

Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta

Nadhil Aviyasa¹

Public Administration, Faculty of Sosial and Political Science, Sultan Ageng Tirtayasa University, Serang, Indonesia.

saidaviyasa@gmail.com

Ayuning Budiati²

Public Administration, Faculty of Social and Political Science, Sultan Ageng Tirtayasa University, Serang, Indonesia.

ayuning.budiati@untirta.ac.id

ABSTRACT

The purposes of this research is to determine the effectiveness of business licensing service through the online single submission risk-based approach at the investment and one-stop integrated service institution DKI Jakarta. To measure effectiveness in this research, researcher used the theory off effectiveness according to DeLone & McLean (2003) which includes 6 indicators, namely system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and benefits. This research method used quantitative method with descriptive approach. The sampling technique used purposive sampling with 100 respondents. By using the SPSS version 27 tool, the research results show that $t_{count} > t_{table}$ ($4,130 > 1,660$) so it can be concluded that business licensing service through the OSS-RBA system at DPMPTSP DKI Jakarta are declared effective. It can also be seen through the calculation of the actual score obtained from the respondents answers to the research questionnaire, which is 7.137 from the ideal score that can be obtained, which is 10.400, it is known that the percentage of OSS-RBA effectiveness at DPMPTSP DKI Jakarta is 68,6%. Although it has been assessed as effective based on research results, there are still several things that need to be improved by the DKI Jakarta DPMPTSP as the organizer of business licensing services. Researchers suggest that the DKI Jakarta DPMPTSP needs to review regulations related to business licensing and integrate with all related parties, improve the quality of the OSS-RBA server, improve socialization that is easily accessible to the public, and change the appearance of the OSS-RBA website and application to make it more comfortable to use.

Keywords: Effectiveness, Business Licensing, OSS-RBA.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan bernegara. Pelayanan publik yang maksimal dapat tercermin dari kualitas sumber daya yang mumpuni dalam memberikan pelayanan. Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun juga dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik (Maulia Wati & Sukmana, 2022, p. 2). Namun seperti yang diketahui, saat ini masih terdapat banyak masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Beberapa masalahnya yaitu meliputi beberapa instansi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan tidak memiliki SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam memberikan pelayanan, sumber daya manusia yang rendah ataupun jumlah SDM yang tersedia tidak seimbang dengan jumlah penerima layanan, dan maraknya pungutan liar (ombudsman.go.id, 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, ekonomi memainkan peran utama dalam menentukan sejauh mana layanan tersebut dapat diberikan secara efektif dan efisien. Konsep alokasi sumber daya, pengelolaan anggaran, serta pengambilan keputusan terkait investasi dan infrastruktur semuanya berakar pada prinsip-prinsip ekonomi (Silvia & Syahbudi, 2023, p. 2). Oleh karena itu, pemahaman yang baik tentang ekonomi sangat penting bagi para pengambil keputusan dalam sektor pelayanan publik, terutama dalam menghadapi tantangan dan peluang yang selalu berkembang seiring dengan perkembangan ekonomi dan masyarakat. Penelitian oleh Garcia (2020) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang efektif dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk investasi dan pertumbuhan sektor swasta (Pane et al., 2023, p. 6158).

Pelayanan perizinan berusaha merupakan salah satu jenis pelayanan perizinan yang menjadi fokus pemerintah untuk dibenahi agar dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan pada sektor usaha. Tujuan memiliki izin usaha adalah untuk memberi pembinaan, arahan serta pengawasan sehingga usaha/perusahaan bisa tertib dalam menciptakan pemerataan kesempatan kerja demi terwujudnya keindahan pembayaran pajak, dan menciptakan keseimbangan perekonomian dan perdagangan (Dewi, 2021, p. 279). Izin usaha dapat menjamin kegiatan usaha berjalan tanpa adanya intervensi dari pihak manapun dan mendapatkan kepastian hukum yang jelas. Oleh sebab itu, proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dituntut untuk memberikan kemudahan untuk mempercepat pengusaha dalam mengurus perizinan.

Perizinan sebagai pintu masuk para investor ke Indonesia perlu melakukan perbaikan untuk meyakinkan bahwa modal yang ditanam akan tumbuh dan berkembang di lingkungan usaha yang kondusif. Dengan adanya inovasi serta perbaikan dalam pelayanan perizinan, akan membuat para investor asing ataupun lokal bergerak untuk melakukan investasi. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, pemerintah diharuskan untuk melakukan inovasi dalam kebijakan pelayanan publik. Inovasi dalam sebuah organisasi adalah salah satu hal krusial yang dapat menjamin keberlangsungan organisasi

tersebut untuk bertahan hidup (Narsa, 2018, p. 47). Oleh sebab itu, sejalan dengan perkembangan teknologi pemerintah telah memanfaatkannya dengan membuat sistem pelayanan perizinan usaha berbasis teknologi yaitu *Online Single Submission* (OSS) versi 1.0.

Online Single Submission adalah sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dengan seluruh Kementerian/Lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah di Indonesia. Tujuan dari ditetapkannya kebijakan ini ialah untuk mempermudah para pelaku usaha dalam mengurus perizinan sehingga dapat meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha. Secara hukum, sistem *Online Single Submission* (OSS) versi 1.0 pertama kali diluncurkan pada tanggal 21 Juni 2018 oleh pemerintah dengan menerbitkan (*Peraturan Pemerintah Nomer 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*, n.d.). Dalam praktiknya sistem *Online Single Submission* (OSS) versi 1.0 dinilai masih memiliki banyak kendala, sehingga sampai saat ini OSS telah dua kali mengalami perubahan serta perbaikan secara sistem yakni OSS Versi 1.1 yang ditetapkan pada tanggal 4 November 2019 dan yang terakhir yakni *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) atau pelayanan perizinan usaha berbasis risiko yang merupakan bagian dari implementasi Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Pada sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) menempatkan risiko sebagai pertimbangan utama atas setiap kegiatan berusaha sehingga berdampak pada perubahan desain kebijakan, kelembagaan, dan platform perizinan berusaha yang ada saat ini, baik pada Pemerintah Pusat ataupun Pemerintah Daerah (Subawa, 2024, p. 11). Semakin tinggi tingkat tingkatan bahaya atau potensi risiko yang ditimbulkan oleh kegiatan suatu usaha tertentu, maka kontrol yang diberikan oleh Pemerintah akan semakin ketat dan tentunya juga akan semakin banyak dokumen perizinan yang harus dipenuhi. Walaupun sudah dua kali mengalami perbaikan, masih terdapat masalah dalam sistem OSS-RBA. Permasalahan pertama yaitu mengenai website/aplikasi OSS-RBA yang kerap mengalami kendala saat ingin *login* dan kerap mengalami *force close*. Kedua, informasi mengenai sistem OSS-RBA sulit dijangkau oleh masyarakat. Ketiga, layanan belum terintegrasi secara baik dengan peraturan serta Kementerian/Lembaga terkait.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa masalah dalam sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA). Permasalahan tersebut dapat menyebabkan implementasi dari sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) belum berjalan dengan baik. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS RBA) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas atau keefektifan menurut KBBI ialah keadaan berpengaruh, hal berkesan, keberhasilan tentang usaha atau tindakan. Konsep efektivitas merupakan konsep cukup luas serta mencakup berbagai faktor di dalam ataupun di luar organisasi. Menurut Handoko (Erawati et al., 2017, p. 14) efektivitas ialah “kemampuan untuk memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”. Berbeda dengan pendapat Handoko, menurut Bastian (2010) (dalam Lenak et al., 2021, p. 3) efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dijabarkan di atas ditegaskan bahwa efektivitas adalah keadaan kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan hasil yang ingin dicapai. Efektivitas juga merupakan ukuran sejauh mana target yang telah ditentukan sebelumnya seperti kuantitas, kualitas dan waktu dapat tercapai.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Untuk mengukur tingkat efektivitas pada penelitian ini, peneliti memilih model yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) atau yang lebih dikenal dengan *D&M IS Success*. Teori pengukuran efektivitas menurut DeLone & McLean dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena dinilai tepat dalam mengukur efektivitas pada sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA). Menurut DeLone & McLean (2003), terdapat 6 indikator dalam mengukur efektivitas, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem
Untuk mengukur karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi. Seperti halnya kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi, dan waktu respons adalah contoh kualitas sistem yang dihargai oleh pengguna pelayanan.
2. Kualitas Informasi
Mencakup isu konten sistem. Konten dari web atau media sebuah sistem harus dipersonalisasi, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan aman bagi para pelaku dalam menggunakan sistem.
3. Kualitas Layanan
Keseluruhan fasilitas pendukung yang diberikan oleh penyedia layanan. Seperti halnya daya tanggap, akurasi, kompetensi teknis, serta empati staf personalia.
4. Penggunaan
Tingkatan dan tata cara karyawan serta pengguna atau masyarakat memanfaatkan sistem informasi. Mengukur segalanya mulai dari kunjungan ke situs web, navigasi dalam web, pengambilan informasi, hingga pelaksanaan pelayanan perizinan.
5. Kepuasan Pengguna

Menjadi sarana penting untuk mengukur opini pelanggan terhadap sistem *e-commerce* kami dan harus mencakup seluruh siklus pengalaman pengguna mulai dari pengambilan informasi hingga pembelian, penerimaan, dan pelayanan.

6. Manfaat Bersih

Manfaat bersih ialah keberhasilan yang paling penting karena mengukur keseimbangan dampak positif dan negatif sistem informasi yang digunakan terhadap penyedia pelayanan, karyawan, organisasi, pasar, industri, perekonomian, dan bahkan masyarakat selaku pengguna sistem informasi.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah upaya untuk mendeskripsikan gejala-gejala alam (dan juga sosial) dengan menggunakan angka-angka, yang berasal dari kata *Quantum*, yang dalam bahasa Latin berarti jumlah (Prayogi, 2022, p. 79). Peneliti tidak melakukan perbandingan atau hubungan antara variabel dalam penelitian ini. Peneliti hanya menjelaskan dan mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu atau lebih. Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Adapun teknik dalam pengambilan sampel dalam proses penyebaran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Menurut Arikunto (2010) (dalam Tarigan et al., 2021, p. 53) menjelaskan bahwa *Purposive Sampling* dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random, atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Maka, dalam penelitian ini sampel memiliki kriteria yaitu pelaku UMKM yang menggunakan aplikasi OSS RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu DKI Jakarta dalam mengurus perizinan berusaha dengan responden sebanyak 100 orang.

HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban para responden dari angket/kuesioner mengenai variabel efektivitas OSS-RBA pada DPMPTSP DKI Jakarta. Dengan menggunakan bantuan aplikasi *statistic program for social science* (SPSS), maka hasil uji tes satu sampel atau *one sample t-test* menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,130 > 1,660$). Lalu, dapat diketahui melalui hasil perhitungan skor aktual yang didapat dari jawaban para responden terhadap angket/kuesioner pada penelitian ini yaitu sebesar 7.137 dari skor ideal yang dapat diperoleh yaitu sebesar 10.400, maka diketahui bahwa presentase efektivitas OSS-RBA pada DPMPTSP DKI Jakarta pada penelitian ini yaitu sebesar 68,6%.

Untuk mengukur efektivitas pada penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut DeLone & McLean (2003). Menurut DeLone & McLean (2003), terdapat 6 indikator dalam mengukur efektivitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Berikut merupakan uraian dari 6 indikator tersebut yang menjadi tolak ukur efektivitas pada penelitian ini:

A. Kualitas Sistem

Dalam penelitian ini terdapat 9 item pernyataan terkait indikator kualitas sistem. Dari 9 item pernyataan tersebut diperoleh skor aktual sebesar 2.518 dari skor ideal yang dapat diperoleh sebesar 3.600. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa presentase efektivitas pada indikator kualitas sistem yaitu mencapai 69,9%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas indikator kualitas sistem terhadap sistem OSS-RBA pada DPMPTSP DKI Jakarta sudah baik. Walaupun secara keseluruhan sudah dinilai baik, namun masih diperlukan perbaikan pada sub-indikator keandalan sistem terutama pada item pernyataan mengenai integrasi sistem OSS-RBA dengan semua pihak dan aturan terkait.

B. Kualitas Informasi

Dalam penelitian ini terdapat 4 item pernyataan terkait indikator kualitas informasi. Dari 4 item pernyataan tersebut diperoleh skor aktual sebesar 1.038 dari skor ideal yang dapat diperoleh yaitu sebesar 1.600. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa presentase efektivitas indikator kualitas informasi yaitu mencapai 64,8%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas indikator kualitas informasi terhadap sistem OSS-RBA pada DPMPTSP DKI Jakarta masih kurang baik. Terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama terkait sub-indikator kejelasan, dimana item pernyataan mengenai sosialisasi OSS-RBA yang hanya mendapatkan skor aktual sebesar 198.

C. Kualitas Layanan

Dalam penelitian ini terdapat 4 item pernyataan terkait indikator kualitas layanan. Dari 4 item pernyataan tersebut diperoleh skor aktual sebesar 1.186 dari skor ideal yang dapat diperoleh yaitu sebesar 1.600. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa presentase efektivitas indikator kualitas layanan yaitu mencapai 74%. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas indikator kualitas layanan terhadap sistem OSS-RBA pada DPMPTSP DKI Jakarta sudah sangat baik.

D. Penggunaan

Dalam penelitian ini terdapat 2 item pernyataan terkait indikator penggunaan. Dari 2 item pernyataan tersebut diperoleh skor aktual sebesar 483 dari skor ideal yang dapat diperoleh yaitu sebesar 800. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa presentase efektivitas indikator penggunaan yaitu sebesar 60,3%. Dari presentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas indikator penggunaan terhadap sistem OSS-RBA pada DPMPTSP DKI Jakarta masih kurang baik. Sistem OSS-RBA perlu lebih dikenal oleh masyarakat sehingga dapat meningkatkan frekuensi penggunaan dari OSS-RBA.

E. Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini terdapat 3 item pernyataan terkait indikator kepuasan pengguna. Dari 3 item pernyataan tersebut diperoleh skor aktual sebesar 765 dari skor ideal yang dapat diperoleh yaitu sebesar 1.200. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa presentase efektivitas indikator kepuasan pengguna yaitu sebesar 63,75%. Dari presentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas indikator

kepuasaan pengguna terhadap sistem OSS-RBA pada DPMPTSP DKI Jakarta masih kurang baik. Dari hasil pengambilan angket/kuesioner, mayoritas responden penelitian menilai tampilan website/aplikasi OSS-RBA tidak nyaman untuk digunakan sehingga responden merasa tidak puas.

F. Manfaat Bersih

Dalam penelitian ini terdapat 4 item pernyataan terkait indikator manfaat bersih. Dari 4 item pernyataan tersebut diperoleh skor aktual sebesar 1.192 dari skor ideal yang dapat diperoleh yaitu sebesar 1.600. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa presentase efektivitas indikator manfaat bersih yaitu sebesar 74,5%. Dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas indikator manfaat bersih terhadap sistem OSS-RBA pada DPMPTSP DKI Jakarta sudah sangat baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan usaha melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta dinyatakan efektif (68,6%). Kesimpulan tersebut diambil berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji one sample t-test dengan hasil perhitungan yang diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,130 > 1,660$). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA pada DPMPTSP DKI Jakarta dinyatakan efektif. Dapat diketahui juga melalui perhitungan skor aktual yang didapat dari jawaban para responden terhadap angket/kuesioner penelitian ini yaitu sebesar 7.137 dari skor ideal yang dapat diperoleh yaitu sebesar 10.400, maka diketahui bahwa presentase efektivitas OSS-RBA pada DPMPTSP DKI JAKARTA pada penelitian ini yaitu sebesar 68,6%.

REFERENSI

Jurnal:

- Dewi, I. K. (2021). SOSIALISASI LEGALITAS USAHA KAOPI SEBAGAI SOLUSI PENINGKATAN USAHA MIKRO PADA UMKM KAOPI DI DESA KOLOWA KECAMATAN GU KABUPATEN BUTON TENGAH. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 276–287.
- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), 13–18.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *JURNAL GOVERNANCE*, 1(1), 1–9.
- Maulia Wati, H., & Sukmana, H. (2022). Analysis of The Quality of Population Administration Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 20, 1–7. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v20i0.1251>
- Narsa, N. P. D. R. H. (2018). Inovasi Pelayanan: Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat dan Sektor Publik. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 3(2), 46–62.
- Pane, P. M., Bangun, B. B., Hidayati, S., Lubis, P. K. D., & Ambarita, C. F. (2023). Pengaruh Indikator Kinerja Pembangunan Daerah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Lokal. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Dan Manajemen (JIKEM)*, 3(2), 6156–6168.
- Prayogi, A. (2022). TELAHAH KONSEPTUAL PENDEKATAN KUANTITATIF DALAM SEJARAH. *Jurnal Sejarah Dan Pembelajaran Sejarah*, 8(1), 76–85.
- Silvia, F., & Syahbudi, M. (2023). TANTANGAN DAN PELUANG: PERAN EKONOMI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 01(12), 90–100.
- Subawa, I. M. M. (2024). PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI ONLINE SINGLE SUBMITION- RISK BASED APPROACH (OSS-RBA) DARI PERSPEKTIF ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK (AUPB). 7(1), 8–17.
- Tarigan, A. L. M. L., Lina, F. L., & Anggarini, D. R. (2021). PEMAHAMAN INVESTASI GENERASI MILENIAL PADA MINAT BERINVESTASI DI PEER TO PEER LENDING DI BANDARLAMPUNG. *Journal Strategy of Management and Accounting through Research and Technology*, 1(1), 49–58.

Dokumen:

Peraturan Pemerintah Nomer 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. (n.d.).

Sumber Lain:

ombudsman.go.id. (2023, January 26). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>