



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

ASK BAN-PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis
Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA)
Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Oleh

Richarda Canda Novenaten

6071901138

Bandung

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

ASK BAN-PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis
Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA)
Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman

Skripsi

Oleh

Richarda Canda Novenaten

6071901138

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Bandung

2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana




Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Richarda Canda Novenaten
Nomor Pokok : 6071901138
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 11 Juli 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si. :  25072023

Sekretaris

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. :  25072023

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :  25072023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama : Richards Canda Novenstein
Nomor Pokok Mahasiswa : 6071901138
Program Studi : Administrasi Publik
Pembimbing : Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. (19910194) Pembimbing Tunggal
Hari dan tanggal ujian skripsi : Selasa tanggal 11 July 2023
Judul (Bahasa Indonesia) : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman
Judul (Bahasa Inggris) : Analysis of the Quality of Business Licensing Services Based on Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA) at DPMPTSP Sleman Regency

1. Perbaikan Judul Skripsi menjadi (Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case)

Judul (Bahasa Indonesia) -

Judul (Bahasa Inggris) -

2. Perbaikan Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) : ditek kembali utuk typo dan pengutipan

3. Perbaikan di Bab 1

1. Mengapa tertarik meneliti kualitas pelayanan dari yang memberikan jin?
2. Apa hubungan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan?
3. Yang diteliti OSS ? Menggunakan jaringan. Kualitasnya yang berkaitan dengan menggunakan jaringan.
4. Pendekatan dalam mengukur kualitas pelayanan.
5. Bab 1 : Berkaitan dengan kualitas pelayanan berbasis OSSRBA ?
6. Hubungan kepuasan dengan kualitas ?
7. Bab 1 : Apa yg dimaksud RBA - ? Berdasarkan responden sulit dibedakan. Apakah ada gap - yang menjadi alasan perlu meneliti topik tsb ?
8. Perlu data empiris, tidak hanya perspektif peneliti saja.
9. Perlu indikasi permasalahannya
10. Mengapa di Kabupaten Sleman?
11. Jelaskan pelayanan perizinan yang langsung (non teknis), pengisian dilakukan oleh petugas

4. Perbaikan di Bab 2

1. Apa yang disebut dengan kualitas pelayanan? Kualitas teknis atau kualitas prosesnya?
2. Teori Parasuraman di sektor bisnis, kurang tepat digunakan di sektor publik. Mengapa menggunakan teori Parasuraman?

5. Perbaikan di Bab 3

1. Apakah menggunakan dokumen dalam mengukur kualitas pelayanan?
2. Apakah jumlah informan 4 orang memadai?
3. Pengujian kualitatif - uji validasi
4. Yang dimaksud dengan SOP - ? Siapa yang menyatakan Kualitas Layanan apakah sama dengan SOP ?
5. Bab 3 : Studi kasus itu apa ?
6. Bagaimana anda bisa melakukan penilaian dalam studi kualitatif.

Kesimpulan : sepertinya kontradiktif dng data.

6. Perbaikan di Bab 4 -

7. Perbaikan di Bab 5

1. Bagaimana anda bisa melakukan penilaian dalam studi kualitatif.
2. Kesimpulan : sepertinya kontradiktif dng data.
3. Istilah SOP dihilangkan di bab analisis

DOKUMEN INI TIDAK PERLU DITANDATANGANI LAGI

Bandung, 11 July 2023

Ketua Program Studi,

kaprodi_lap.fisip@unpar.ac.id

Penguji (Pembimbing),

prasetyo@unpar.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Richarda Canda Novenaten
NPM : 6071901138
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik Program Sarjana
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) Pada DPMPPTSP Kabupaten Sleman

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah tulis sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 21 Juni 2023



Richarda Canda Novenaten

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman

ORIGINALITY REPORT

27 %

SIMILARITY INDEX

27 %

INTERNET SOURCES

11 %

PUBLICATIONS

11 %

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	2 %
2	repository.unpar.ac.id Internet Source	2 %
3	administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	1 %
4	123dok.com Internet Source	1 %
5	dpmptp.slemankab.go.id Internet Source	1 %
6	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
8	Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper	1 %

Abstrak

Nama : Richarda Canda Novenaten
NPM : 6071901138
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman

Penelitian ini didasarkan oleh adanya fenomena yang menunjukkan bahwa sistem ini sudah melewati tiga kali perubahan sebagai bentuk dari pengembangan sistem tapi belum berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam pelaksanaan pelayanan izin berusaha melalui OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sleman bisa dikatakan belum memuaskan, hal ini dikarenakan ketika dalam penyelesaian izin usaha seringkali tidak tepat waktu dan pelaku usaha belum sepenuhnya memahami tentang cara pengoperasian sistem OSS RBA. Maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pengurusan izin berusaha di DPMPTSP Kabupaten Sleman dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) sebagai tolak ukur kualitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilapangan melalui observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi, serta analisis data menggunakan model Miles and Huberman. Penelitian ini mengambil sebanyak 15 informan yang terdiri dari Penata Perizinan Ahli Muda Bidang PTSP II, Penata Perizinan Ahli Muda Bidang Penanaman Modal II, Analis Investasi dan Permodalan Usaha, Pengadministrasi Perizinan Bidang PTSP II, Front Office Pelayanan Perizinan Bidang Penanaman Modal I, Tenaga Pendamping Bidang Penanaman Modal II, dan pemohon pelayanan izin usaha berbasis OSS RBA di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sleman sebagai informan pendukung.

Hasil dari penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Sleman dari dimensi *tangible* yaitu sarana pendukung belum memadai dimana kapasitasnya tidak mampu menampung jumlah pelanggan yang datang mengakibatkan orang merasa tidak nyaman, selain itu fasilitas pengeras suara (*speaker*) untuk pemanggilan nomor antrian tidak aktif di semua bidang. Jika dilihat dari dimensi *reliability*, petugas belum memberikan informasi yang jelas dan komprehensif tentang syarat-syarat perizinan sehingga masyarakat belum sepenuhnya paham terkait banyak dokumen yang harus disiapkan dalam proses perizinan. Dimensi *responsiveness* dimana petugas cukup lambat dalam menindaklanjuti pertanyaan ataupun aduan dari masyarakat dan dimensi *assurance* yang mana petugas juga belum memberikan suatau jaminan kepastian akan waktu penyelesaian perizinan. Sedangkan untuk dimensi *empathy* pada umumnya petugas telah menunjukkan keramahan dalam pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Proses Pelayanan, Lima dimensi SERVQUAL, Perizinan Berusaha, OSS RBA

Abstract

Name : Richarda Canda Novenaten

NPM : 6071901138

Title : *Analysis of the Quality of Business Licensing Services Based on Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA) at DPMPTSP Sleman Regency*

This research is based on the existence of phenomena that show that the system has already undergone three changes as a form of system development but has not yet run effectively and efficiently. In the implementation of service permits sought through the OSS RBA in the DPMPTSP district of Sleman, it can be said that it is not satisfying. This is due to the fact that the solution of business permits is often not on time and the entrepreneur has not fully understood the operation of the RBA system. Then this study aims to describe the quality of service management permission efforts in the DPMPTSP district of Sleman using the five dimensions of SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) as a measure of service quality as stated by Valerie A. Gothic, A. Parashuraman, and Leonard L. Berry.

The research method used is a qualitative approach to the type of descriptive case studies with field data collection techniques through observation, in-depth interviews, documentation studies, and data analysis using the Miles and Huberman models. The research took as many as 15 informants, consisting of PTSP II Young Experts Licencing Authority, Capital Plantation II Youth Experts Licence Authorization, Investment Analyst and Business Permodalan, DPMP II Licence Administration, Front Office Services for Capital Plantations I, Supporting Power of Capital Planting II, and OSS RBA-based business licence service applicants in the DPMPTSP District of Sleman Office, as supportive informants.

The results of the research showed that the quality of public service licencing strives in the DPMPTSP district of Sleman from the tangible dimension of the means of support is not sufficient where the capacity is not able to accommodate the number of customers that come, resulting in people feeling uncomfortable. In addition, the voice speaker facility for the calling number of the antenna is not active in all fields. If viewed from the reliability dimension, the officials have not provided clear and comprehensive information about the licencing conditions, so the public has not fully understood the many documents to be prepared in the licence process. The responsiveness dimension is where officials are slow enough to follow up on questions or complaints from the community, and the assurance dimension is where officers have not given any assurances or guarantees of the timing of the completion of the licence. As for the dimension of empathy in general, officers have shown hospitality in service.

Keywords: Public Service, Quality of Service Process, Five Dimensions of SERVQUAL, Business Licencing, OSS RBA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman” dengan lancar dan tepat waktu. Selama proses penyusunan penelitian, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah menukung dan membantu penulis dalam membuat penelitian ini menjadi lebih baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Keluarga saya tercinta, Lukas Luli Lasan (Ayah), Endah Purwatiningsih (Ibu), Guerikus Dony Ramanda Eltoby, Stevanus Alexander Permana Siahaan dan anggota keluarga lainnya yang tidak dapat saya sebutkan, terima kasih sudah selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moral maupun finansial kepada penulis selama proses ini berlangsung.
2. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing peneliti dengan sepenuh hati serta terima kasih atas kritik dan saran yang bermanfaat bagi peneliti hingga akhirnya penelitian ini bisa selesai dengan tepat waktu.
3. Semua Dosen pengajar Ilmu Administrasi Publik yang telah bersedia memberikan banyak pembelajaran kepada penulis selama menempuh perkuliahan di UNPAR.
4. Sahabat-sahabat saya tercinta “*Remadja Djompolita*” yaitu Theresia Erinata Hutasoit, Tasya Elsia Miranda Pakpahan, Athaya Saffana Elqisshaffara, Karen Christina Jessica, Maria Stefanie Rachella Gunu Tukan, Muhammad Azriel Hasbi, Stefani Cyntia Dwi Ningrum, dan Megantari Putri Fauziah. Serta kerabat dari Universitas Katolik

Parahyangan, Shafa Siti Giskashafa Khaerunnisa, Bernadeth Getrudis Roflebabin, dan Chelsea Mawar Natasha Menda dan teman-teman yang berada di Jurusan Administrasi Publik terkhusus angkatan 2019.

5. Kepada Kepala Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sleman, staf, pegawai serta jajaran di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sleman yang telah bersedia membantu penulis ketika melakukan penelitian serta memberikan informasi terkait judul penelitian penulis.
6. Para pengguna layanan izin berusaha melalui OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sleman yang bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan memberikan informasi secara langsung terkait kualitas proses pelayanan izin berusaha berbasis OSS tersebut.
7. *Thank you, God. Today I am in absolute awe of You all the little things that I've been praying about, all the little things that I've been worried about You've answered all of my prayers, You've answered every Single one of them, I love today and I'm so excited for this journey You have me on. I can feel that You're preparing me for something big, I have no idea what You're doing but I'm excited. I know You listen to my prayers, prayers to be a successful person one day and You are never late, God, I don't need to be scared because You know what You're doing and You know more than I do about my future. Thank you for such a blessed day.*

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua orang yang telah membantu dan mendukung penulis selama masa perkuliahan hingga proses pengerjaan skripsi ini termasuk pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Akhir kata semoga Tuhan Yesus memberikan berkat atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Pelayanan Publik	13
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.4 Perizinan Berusaha Berbasis Sistem <i>Online Single Submission-Risk Based Approach</i> (OSS RBA)	18
2.5 Penelitian Terdahulu	19
2.6 Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian	24
3.3 Peran Peneliti	25
3.4 Lokasi Penelitian	25
3.5 Variabel Penelitian	26

3.6	Sumber Data	26
3.6.1	Data Primer	26
3.6.2	Data Sekunder	26
3.7	Teknik Pengumpulan Data	27
3.7.1	Wawancara Mendalam	27
3.7.2	Observasi	28
3.7.3	Studi Dokumen	29
3.8	Teknik Analisis Data	29
3.8.1	Pengumpulan Data	29
3.8.2	Reduksi Data	30
3.8.3	Penyajian Data	30
3.8.4	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	30
3.9	Pengecekan Keabsahan Temuan	31
BAB IV	PROFIL PENELITIAN	32
4.1	Gambaran Umum Kantor DPMPTSP Kabupaten Sleman	32
4.2	Visi dan Misi Kantor DPMPTSP Kabupaten Sleman	33
4.3	Maklumat Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sleman	33
4.4	Struktur Organisasi Kantor	34
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
5.1	Tangibles (Berwujud)	38
5.2	Reliability (Kehandalan)	44
5.3	Responsiveness (Daya Tanggap)	47
5.4	Assurance (Jaminan)	54
5.5	Empathy (Empati)	59
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	63
6.1	Kesimpulan	63
6.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		70

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 5 1 Karakteristik Responden.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Survey Kepuasan Masyarakat (Oktober-Desember 2022).....	4
Gambar 1 2 Data Pengaduan.....	6
Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4 1 Struktur Organisasi Kantor DPMPTSP Kabupaten Sleman	35
Gambar 5 1 Brosur tentang Online Single Submission (OSS)	38
Gambar 5 2 Situasi Kantor DPMPTSP Kabupaten Sleman (Loket OSS)	40
Gambar 5 3 Tampilan Halaman Website Online Single Submission (OSS).....	41
Gambar 5 4 Rekap Aduan DPMPTSP Kabupaten Sleman Tahun 2021	51
Gambar 5 5 Pengaduan mengenai Layanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sleman	57
Gambar 5 6 Waktu Penyelesaian Komitmen Usaha Berbasis OSS di DPMPTSP Sleman	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara	70
Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian.....	76
Lampiran 3. Dokumentasi.....	77
Lampiran 4. Dokumen Pendukung	78
Lampiran 5. Hasil Coding dari Wawancara.....	80

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang turut mengikuti perkembangan teknologi dari segi pelayanan publik, sebagaimana Pemerintah berupaya untuk menciptakan pelayanan yang optimal, guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik (*public services*) merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku bagi setiap orang, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat atas pelayanan yang diberikan sehingga hak dan kewajiban masyarakat dapat terpenuhi. Selain itu, pemerintah juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat guna memperoleh kebutuhannya dengan cara yang mudah, efektif dan efisien. Dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan efisien, pemerintah pun menanggapi dengan mengikuti perkembangan teknologi yang terintegrasi secara elektronik agar masyarakat bisa melakukannya dimana saja yakni hanya dengan menggunakan *gadget* tanpa harus datang ke kantor dan mengantri. Ini merupakan suatu langkah baik yang dilakukan oleh pemerintah untuk menghindari terjadinya praktek korupsi di lingkungan pemerintahan yang seringkali dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan tindakan korupsi yang dilakukan oleh para calo.

Salah satu bentuk pelayanan yang telah terintegrasi secara elektronik atau memanfaatkan teknologi adalah pelayanan perizinan berusaha berbasis sistem *Online*

Single Submission (OSS). Sistem OSS disahkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik sebagaimana pemerintah memberikan tugas dan wewenang kepada pemerintah daerah yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk memberikan pelayanan berbasis OSS tanpa dipungut biaya. DPMPTSP merupakan salah satu bagian integral dari pelayanan publik, dimana ruang lingkupnya meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat juga dibantu oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan para aparatur diberi amanat untuk melaksanakan tugas pelayanan secara terpadu sesuai dengan prinsip koordinasi, sinkronisasi, integrasi, simplikasi, keamanan dan kepastian sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat. Sebagaimana didukung dalam PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko atau OSS RBA (*Online Single Submission-Risk Based Approach*) yang dikelola dan diselenggarakan oleh pihak Lembaga OSS bahwa tujuannya untuk mempermudah pelayanan perizinan agar dapat mempercepat dan meningkatkan investasi di bidang penanaman modal dan berusaha di setiap daerah.

Perkembangan OSS terus-menerus dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha di Indonesia. Sistem OSS versi 1.0 pertama kali diluncurkan pada tahun 2018, sebagaimana pada awal kemunculannya yang memberikan dampak cukup besar dalam sistem perizinan di Indonesia. Hal ini dikarenakan sebelumnya mekanisme pelayanan perizinan masih dilakukan secara manual yaitu dengan mengisi formulir di berbagai instansi terkait dan menyiapkan berbagai dokumen serta prosesnya membutuhkan waktu cukup panjang. Seiring dengan berjalannya waktu sistem OSS 1.0

ternyata masih ditemukan banyak sekali kekurangan antara lain sistem yang belum siap dan website OSS seringkali mengalami gangguan, serta kebingungan dalam menentukan KBLI yang pada saat itu masih menggunakan KBLI 2017. Oleh karena itu, pemerintah pun menanggapi hal tersebut dengan membuat pembaruan sistem OSS menjadi versi 1.1 yang mulai berlaku efektif pada 1 Januari 2020. Dalam OSS versi 1.1 pemerintah telah melakukan penyempurnaan pada struktur *database* yang berbeda dengan versi sebelumnya, namun hal ini juga masih dirasa belum cukup sehingga pada 2 Juli 2021 pemerintah resmi mengeluarkan versi terbaru yang dinamakan sistem OSS RBA (*Online Single Submission-Risk Based Approach*).

Penerapan sistem *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) telah beroperasi pada bulan Juni tahun 2021, namun sempat mengalami kendala sehingga baru diimplementasikan pada awal bulan agustus. Sistem OSS RBA diluncurkan oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), berkaitan dengan hal ini PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mencabut PP Nomor 24 Tahun 2018. Saat ini sistem OSS RBA merupakan perkembangan yang paling terbaru setelah melewati dua versi sebelumnya dan OSS RBA menggunakan sistem SSO (*Single Sign On*) yang artinya seluruh aplikasi kementerian yang berhubungan dengan perizinan akan diintegrasikan melalui sistem OSS RBA. Sehingga nantinya pengguna layanan hanya dapat mengakses menggunakan satu akses saja di sistem OSS RBA karena semua kegiatan usaha yang sudah mencakup dalam 16 sektor secara terpusat. Dengan banyaknya perubahan serta tindakan yang dilakukan terhadap sistem OSS, harapannya masyarakat bisa mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dengan cepat.

Pemerintah daerah mulai menerapkan sistem OSS RBA di tingkat daerah guna meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha, salah satunya di Kabupaten Sleman. Pelayanan Perizinan berbasis sistem OSS RBA ditangani oleh pemerintah daerah setempat yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sleman. Pemerintah berkomitmen untuk mempercepat integrasi layanan perizinan pusat dan daerah agar menjadi lebih cepat, murah, dan sederhana. Dengan menetapkan KBLI dan pendekatan berbasis risiko (*Risk Based Approach*) sebagai dasar perizinan, RUU Cipta Kerja mendorong semangat penyederhanaan izin. Perizinan berusaha berbasis risiko mengubah cara melihat kegiatan berusaha dari izin ke risiko. Ini mengubah cara kegiatan usaha dilakukan dari izin ke risiko. Artinya semakin banyak potensi risiko yang dilakukan, semakin ketat pengawasan dan banyak perizinan yang dibutuhkan, sementara kegiatan berisiko rendah biasanya tidak membutuhkan perizinan dan inspeksi. Sehingga pemerintah akan menempatkan lebih banyak perhatian pada kegiatan usaha yang memiliki potensi risiko yang sangat besar dalam berbagai hal.



Gambar 1 1 Survey Kepuasan Masyarakat (Oktober-Desember 2022)

Sumber : Info Publik Website DPMPTSP Kabupaten Sleman

Terkait dengan proses pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Sleman, peneliti memperoleh data mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan IV yaitu di Oktober sampai Desember 2022 meliputi sembilan unsur pelayanan yaitu (1) persyaratan pelayanan, (2) prosedur, (3) waktu, (4) biaya, (5) produk, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) maklumat pelayanan, (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Berdasarkan 9 unsur tersebut, Hasil SKM diatas berada di tingkat kategori “Baik” dengan nilai 88,15. Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa dengan dikeluarkannya sistem OSS RBA seharusnya dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan serta dapat memudahkan pihak penyelenggara dalam memberikan pelayanan.

Namun pada kenyataannya data pengaduan dari website DPMPTSP Kabupaten Sleman dan Laporan Sleman menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Sleman masih dianggap kurang memuaskan dari beberapa segi. Berikut beberapa indikasi masalah khususnya mengenai pelayanan izin berusaha berbasis OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sleman.

LAPOR SLEMAN Beranda Input Pengaduan Peta

Detail Laporan

Anonymous - 15-04-2021 11:52:49 PM

Perizinan IMB terlalu lama dan Berbelit 🙄🙄

Kemarin kami mengurus IMB untuk Bangunan Baru dari JPPT, Dokumen Lingkungan, Rekomendasi PDAM, Pertek, Rekom Laju Lintas, Rekam PU, Siteplan sampai akan Terbit IMB. Hampir 2 Tahun. Mekanismenya sangat melelahkan dan berbelit. Tidak ada standar waktunya. Retribusi standar juga tidak tercantum di papan pengumuman. Sangat wajar Investor banyak mengeluh dan malas mengurus IMB bahkan menggunakan Calo untuk mengurus. Soalnya sangat berbelit berpindah dari dinas satu ke dinas lainnya. Mohon ini bisa dibenahi, mengingat teknologi sudah 4.0. Harus serba cepat dan efisien. Mohon OPD bisa membenahi dan lebih mengefisienkan agar Investasi di Sleman bisa lebih cepat dan birokrasinya tidak terlalu berbelit Belit. Terima Kasih Salam Sleman Sembuda 🙏🙏

Anonymous - 28-10-2021 11:55:39 PM

DPMPSTP Pelayanannya buruk sekali

Saya ngurus izin pengeringan tanah pertanian tidak ada kejelasan selesainya kapan hanya suruh nunggu2 terus. Bagian informasi ngasih infonya tidak sesuai ktanya 20 hri ini sdh 20 hri lebih belum selesai2.

35	25 Februari 2021	Email	Bookname Putri Hagarri putrihagarri@gmail.com	Perkemakian, saya Roodariza Putri Hagarri. Saya ingin mengajukan permohonan tidak proses izin usaha saya dalam OSS yang mengalami kendala. Saya sudah mendapatkan NIB dengan no: 1215900212302. Selain mendapatkan NIB, saya juga sudah langsung mendapatkan izin usaha. Namun sesuai dengan petunjuk pengisian OSS, saya harus melakukan permohonan izin usaha, dimana saat akan melakukan proses tersebut NIB saya tidak dapat digunakan dan saya dituntut untuk melakukan rekam data legalitas baru. Pada halaman perkemakian legalitas baru tersebut modal yang harus saya isi Rp 100 juta, sedangkan izin usaha yang saya dapatkan adalah usaha mikro kecil, dengan modal 100 juta, dan pada halaman tersebut modal minimal untuk mengajukan permohonan tidak kecil. Saat saya klik, muncul notifikasi bahwa saya sudah pernah mengajukan permohonan mikro kecil sebelumnya, yaitu saat pengajuan dari NIB dan izin usaha saya sebelumnya. Terimakasih.	Selamat pagi, untuk informasi terkait OSS bisa menghubungi nomor 0898 9354 672 (24/7/2021)	1	Khan
----	------------------	-------	-----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	---	------

Gambar 1 2 Data Pengaduan

Sumber : Website DPMPSTP Kabupaten Sleman dan Laporan Sleman

1. Masih ditemukan banyaknya pengaduan dari masyarakat mengenai tidak adanya jaminan kepastian waktu.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai proses pelayanan izin berusaha berbasis OSS RBA.
3. Sistem masih dalam tahap pengembangan, sehingga seringkali terhambat karena sistem atau aplikasi yang tekendala.

Hal ini dapat dipengaruhi oleh jaringan internet yang kurang baik sehingga berdampak pada aksesibilitas laman OSS yang mana akan membuat pelayanan tidak maksimal dan mempengaruhi kualitas pelayanan izin berusaha di DPMPSTP Kabupaten Sleman. Beberapa indikasi masalah tersebut nyatanya tidak hanya berasal dari pemerintah daerah saja namun juga berkaitan dengan pemerintah pusat. Ini dikarenakan sistem OSS RBA sudah terintegrasi secara satu pintu nasional (terpusat), sehingga pemerintah daerah akan terkena dampaknya. Selain itu, pelayanan yang diberikan seharusnya sudah bisa terintegrasi secara elektronik dengan cepat agar dapat memudahkan para pelaku usaha untuk mendaftar izin hanya dengan mengakses melalui aplikasi atau website OSS dari

rumah tanpa harus datang dan antri di kantor DPMPTSP Sleman. Oleh karena itu, pemerintah daerah yakni pihak DPMPTSP Kabupaten Sleman perlu menyiapkan strategi atau solusi guna mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan dalam izin berusaha menggunakan sistem atau aplikasi OSS RBA

Adapun alasan peneliti dalam memilih lokus penelitian di DPMPTSP Kabupaten Sleman yaitu didasari oleh adanya pengalaman pribadi ketika mengurus izin usaha pemondokan di DPM-PTSP Sleman Yogyakarta, yang mana prosesnya membutuhkan waktu terlalu lama dan tidak ada jaminan kepastian sehingga saya harus menggunakan jasa orang lain untuk membantu mengurusnya. Disamping itu juga, peneliti bertempat tinggal di Yogyakarta sehingga pertimbangan biaya lebih efisien. Berdasarkan fenomena yang ada penulis tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Sleman yakni didasarkan pada pengamatan awal pada pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten sleman bahwa terdapat beberapa permasalahan yang terkait dengan dimensi kualitas proses pelayanan yang diberikan. Dari beberapa permasalahan yang telah disebutkan di atas, telah menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Sleman belum memberikan layanan yang berkualitas karena belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat dan belum memuaskan pengguna jasa. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis permasalahan tersebut dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sleman berdasarkan dimensi *tangibles*?
- 1.2.2 Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sleman berdasarkan dimensi *reliability*?
- 1.2.3 Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sleman berdasarkan dimensi *responsiveness*?
- 1.2.4 Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sleman berdasarkan dimensi *assurance*?
- 1.2.5 Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sleman berdasarkan dimensi *empathy*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan yang ingin didapatkan setelah permasalahan dianalisis adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mendeskripsikan dimensi *tangibles* (bukti fisik) yang dimiliki oleh DPMPTSP dengan meninjau dari penampakan fisik yang terlihat seperti fasilitas yang tersedia, peralatan, personil dan komunikasi dalam melakukan pengurusan izin berusaha dengan sistem OSS RBA.
- 1.3.2 Untuk mendeskripsikan dimensi *reliability* (kehandalan) yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Sleman dengan melihat kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dalam melakukan pengurusan izin berusaha dengan sistem OSS RBA.

- 1.3.3 Untuk mendeskripsikan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Sleman dengan meninjau ketersediaan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan layanan yang cepat dalam melakukan pengurusan izin berusaha dengan sistem OSS RBA.
- 1.3.4 Untuk mendeskripsikan dimensi *assurance* (jaminan) yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Sleman dengan meninjau dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dari para pekerja dalam melakukan pengurusan izin berusaha dengan sistem OSS RBA.
- 1.3.5 Untuk mendeskripsikan dimensi *emphaty* (empati) yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Sleman dengan meninjau perlakuan dan perhatian yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan kepada penerima layanan dalam melakukan pengurusan izin berusaha dengan sistem OSS RBA.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman” ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dalam menambah wawasan terkait sistem OSS RBA, terutama mengenai Aplikasi OSS yang sebagaimana telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat. Selain itu diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan guna meningkatkan sistem OSS RBA dan kualitas pelayanan publik.

1.4.1 Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah pemahaman mahasiswa Administrasi Publik dalam menangani permasalahan sistem pelayanan yang terintegrasi secara elektronik atau digital.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan acuan untuk membantu penelitian yang akan datang mengenai kualitas pelayanan izin usaha berbasis OSS RBA.
- c. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan tambahan data dalam perkembangan ilmu administrasi publik terutama pada bidang kebijakan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi memberikan manfaat serta *feedback* untuk DPMPTSP Kabupaten Sleman dalam menghadapi berbagai faktor yang dapat menurunkan kualitas layanan khususnya, terkait pelayanan sistem OSS RBA.
- b. Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi DPMPTSP Kabupaten Sleman bisa lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan terkait sistem OSS RBA dalam pengurusan izin berusaha di tingkat daerah.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai rujukan bagi pemerintah pusat pemerintah daerah, serta pihak-pihak yang bersangkutan dalam meningkatkan sistem OSS RBA guna tercapainya kualitas layanan yang baik

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa bagian susunan bab guna mempermudah penulis dalam melakukan penulisan dan penyusunan penelitian, dan memudahkan pembaca dalam memahami isi dan susunan dari penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman”. Susunan bab tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan mencakup beberapa bahasan tentang latar belakang, rumusan masalah dan identifikasi masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bagian kerangka teori berisikan konsep dan teori yang digunakan oleh peneliti sebagai rujukannya untuk melakukan penelitian ini sebagaimana hal tersebut berkaitan dengan “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman”.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdapat metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yang berisikan jenis penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, variabel penelitian, sumber data yang didapatkan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission-Risk*

Based Approach (OSS RBA) Pada DPMPTSP Kabupaten Sleman” dan uji keabsahan data.

BAB IV PROFIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai ruang publik DPMPTSP Kabupaten Sleman yang berisikan sejarah kantor DPMPTSP Kabupaten Sleman, visi dan misi, maklumat pelayanan, dan struktur organisasi.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisikan pemaparan dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian di lapangan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan selama proses di lapangan, serta memberikan masukan atau saran terhadap hasil temuan yang didapatkan selama berada di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Dalam daftar pustaka peneliti memasukan sumber dari data-data yang digunakan dalam penelitian ini.