses pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA ini adalah: koneksi jaringan dan sistem, pemenuhan persyaratan, belum melakukan perubahan AHU bagi badan usaha/AHU yang diblokir, pengusaha lupa hak akses OSS, kesalahan masuk KBLI, masih ada praktik percaloan, Nomor Kartu Identitas (NIK) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bermasalah dan tidak valid.

Kata Kunci: Kualitas Perizinan. Pendekatan Online Single Submission Berbasis Risiko (OSS-RBA).

PENDAHULUAN

Dalam memberikan pelayanan perizinan, pemerintah harus memastikan bahwa proses pengurusan izin berjalan transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan dan memberikan informasi yang lengkap, mudah diakses, mempercepat proses pengurusan perizinan, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mempermudah pelayanan perizinan secara online.

Online Single Submission (OSS) merupakan sistem perizinan online yang dikelola oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Dalam sistem OSS, BKPM memiliki kewenangan untuk mengeluarkan Izin Prinsip dan Izin Usaha, serta melakukan koordinasi dengan instansi-instansi pemerintah lain yang terkait dengan perizinan tersebut. Sementara, penerbitan perizinan OSS di daerah dilakukan oleh pemerintah daerah atau lebih tepatnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) setempat. Setiap daerah di Indonesia memiliki DPMPTSP yang bertanggung jawab dalam pengelolaan investasi dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam hal penerbitan perizinan OSS di daerah, DPMPTSP setempat bekerja sama dengan BKPM untuk memfasilitasi proses pengajuan dan penerbitan perizinan OSS ditingkat daerah. Pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengeluarkan perizinan sesuai dengan regulasi dan ketentuan yang berlaku di daerah masing-masing. Namun, beberapa jenis perizinan yang memerlukan persetujuan dari instansi pemerintah pusat atau yang memiliki kewenangan khusus, seperti izin lingkungan, izin pertambangan, dan izin perikanan, tetap harus mengikuti prosedur pengajuan dan penerbitan perizinan yang ditetapkan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan.

Berdasarkan laporan data perizinan pada tahun 2021 DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah, sebanyak 205 Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan. Dimana pada tahun 2021 merupakan tahun awal diluncurkannya Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) sehingga pelaku usaha belum sepenuhnya memahami penggunaan OSS-RBA.

Tabel 1 Data Perizinan NIB tahun 2021 dan 2022 berdasarkan jenis usahanya

Jenis Usaha	Tahun 2021	Tahun 2022	Keterangan
UMK	202	2.278	Modal Investasi di bawah <5 Milyar
Non UMK	3	9	Modal Investasi > 5 Milyar

Jenis Usaha	Tahun 2021	Tahun 2022	Keterangan
Total	205	2.287	

Sumber: Data Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Maluku Tengah Tahun 2021
Tabel 2 Jumlah Kegiatan Usaha (KBLI) tahun 2021 dan tahun 2022 berdasarkan risikonya.

Jenis Risiko	Tahun 2021	Tahun 2022
Risiko Rendah	175	2.107
Risiko Menengah Rendah	46	204
Risiko Menengah Tinggi	95	732
Risiko Tinggi	24	103
Total	340 KBLI	3.146 KBLI

Sumber: Data Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Maluku Tengah Tahun 2022

Berdasarkan perbandingan realisasi diatas terjadi peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dikarenakan pada tahun 2021 pelaku usaha belum memahami ketentuan penggunaan OSS-RBA. Sehingga pelaku usaha masih memerlukan adaptasi terhadap perubahan kebijakan tersebut. Pelaku usaha yang datang untuk melakukan pendampingan kerap kali mengalami kesulitan terutama bagi mereka yang telah memiliki hak akses sebelumnya. Pelaku usaha yang memiliki hak akses OSS 1.1 tak sedikit yang lupa akun atau lupa kata sandi/password. Pada tahun 2021 tersebut OSS-RBA belum didukung untuk menu bantuan, sehingga petugas akan membantu dengan melaporkan permasalahan/kendala yang dihadapi kepada pusat dengan membuat surat pernyataan perubahan data OSS.

Pemerintah terus melakukan pengembangan sistem agar sistem yang digunakan semakin optimal. Pada tahun 2022, pemerintah kembali melakukan perbaikan dengan menambahkan menu butuh bantuan yang dapat digunakan oleh pelaku usaha yang telah memiliki akun namun lupa hak aksesnya. Sehingga pelaku usaha tidak perlu datang ke kantor DPMPSTP untuk melakukan perubahan data hak akses dan dapat dilakukan secara mandiri.

Selain tantangan pemerintah untuk terus melakukan update sistem, sebagai lembaga birokrasi yang memiliki kewenangan dalam penerbitan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah juga berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memberikan kebutuhan masyarakat/pelaku usaha melalui perizinan berusaha berbasis risiko ini. Pada dasarnya, pemerintah terus berupaya melakukan perubahan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan rasa kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan perizinan akan membuat pelaku usaha tidak merasa khawatir dengan keterlambatan atau proses perizinan yang berbelit-belit. Dengan hadirnya OSS-RBA maka diharapkan pelaku usaha memiliki kesadaran terhadap legalitas izin usaha yang dibutuhkan sebagai pelindung bagi usaha yang dijalankan.

Selain itu, kualitas juga dinilai berdasarkan apa yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat. seperti sarana, prasarana, pemahaman petugas dalam menjelaskan suatu informasi yang diminta, proses perizinan yang mudah, serta

solusi permasalahan yang diberikan.

METODE

Menurut Abdussamad (2021:79) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Selain itu peneliti juga menggunakan pendekatan deskriptif. Dalam buku Nazir (1999: 63) bahwa pendekatan deskriptif merupakan studi untuk menentukan fakta dengan interpretasi yang tepat untuk mengenal fenomena-fenomena serta untuk melukiskan atau menggambarkan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena, kelompok atau individu yang sedang terjadi. Peneliti juga menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011) yaitu :

1. Tangibles (bukti langsung/berwujud)
Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
2. Reliability (kehandalan)
Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness (daya tanggap)
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan)
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empaty (empati)
Sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan pada Bab ini didasarkan pada data yang telah dikumpulkan oleh peneliti pada saat melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Dalam penelitian ini yang menjadi responden dibagi menjadi tiga kategori, yaitu responden kunci dalam hal ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dan Kepala Bidang Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, responden utama yaitu para pelaku usaha yang diantaranya adalah 12 orang pelaku usaha menengah kecil (UMK) dan 2 (dua) pelaku usaha non menengah kecil (NON UMK), dan responden pendukung yaitu petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

Responden kemudian di wawancarai dengan beberapa pertanyaan yang didalamnya terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dari lima dimensi tersebut, peneliti membuat pertanyaan yang menjelaskan dari masing-masing kualitas.

Berikut adalah hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara kepada para responden berdasarkan indikator dimensi yang telah ditentukan, diantaranya :

1. Tangibles (Berwujud/Bukti Fisik)

Tangibles atau berwujud (bukti fisik) maksudnya adalah fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh penyedia seperti gedung, peralatan dan perlengkapan pegawai, keberadaan ruangan yang dibutuhkan, kedisiplinan pegawai, dan penampilan pegawai pelayanan seperti kerapian. Dalam hal ini peneliti membagi tiga sub indikator tangibles yaitu :

a. Kondisi Ruang dan Sarana Prasarana

Berdasarkan jawaban responden diatas perihal kondisi ruang pelayanan pada bagian depan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah memang tidak dilengkapi dengan AC, sehingga pada siang hari ruangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah akan terasa panas. Fasilitas AC tersedia namun berada di dalam ruangan yaitu pada bagian back office. Terdapat 2 (dua) buah AC yang digunakan. Sementara pada ruangan utama pelayanan belum disediakan fasilitas AC. Kelengkapan sebuah fasilitas diperlukan untuk mendukung suatu pelayanan agar berjalan optimal sebagaimana yang tercantum pada standar pelayanan dimana sarana dan prasarana adalah bagian dari indikator yang wajib dipenuhi sebagai bagian dari penilaian kualitas pelayanan publik. Namun, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah belum secara maksimal memiliki fasilitas maupun sarana dan prasarana yang memadai. Masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki seperti keadaan atap gedung pelayanan yang rusak dan saluran listrik yang tidak berfungsi. Selain itu, keadaan toilet juga terlihat kurang bersih dan terkadang airnya tidak mengalir, mushola yang kurang terawat sehingga karpet yang diperuntukkan untuk beribadah berdebu, keadaan kantor yang terlihat banyak tumpukan kertas yang tidak tersusun, dan kabel-kabel komputer yang tidak rapi dan banyaknya komputer yang tidak digunakan secara optimal hal ini disebabkan komputer yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah merupakan keluaran tahun lama dan harus diperbarui. Saat ini hanya baru beberapa komputer yang sudah diganti, selain itu beberapa petugas menggunakan laptop. Selanjutnya adalah printer yang sering mengalami masalah seperti tidak bisa digunakan karena ada komponen yang mengalami kerusakan. Printer yang digunakan pada pelayanan pun yang berfungsi hanya satu, sehingga petugas harus bergantian menggunakannya. Tentunya ini tidaklah efektif karena menyebabkan kabel printer akan rusak karena sering dicabut dan akan menghambat pelayanan pada saat ingin mencetak NIB ketika printer sedang digunakan petugas yang lain, maka petugas yang ingin mencetak dokumen lain harus menunggu sampai selesai. Dan yang terakhir adalah ruangan backoffice yang kosong/sepi hal ini disebabkan semenjak diberlakukannya OSS-RBA tim teknis yang seharusnya berada pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah kini kembali ke instansinya masing-masing.

Tabel 1 Daftar Sarana Yang Digunakan Dalam Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah

No	Nama Sarana	Jumlah Sarana
1	Komputer	12
2	Laptop	2
3	Printer	4
4	AC	2
5	CCTV	8
6	Televisi	1
7	Kursi Pelayanan	9
8	Kursi Tunggu	4
9	Kursi Roda	1
10	Banner Layanan	11
11	Backdrop Informasi	2
12	Papan Informasi	1
13	Kotak Pengaduan	1

Berdasarkan hasil wawancara terkait kondisi ruangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah "baik" sebagaimana jawaban dari 10 (sepuluh) responden yang menjawab "baik", 4 (empat) responden menjawab "cukup baik", dan 1 (satu) responden menjawab "baik sekali"

b. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Perizinan

Disiplin merupakan salah satu bagian dari indikator yang ada pada dimensi tangibles. Dimana suatu pelayanan yang baik tentunya didukung dengan kedisiplinan pegawainya. Masyarakat yang datang tentunya harus disambut dengan keberadaan pegawainya. Jika pegawai tidak ada pada saat jam pelayanan, maka masyarakat akan memandangi dan menilai kualitas pelayanan dalam suatu instansi tersebut menjadi kurang baik dan akan berdampak terhadap citra instansi itu sendiri.

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden menjawab kedisiplinan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah baik.

Adapun terkait jam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dapat dilihat di bawah ini sebagaimana yang diungkapkan oleh petugas pelayanan front liner :

- Bagaimana dengan jam pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah?

"Jam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah ini sesuai dengan arahan dimana jam kantor itu katong masuk jam 08.00 pagi sampai jam 16.30 itu jam kantor hari Senin s/d Kamis. Kalau hari Jum'at itu katong sampai jam 17.00. Jam istirahatnya itu dari jam 12.30 sampai jam 13.30." (MJP, petugas pelayanan bagian front liner/office. Jum'at, 22 September 2023).

Maka dapat disimpulkan dalam kedisiplinan petugas pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah 10 (sepuluh) responden mengungkapkan "baik" dan 5 (lima) responden mengungkapkan "sangat baik".

c. Kerapian Petugas Pelayanan Perizinan

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada segi kerapian petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah terdapat jawaban yang diantaranya 13 (tiga belas) responden menjawab "baik" dan 2 (dua) responden menjawab "Sangat baik".

d. Penyampaian Informasi

Selain penilaian terhadap kondisi ruangan baik sarana dan prasarana dalam pelayanan dan disiplin pegawai, peneliti juga menilai dari segi penyampaian petugas terkait informasi maupun kebijakan mengenai perizinan. Karena banyak pelaku usaha yang belum memahami ketentuan-ketentuan perizinan melalui OSS-RBA ini.

Selain itu, berikut jawaban responden dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah :

"Sangat baik sekali. petugas menyampaikan informasi dengan sangat jelas. Kebetulan beta masih awam deng OSS ini jadi tadi beta tanya NIB ini ada masa berlakunya kah seng. Kemudian petugasnya bilang kalau NIB ini berlaku selama pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya." – (SSS, pemilik kedai makanan. Pukul 09.55 WIT - Senin, 11 September 2023).

Adapun berdasarkan pernyataan admin OSS, disampaikan bahwa pelaku usaha tidak lagi memerlukan perpanjangan Nomor Induk Berusaha (NIB), kecuali pelaku usaha memiliki kegiatan usaha yang berisiko menengah tinggi dan tinggi. Hal ini disebabkan karena kegiatan usaha dengan risiko tersebut memiliki dampak yang langsung dirasakan atau yang dapat menimbulkan kerusakan. Sehingga, pelaku usaha memerlukan pemenuhan dokumen persyaratan untuk selanjutnya di verifikasi. Jika dalam tahap verifikasi dan verifikator menerima persyaratan tersebut, maka pelaku usaha dapat menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti pelaku usaha harus memperpanjang izin usahanya sebagai dokumen izin dasar yang digunakan untuk menunjang NIB tersebut.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan yang perlu dimiliki oleh petugas pelayanan dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Keandalan sendiri bisa berupa kecermatan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan mengatasi permasalahan maupun kemampuan atau keahlian dalam penggunaan teknologi. Petugas pelayanan tentunya harus menguasai penggunaan teknologi karena saat ini semua pelayanan menggunakan sistem.

Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas kemampuan pegawai tentu diperlukan adanya bimbingan teknis yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih lanjut dalam menangani suatu pelayanan.

Dalam hal ini pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah memiliki pegawai yang kompeten dalam bidangnya dengan dibuktikan melalui pelatihan yang bersertifikasi.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Respons petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah satu hal yang utama. Sebab suatu pelayanan akan terjalin ketika ada feedback dari kedua pihak yaitu petugas pelayanan dan masyarakat umum. Jika petugas pelayanan telat dalam melayani masyarakat, maka akan tercipta kualitas pelayanan yang tidak memuaskan karena masyarakat dibiarkan menunggu sehingga akan terhambat dalam proses perizinannya.

Adapun respons petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah diungkapkan oleh para responden yang dipilih pada saat melakukan pengurusan izin dalam kecepatan petugas menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang tidak memerlukan waktu lama.

4. Assurance (Jaminan)

Salah satu indikator wajib yang terdapat pada standar pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah jaminan pelayanan. Jaminan merupakan bentuk pertanggungjawaban bagi lembaga atau instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Jaminan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah jaminan pelayanan dan jaminan keamanan. Jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan yang didukung dengan petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Dan jaminan keamanan sendiri adalah berupa data e-signature (tanda tangan elektronik) sehingga masyarakat/pelaku usaha mendapatkan legalitas yang sah. E-signature atau tanda tangan elektronik ini sudah diberlakukan pada tahun 2023, namun pelaku usaha yang memiliki izin di bawah tahun 2023 di mana tanda tangan yang diberikan secara manual dengan cap basah secara hukum masih sah dan berlaku.

Selain itu, jaminan tarif biaya juga berdampak terhadap kualitas pelayanan. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah telah menetapkan tarif biaya retribusi yang dikenakan kepada pelaku usaha sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Adapun ketentuan tarif biaya retribusi tersebut telah sesuai dengan peraturan yang berlaku tergantung dari izin yang diajukan.

5. Empathy (Empati)

Empati adalah suatu sikap yang harus dimiliki oleh seseorang yang bekerja pada pelayanan publik. Empati bisa berupa sikap menghargai sesama manusia, ketulusan dalam memberikan pelayanan tanpa harus membedakan dan sopan santun. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi kecemburuan sosial. Sebagai contoh petugas pelayanan hanya akan baik kepada masyarakat yang berasal dari satu daerahnya. Tentunya hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima. Maka dari itu salah satu sikap yang harus tertanam pada petugas pelayanan adalah memberikan pelayanan tanpa mendiskriminasikan suatu golongan atau membedakan. Semua masyarakat memiliki hak untuk dilayani dengan baik. Selain itu, petugas pelayanan tidak boleh membawa masalah pribadi dalam urusan pekerjaan sehingga proses pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada responden mengungkapkan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Maluku Tengah adalah sangat baik.

A. Faktor-Faktor Pendukung Dalam Pengurusan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendamping helpdesk OSS-RBA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, berikut hal-hal yang menjadi faktor pendukung dalam pengurusan perizinan melalui sistem OSS :

1. Kemudahan Persyaratan

Petugas pendamping helpdesk OSS-RBA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah menyampaikan bahwa pelaku usaha yang ingin mendaftarkan Nomor Induk Berusaha hanya memerlukan NIK, NPWP dan nomor whatsapp

2. Mudah di akses

Pelaku usaha tidak perlu datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah untuk mendaftar akun OSS dan membuat NIB. Karena OSS dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam perizinan sehingga dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja.

3. Kecepatan Waktu Penanganan

Perizinan yang diproses melalui sistem OSS-RBA tidak seperti sebelumnya yang memerlukan waktu lama dan proses yang berbelit-belit. Pelaku usaha yang ingin membuat NIB hanya membutuhkan waktu tidak sampai 15 menit. Selain dalam penerbitannya, pelaku usaha yang memiliki kendala juga akan mendapatkan notifikasi batas waktu prosesnya yaitu 3x24 jam.

4. Penetapan Tarif/Biaya

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas pelayanan dalam pembuatannya tidak ada tarif/biaya yang dikenakan.

B. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pengurusan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)

Selain faktor-faktor pendukung dalam pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA, terdapat beberapa faktor-faktor yang menghambat proses pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA. Berikut hasil yang didapatkan peneliti melalui wawancara yang kemudian diobservasi dan dianalisis yang menjadi hambatan dalam proses pengurusan perizinan.

1. Koneksi jaringan dan sistem

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, acap kali jaringan menjadi sebuah kendala pada saat pelaku usaha membuat perizinan berusaha yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB). Dimana ketika jaringan internet sedang buruk maka akan menghambat proses perizinan. Sistem akan berputar-putar bahkan sering kali mengalami maintenance atau perbaikan. Ketika sistem sedang dalam perbaikan ataupun gangguan pada jaringan internet, maka proses perizinan akan mengalami keterlambatan dalam penerbitannya yang biasanya hanya membutuhkan waktu 10 sampai dengan 15 menit, ketika ada kendala pada sistem atau jaringan bisa membutuhkan waktu berjam-jam bahkan berhari-hari. Ketika sistem atau koneksi jaringan internet ini terkendala, maka pelaku usaha hanya bisa menunggu sampai sistem atau jaringan kembali pulih dan stabil.

2. Pemenuhan persyaratan

Pemenuhan persyaratan adalah salah satu menu yang termuat pada sistem OSS-RBA. Pada menu pemenuhan persyaratan, pelaku usaha diwajibkan upload dokumen persyaratan atas usahanya. Pelaku usaha yang diharuskan melakukan pemenuhan persyaratan adalah yang memiliki kegiatan usaha berisiko menengah tinggi dan tinggi. Hal ini dikarenakan, produk yang diterbitkan adalah Sertifikat Standar (SS) yang harus terverifikasi dan izin. Apabila status sertifikat standar belum terverifikasi, maka akan terjadi permasalahan dikemudian hari bagi pelaku usaha. Sebab, sertifikat standar adalah produk pendukung yang mengecek kelayakan kegiatan usaha apakah usaha tersebut layak beroperasi atau tidak. Pelaku usaha yang melakukan pemenuhan persyaratan akan diverifikasi oleh tim teknis terkait yang terkoneksi dengan kegiatan usahanya.

3. Belum melakukan perubahan AHU Kemenhukum terbaru/AHU terblokir

Faktor yang menghambat proses pengurusan perizinan selanjutnya yaitu pelaku usaha belum melakukan perubahan data AHU kemenhukum. Pelaku usaha yang jenis usahanya adalah badan usaha yang AHU-nya belum diperbarui akan terbaca pada sistem OSS ketika pelaku usaha ingin menambahkan kegiatan usahanya. Pada sistem akan terdapat notifikasi kegiatan usaha tidak terdaftar pada sistem AHU online. Sehingga pelaku usaha harus menambahkan kegiatan usaha yang ingin dimasukkan pada sistem OSS dengan membuat akta perubahan terlebih dahulu.

4. Pelaku Usaha Lupa Hak Akses OSS

Banyak dari pelaku usaha yang memiliki permasalahan lupa hak akses OSSnya. Pelaku usaha yang mengalami masalah ini biasanya karena kelalaian pelaku usaha itu sendiri. Seperti nomor whatsapp yang terdaftar sudah tidak aktif lagi, lupa alamat emailnya, atau username dan password yang diberikan pada saat pendaftaran hilang. Maka solusi yang dilakukan petugas helpdesk OSS-RBA adalah melakukan pendampingan atau asistensi. Dalam prosesnya, pelaku usaha bisa melakukannya secara mandiri. Namun, tidak sedikit pelaku usaha yang tidak atau belum mengetahui penggunaan menu butuh bantuan pada sistem OSS. Sehingga pelaku usaha lebih banyak datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah untuk dilakukan asistensi permasalahannya.

5. Salah memasukkan KBLI/Kegiatan Usaha

Hambatan selanjutnya adalah pelaku usaha salah memasukkan KBLI. KBLI merupakan kode kegiatan usaha yang telah ditetapkan oleh OSS sehingga dalam pengisiannya pelaku usaha harus lebih cermat. Karena KBLI memiliki tingkat risiko yang akan mempengaruhi usaha. Jika pelaku usaha salah menginput KBLI maka pada saat ingin melakukan pencabutan KBLI dibutuhkan data yang valid seperti validasi NPWP dan persyaratan yang sudah diverifikasi. Jika NPWP pelaku usaha tidak valid maka tidak dapat diproses, begitu juga dengan persyaratannya apabila belum diverifikasi atau bahkan belum di upload, maka proses pencabutan KBLI tidak dapat dilakukan. Hal ini tentunya akan menghambat pelaku usaha.

6. Praktik Percaloan

Hambatan yang kemudian dialami oleh petugas adalah praktik percaloan. Pelaku usaha yang tidak bisa datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah biasanya di wakikan

oleh saudaranya atau orang lain. Sementara dalam pendaftaran akun, sistem OSS akan meminta kode verifikasi yang dikirim melalui nomor whatsapp atau email yang didaftarkan sementara kode verifikasi tersebut hanya berlaku selama 2 menit. Petugas akan mengalami kendala apabila pendaftaran akun OSS tidak dilakukan oleh pelaku usaha sendiri karena petugas tetap akan menghubungi pelaku usaha yang didaftarkan sesuai dengan NIK untuk dimintai data terkait usahanya

7. Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Bermasalah dan Tidak Valid

Sistem OSS merupakan sistem yang sudah terintegrasi ke berbagai sistem pemerintah lainnya, seperti sistem pajak, sistem ducapil, dan sistem lainnya yang terkoneksi. Apabila terdapat kesalahan seperti pada Nomor Induk Kependudukan (NIK) maka OSS akan menampilkan NIK tidak sesuai. Ketidaksesuaian NIK bisa pada nama, tanggal lahir, alamat yang tidak sama dengan Kartu Keluarga (KK) atau belum dilakukan update data sehingga KTP masih data yang lama sementara pada sistem sudah diperbaharui.

KESIMPULAN

A. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pengurusan Perizinan Melalui Sistem OSS-RBA Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah
2. Kualitas dimensi tangibles atau wujud/bukti fisik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah "baik". Hal ini sesuai dengan yang ada di fakta lapangan, kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah memiliki sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya. Sebagaimana dokumentasi yang diambil oleh peneliti (dokumentasi terlampir).
3. Kualitas dimensi reliability atau keandalan petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah "baik". Sesuai dengan hasil wawancara yang diperoleh serta observasi peneliti dimana petugas pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah menguasai penggunaan teknologi dan sistem OSS-RBA itu sendiri.
4. Kualitas dimensi responsiveness atau daya tanggap petugas pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah "Sangat baik". Hal ini selaras dengan yang terjadi pada saat jam pelayanan berlangsung. Petugas menanggapi segala kebutuhan masyarakat yang datang untuk melakukan pendampingan.
5. Kualitas dimensi assurance atau jaminan dalam proses pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA adalah "Sangat baik". Petugas pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah tidak mengenakan tarif/biaya kepada pelaku usaha dan produk/hasil izin yang diterbitkan telah sesuai dan sah hal ini dibuktikan dengan adanya e-signature atau tanda tangan elektronik.

6. Kualitas dimensi empathy atau rasa empati petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah "Sangat baik".

B. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pengurusan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)

1. Faktor-faktor pendukung
 - 1) Kemudahan Persyaratan;
 - 2) Mudah di akses;
 - 3) Kecepatan Waktu Penanganan;
 - 4) Penetapan Tarif/Biaya.
2. Faktor-faktor penghambat
 - 1) Koneksi jaringan dan sistem;
 - 2) Pemenuhan persyaratan;
 - 3) Belum melakukan perubahan AHU Kemenhukam terbaru/AHU terblokir;
 - 4) Pelaku usaha lupa hak akses OSS;
 - 5) Salah memasukkan KBLI/Kegiatan Usaha;
 - 6) Praktik percaloan.
 - 7) Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bermasalah dan tidak valid.

DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh . 2010. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard. Berry, 1985. "A conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research". Journal of Marketing
- Adrian, Sutedi, 2019, Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Sinar Grafika, Jakarta.
- Arief. 2007. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang: Banyumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handani, Helmina Adriani, Jumari Ustiawaty, dkk, 2020, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, CV. Pustaka Ilmu Group, Jakarta.
- Haryadi, Jayusman, 2019. Tentang Cipta Kerja dan Prinsip-Prinsip Penanganan Izin Berusaha. Penerbit Pena Persada, Yogyakarta.
- Juniarso, Wahyu, 2019. Sistem Pelayanan dan Administrasi Perizinan Usaha. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philips, 2018. A Theory and Service and Management. Northampton: Edward Elgar.
- Nazir, Moh. 2009. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, 2004, Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management), Ghalia. Indonesia, Bogor.
- Rangkuti, Freddy, Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, PT. Gramedia,

Jakarta, 2004

- Ridwan, 2020. Hukum Administrasi Negara, Depok: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. 2018. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 3.
- Saladin, P, 2017. Administrasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Indeks Gramedia Grup.
- Sampara, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Sellang. Kamaruddin, DR. H. Jamaluddin, Mustanir. Ahmad. 2019. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Yogyakarta: PT. Bumi Aksara.
- Spelt, Daulay and Berge, M, 2019. A Service Systems Online Approach and Public Service. Pittsburgh University Press, New York.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, Maryanto. 2011. Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi.
- Syafrudin, Jafar, 2018. Pengantar Kebijakan Pelayanan Publik: Persepsi Pelayanan Perizinan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Trochim, W. M. K. (2006). Research Methods Knowledge Base.
- Wijaya, Tony, 2011, Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Kano), PT. Indeks, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.
- Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Penerbitan Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan Dalam Kerangka Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Penerbitan Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan Dalam Kerangka Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian.
- Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Maluku Tengah.
- Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Maluku Tengah.
- Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 22 Tahun 2017 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Maluku Tengah,

Referensi Jurnal/Tesis/Penelitian/Publikasi

- Adriwati, Sa'adah, 2020. Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah, *Diponegoro Law Journal* 8, No. 2.
- Habibullah, Achmad, 2010. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. Universitas Jember. Volume 23, Nomor 3.
- Mariam, Arianing, 2018. Kepastian Hukum dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Indonesia, *Jurnal Juri-Diction* volume 2, No. 5.
- Octavian, Fadillah, Susanti & Bonti. 2023. E-Government Service Quality pada Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang. Universitas Padjajaran
- Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *PERSPEKTIF*, 10 (2),710–727.
- Purnami, Ida Ayu. 2022. Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Puspitasari, Indah, & Nodi Marefanda. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Single Submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh. Universitas Teuku Umar.
- Rahayu, Fuji Puspita, 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, No. 2.
- Raihan, Muhammad Farid. 2022. Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak Provinsi Riau. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Rosmawati, Rohaeni, 2019. Penerbitan Permohonan Perizinan Berusaha Melalui Sistem Online Single Submission, *PALAR (Pakuan Law Review)* 7, No. 1.
- Tuasikal, Nur Jannah, Dkk. 2023. Kabupaten Maluku Tengah Dalam Angka Tahun 2023. BPS Kabupaten Maluku Tengah. Nomor Katalog 1102001.8103.