

EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS WEB ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH DALAM MENANGANI RISIKO PERIZINAN USAHA DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MALANG

Elsa Agustina Dewi¹, Slamet Muchsin², Hirshi Anadza³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

Email: agustinaelsa544@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menentukan seberapa efektif pendekatan berbasis web Satu Submission Risk Based Approach dalam mengatasi risiko perizinan usaha di Kabupaten Malang. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini untuk menjelaskan kondisi lapangan yang sebenarnya. Seperti yang ditunjukkan oleh metode penelitian pendekatan deskriptif ini, penelitian kualitatif mengembangkan teori-teori selama proses pengumpulan data untuk mencapai kesimpulan yang umum. Selanjutnya, kondisi tersebut dievaluasi berdasarkan informasi yang ditemukan dalam data primer dan sekunder. Teori efektivitas yang digunakan untuk studi ini. Hasil studi menunjukkan bahwa pendekatan berbasis risiko satu submission online berhasil menangani risiko perizinan bisnis di Kabupaten Malang dinilai cukup efektif. Disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan sistem online yang terbaru dari sistem OSS di DPMPSTP Kabupaten Malang, sudah terlaksana. Pemerintah Kabupaten Malang telah memberikan pelayanan publik yang cepat dan responsif dengan menggunakan teknologi informasi pemahaman terhadap teknologi dan komunikasi.

Kata Kunci : Efektivitas, Layanan Publik, Regulasi Layanan Perizinan

Pendahuluan

Untuk melihat seberapa efektif layanan perizinan berbasis internet di DPMPSTP Kabupaten Malang, beberapa teori diambil dari berbagai sumber. Efektivitas didefinisikan sebagai "hubungan antara hasil diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan." Konsep lebih fokus pada pencapaian tujuan. Ini akan dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 23/2017 tentang Penyelenggara DPMPSTP, Sistem OSS Pendekatan Berbasis Risiko memberikan izin usaha berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha. Ini memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mendapatkan izin usaha dengan mudah.

Tingkat risiko ditetapkan berdasarkan hasil analisis risiko. Sistem Online Single Submission Risk Based Approach merupakan entitas untuk menyempurnakan dari sistem Online Single Submission v.1.1, sistem OSS-RBA ini dirilis pada 8 Juli 2018 untuk mempermudah proses pelayanan pengurusan perizinan bisnis. Sistem OSS-RBA lebih menekankan pada pemilihan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) dan

jumlah yang menetapkan tingkat risiko yang ditimbulkan. KBLI adalah salah satu klasifikasi yang diterbitkan oleh BPS dan harus diperbarui lebih lanjut.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah hasil dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yang mengubah sistem perizinan kegiatan usaha di Indonesia. Sistem OSS v.1.1 adalah fitur untuk user manajemen. Ini memiliki lebih banyak menu dan semua jenis pelaku usaha terakomodir. Pemberlakuan sistem OSS v.1.1 mempermudah pengurusan berbagai perizinan, termasuk prasyarat untuk melakukan bisnis, izin usaha, dan izin operasional, serta memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan perizinan dan memperoleh izin secara aman, cepat, dan instan. Proses perizinan dengan sistem OSS v.1.1 diperkirakan hanya membutuhkan 30 hingga 60 menit jika tidak ada masalah terkait undang-undang, pajak, atau kependudukan.

Sistem OSS-RBA adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP 5/2021), Tidak seperti sistem

klasifikasi risiko kegiatan usaha lainnya, pasal 10 ayat (1) dan (OSS v.1.1) yang tidak mendasarkan perizinan pada risiko dan skala kegiatan usaha. Pada Online Single Submission versi 1.1 merupakan sistem perizinan usaha yang dimana hanya untuk pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Sistem OSS v.1.1 hanya mencakup beberapa perizinan dan lembaga saja. Dalam sistem perizinan versi lama ini pengurusan masih manual. Pengurusan dengan manual disini datang langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Malang daripada melalui sistem OSS. Maka dari itu sistem OSS meng-*upgrade* sistem OSS v.1.1 ke sistem OSS-RBA. Perubahan sistem OSS v.1.1 ke sistem Online Single Submission Berbasis Risiko.

Kepastian Standar: Sistem OSS v.1.1 tidak memiliki standar perizinan berusaha untuk kementerian, lembaga, dan daerah terkait, sedangkan sistem OSS-RBA menggunakan Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) perizinan berusaha berbasis risiko untuk setiap sektor. Kemudahan sistem OSS v.1.1 perizinan berusaha tidak dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha, sedangkan sistem OSS-RBA menggunakan Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) perizinan berusaha berbasis risiko untuk setiap sektor. Berdasarkan observasi ditentukan permasalahan yang dihadapi saat ini dalam sistem OSS v.1.1 adalah pertama kurangnya profesionalisme Aparatur di sistem OSS v.1.1 dalam memberikan layanan, hal ini terlihat ketika Aparatur kurang responsif kepada pelaku usaha. Kedua kurangnya jumlah pegawai sehingga hal tersebut dapat menyebabkan pelaku usaha yang mengurus izin usaha pada sistem OSS v.1.1 merasa dirugikan.

Ketiga lemahnya sistem OSS v.1.1 yang digunakan dalam permohonan izin usaha yang tiba-tiba data sudah terisi atau tercantum terlebih dahulu, misalnya ada pemohon atau pelaku usaha yang melakukan izin usaha untuk pembaharuan di sistem Online Single Submission (OSS), setelah pengecekan oleh sistem, data tersebut ternyata masih pakai yang lama. Adapun faktor pendukung antara lain : program sosialisasi yang dapat meningkatkan kinerja Aparatur yang digunakan, pelaksanaan rapat evaluasi, dan rekapitulasi laporan kinerja yang dilakukan setiap tiga bulan atau setiap triwulan untuk memantau individu atau kinerja kelompok. Faktor penghambat adalah kurangnya koordinasi dilingkup internal, sehingga sulit untuk menangani kendala dalam proses penerbitan bisnis atau usaha. Prasarana dan fasilitas yang memudahkan kinerja, seperti komputer dan internet cepat.

Oleh karena itu, pemohon dapat mengurus dan memperoleh izin melalui sistem OSS-RBA kapan saja serta telah menangani risiko dari sistem OSS sebelumnya yang dimana sistem OSS-RBA ini berdasarkan skala tingkat kegiatan usaha dan tingkat risiko usaha. Seperti yang sudah diketahui,

Perizinan menjadi sangat mudah dan cepat, terutama bagi bisnis "Rendah" dan "Menengah Rendah" adanya NIB mereka sudah dapat menjalankan kegiatan usahanya. Sehingga lembaga OSS menerbitkan sistem OSS-RBA yang dimana agar menangani risiko dari perizinan usaha pada sistem OSS v.1.1 hanya saja kendala dari sistem OSS-RBA ini harus dibutuhkan signal yang optimal. Sistem OSS-RBA adalah sistem perizinan berbasis risiko yang terintegrasi di pemerintah daerah dan pemerintah pusat dengan teknologi.

Pemerintah ingin memotong rantai birokrasi dan membuat pendaftaran izin baru dan perpanjangan lebih mudah bagi bisnis dengan mengubah sistem perizinan menjadi terintegrasi dan berbasis internet. Penelitian ini menemukan bahwa sistem OSS-RBA telah digunakan dan berjalan dengan baik untuk mempercepat proses perizinan serta sudah mencakup risiko pada sistem OSS v.1.1 di Kabupaten Malang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Sistem Online Single Submission terus berkembang untuk mengurangi masalah perizinan. Konsep berbasis risiko bukan hal yang baru di dunia; banyak negara telah menggunakannya dalam bidang perizinan.

Indonesia baru saja menggunakannya dalam bidang perizinan. Penyediaan izin usaha berbasis risiko sebagai lanjutan dari izin usaha berbasis risiko sebelumnya. Pengaturan yang tepat sangat penting untuk mewujudkan sistem berbasis risiko yang efektif dan efisien yang mencakup perizinan usaha. Dalam sistem OSS v.1.1 beberapa perizinan usaha masih harus dikeluarkan oleh lembaga atau kementerian terkait atau pemerintah daerah. Terdapat menu *tab* pengumuman, daftar masuk, masuk DPMPTSP, status NIB dan kamus OSS sedangkan sistem OSS-RBA ini terdapat menu *tab* pertama dibagian atas diantaranya beranda, informasi, regulasi, panduan, kontak. Pada bagian pojok kanan atas terdapat menu "daftar" jika sudah memiliki akun maka terdapat menu "masuk/login" jika belum memiliki akun tinggal klik "daftar" dan isi *e-mail*.

Bagian bawah terdapat panduan OSS, mengajukan perizinan untuk bisnis mikro dan kecil serta bisnis menengah dan besar. Sistem OSS v.1.1 ini yang merupakan sistem perizinan usaha yang bertransformasi menjadi sistem Online Single Submission Pendekatan Berbasis Risiko. Namun nyatanya pelaksanaan dari sistem OSS v.1.1 tidak seperti yang diharapkan, evaluasi sistem OSS v.1.1 menunjukkan bahwa itu belum melengkapi semua jenis bisnis dan izin yang ada di Indonesia, serta belum melengkapi masyarakat umum secara keseluruhan tau akan sistem ini serta persoalan dalam menerapkan sistem OSS guna pengurusan perizinan usaha.

Hal ini sistem OSS yang dimana sistem

Online Single Submission versi 1.1 bertransformasi menjadi sistem OSS-RBA. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Efektivitas Pelayanan Berbasis Web Online Single Submission Risk Based Approach Dalam Menangani Risiko Perizinan Usaha**”.

Rumusan Masalah

Latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini adalah untuk menentukan seberapa efektif layanan OSS-RBA berbasis web menangani risiko izin usaha di Kab. Malang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini guna untuk mengetahui seberapa efektif layanan OSS-RBA berbasis web menangani risiko izin usaha di Kab. Malang.

Manfaat Penelitian

Diharapkan akan menguntungkan pihak yang membutuhkannya secara teoritis dan praktis, seperti yang berikut :

a) Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan memberi penulis lebih banyak pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan sistem OSS v.1.1 menjadi sistem OSS-RBA dalam menangani risiko pada perizinan usaha di Kabupaten Malang. Peneliti juga dapat mengetahui solusi dari permasalahan masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui sistem OSS-RBA yang melakukan usaha atau menjalankan suatu bisnis.

b) Manfaat Praktis

Penelitian tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan wawasan mengenai pembaharuan sistem OSS v.1.1 menjadi sistem OSS-RBA dalam menangani risiko pada perizinan usaha serta membangun untuk menyelesaikan masalah praktis terkait judul penelitian. Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi kepada masyarakat dan pengguna sistem OSS-RBA agar dapat dijadikan sebagai alat mempermudah dalam pengurusan perizinan usaha. Untuk fakultas ilmu administrasi: Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang sedang berlangsung kedepannya dan sebagai wawasan dari berbagai sumber guna menambah ilmu pengetahuan mahasiswa terkait efektivitas sistem Online Single Submission Risk Based Approach menangani risiko dengan perizinan bisnis.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Efektivitas Pelayanan Publik

Segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan publik dan

memenuhi peraturan perundang-undangan dianggap sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik adalah tolok ukur yang jelas untuk mengukur kinerja pemerintah. Dalam kebanyakan kasus, masyarakat memiliki kemampuan langsung untuk menilai kinerja lembaga pemerintah berdasarkan tingkat pelayanan publik yang mereka berikan.

Regulasi Layanan Perizinan

Aspek penganggaran sangat memengaruhi kemampuan daerah untuk melayani stakeholder-nya. Pemerintahan daerah harus memiliki otoritas untuk mengelola pengeluaran publik dengan benar.

Pelayanan Berbasis (OSS)

Layanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan inovasi dari pemerintah dengan menggunakan teknologi dan informasi. DPMPSTSP Kabupaten Malang melakukan inovasi dalam memberikan layanan, yaitu memberikan layanan melalui internet.

Pendekatan Risk Based Approach

Semakin kompleksnya produk dan layanan bank, termasuk pemasaran melalui berbagai kanal, serta penggunaan teknologi informasi dalam bisnis, semakin tinggi risiko penggunaan pencucian uang. Pelatihan ini akan memberikan panduan bagi pelaku usaha dalam pengurusan perizinan usaha berbasis risiko, serta pembuatan NIB program agar dapat melengkapi administrasi surat izin usaha. Mampu mengidentifikasi risiko tingkat usaha melalui teknis pelaksanaan yang terorganisir dan sistematis. Penerapan Risk Based Approach (RBA) akan membahas studi kasus efektivitas pelayanan OSS dalam menangani risiko terhadap perizinan usaha.

Selain itu, DPMPSTSP Kabupaten Malang meningkatkan pemahaman dan penggunaan sistem OSS-RBA untuk meningkatkan sumber daya manusia teknologi informasi melalui lembaga Mercy Corps Indonesia dengan mengikuti kegiatan pelatihan SEED 4 WOMAN (lembaga pemberdayaan ekonomi perempuan pengusaha kecil melalui ini siasi inklusi keuangan digital guna mengelola keuangan untuk perempuan pengusaha) dengan melakukan sosialisasi, dimana kegiatan tersebut dilaksanakan setiap bulan secara tatap muka melalui media elektronik, cetak, dan pameran di setiap Kecamatan di Kabupaten Malang.

Tinjauan Tentang OSS

Pada 8 Juli 2018, Online Single Submission pertama kali dirilis guna untuk mempersingkat proses perizinan bisnis. Untuk mendorong percepatan dan peningkatan penanaman modal dan usaha, perizinan usaha yang diberikan oleh kementerian dan pemda untuk

memulai, melaksanakan, dan mengembangkan bisnis harus diatur kembali.

Tata Kelola Perizinan Usaha

Tata kelola Khususnya, mengatur manajemen penyelenggaraan perizinan usaha di daerah dan mengatur tata kelola pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Bidang Pelayanan Terpadu .

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Studi kualitatif berasal dari filsafat postpositivisme digunakan untuk mempelajari kondisi obyek alamiah. Dalam penyelidikan ini, peneliti menggunakan instrumen utama, dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi atau gabungan. Ada dua metode analisis data: induktif dan kualitatif. Hasil penelitian kualitatif menekankan lebih banyak tentang kedalaman makna informasi. daripada hanya mengumpulkan data secara konvensional.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah satu atau lebih domain situasi sosial yang terkait. Salah satu hal yang harus diperhatikan saat menentukan fokus penelitian kualitatif adalah seberapa aktual informasi yang dikumpulkan dari konteks sosial yang ada di lapangan. Dalam kebanyakan kasus, pembaruan informasi ini berasal dari upaya untuk memahami kondisi sosial secara lebih mendalam.

Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Tempat sebagai objek penelitian yang sebenarnya, penelitian dapat memberikan informasi yang akurat tentang masalah yang diteliti. Di bawah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang, penelitian ini dilakukan. Kantor pusat perusahaan berada di Jl. Trunojoyo No.4, Kedungpedaringan, Kec. Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65163, dan berjarak 6,6 km dari lokasi penelitian.

Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, kata-kata atau tindakan adalah sumber data seperti diantaranya : dokumen, foto, dan jenis data lainnya.

Pengumpulan Data

Salah satu langkah paling strategis dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data. Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang memenuhi standar, sehingga untuk menentukan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Peneliti mewawancarai informan penelitian untuk kepentingan penelitian. Model pendekatan kualitatif dapat digunakan dalam dua cara. Yang pertama adalah wawancara struktural, yang menentukan masalah dan pertanyaan yang

ditanyai; yang kedua adalah wawancara tidak terstruktur, di mana peneliti melakukan wawancara tanpa menyusun daftar pertanyaan sebelumnya. Fokus wawancara ini adalah bagaimana layanan berbasis web OSS-RBA menangani risiko perizinan usaha di Kabupaten Malang.

2. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman langsung tentang kondisi sosial di industri. Pengamatan perilaku dalam kondisi tertentu dilakukan sebelum mencatat dan memahami peristiwa yang diamati untuk mengumpulkan data. Pengamatan ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran langsung dari instansi sosial di lapangan. Peneliti melihat seberapa efektif layanan berbasis web OSS-RBA dalam menangani risiko perizinan bisnis di Kantor DPMPTSP Kabupaten Malang. Diharapkan bahwa hasil pengamatan peneliti akan menghasilkan informasi tambahan..

3 Dokumentasi

Data untuk penelitian dikumpulkan melalui studi dokumen, data, atau arsip yang relevan. Dokumentasi adalah metode mengambil referensi dari informasi yang ada di tempat penelitian dalam bentuk foto, gambar, dan dokumen yang diperlukan. Jika hasil observasi dan wawancara didukung dengan dokumentasi, hasilnya akan lebih kredibel atau dapat dipercaya. Ini karena dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan data untuk analisis dan interpretasi data. Beberapa dokumentasi yang dibuat peneliti dalam penelitian mereka di Kantor DPMPTSP Kabupaten Malang termasuk foto subjek penelitian dan gambar pengambilan data dari website.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang dikumpulkan secara sistematis melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini mencakup mengatur urutan data ke dalam pola, kategori, dan satuan, memilih mana yang paling penting dan perlu dipelajari, dan membuat kesimpulan yang membuatnya mudah dipahami oleh orang lain. Sebagai tambahan pada gambar model analisis antara lain :

a) Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara di Kantor DPMPTSP Kabupaten Malang. Metode untuk mengumpulkan informasi yang objektif termasuk mencari, mencatat, dan mengumpulkan data. Selain itu, penelitian ini didukung oleh laporan lapangan tentang Efektivitas Pendekatan Berbasis Risiko Satu Submisi Berbasis Web dalam Menangani Risiko Perizinan Usaha di Kabupaten Malang (Studi pada DPMPTSP Kab. Malang).

b) Kondensasi Data

Kondensasi Data, seperti catatan lapangan atau transkrip wawancara, dipilih, difokuskan, disederhanakan, diubah. Kondensasi data berarti

memilah catatan lapangan dengan memilih hal-hal penting dan relevan dengan masalah penelitian untuk membuat data penelitian menjadi lebih kuat. Oleh karena itu, data yang dipilih dapat memberikan gambaran yang jelas sehingga menjadi lebih sederhana bagi peneliti untuk mengumpulkan data lanjutan tentang Efektivitas Metode Pelayanan Berbasis Risiko Berbasis Web untuk Menangani Risiko Perizinan Usaha di Kabupaten Malang (Studi pada DPMPTSP Kabupaten Malang).

c) Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mengurangi data yang dikumpulkan oleh peneliti dari observasi, dokumentasi, dan wawancara di tempat penelitian. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah membuat pola dari data tersebut. Data penelitian disajikan dalam tabel dan deskripsi serta gambar.

d) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan awal yang dibuat oleh peneliti hanyalah awal dan akan berubah setelah ditemukan bukti tambahan pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan awal yang dibuat oleh peneliti hanya dapat diterima jika didukung oleh bukti yang valid dan kuat. Setelah data dikondensasi dan disajikan, hasilnya harus diverifikasi untuk mendapatkan bukti yang kuat.

Keabsahan Data

Teknik keabsahan data menguji kredibilitas data penelitian dengan triangulasi sumber. Beberapa jenis uji keabsahan data yang dapat dihasilkan meliputi:

a. Kepercayaan

Agar temuan penelitian kualitatif tidak diragukan lagi sebagai karya ilmiah, kredibilitas atau kepercayaan datanya diuji.

b. Keteralihan

Peneliti harus memberikan penjelasan penelitian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya karena pembaca akan dapat memahami hasil penelitian setelah mereka memahaminya.

c. Ketergantungan

Dependability atau reliabilitas adalah jenis penelitian di mana orang lain melakukan studi yang sama dan menghasilkan temuan yang sama. Untuk menguji dependabilitas, audit keseluruhan penelitian dimulai. Uji ini dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing yang independen.

d. Kepastian

Uji ini hampir sama dengan uji kepastian, jadi mereka dilakukan secara bersamaan. Dalam penelitian tidak dibenarkan tidak adanya suatu proses melainkan adanya suatu hasil.

Pembahasan

Dari hasil penelitian yang diteliti tersebut, akan ada pembahasan yang lebih detail bertujuan untuk

mengetahui hasil ukur dari dibuatnya skripsi ini. Perlu diketahui pelayanan berbasis *website* ini yaitu sistem Online Single Submission versi 1.1 yang bertransformasi ke sistem Online Single Submission dengan Pendekatan Berbasis Risiko untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus izin usaha. Dalam pembahasan Efektivitas Pelayanan Berbasis Web OSS dengan Pendekatan Berbasis Risiko Terhadap Menangani Risiko Izin Usaha Di Kantor DPMPTSP yaitu :

a) Pelayanan Sistem OSS 1.1 Terhadap Menangani Risiko Izin Usaha

Berhasilnya program atau sistem pelayanan berbasis web, seperti Online Single Submission 1.1, bergantung pada kondisi lingkungan dalam suatu instansi atau organisasi. Kondisi lingkungan ini mencakup ketersediaan fasilitas dan prasarana yang mendukung pemberian pelayanan. Ketersediaan fasilitas dan prasarana yang memadai di lingkungan kerja suatu organisasi atau instansi akan sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Malang telah melihat peningkatan jumlah masyarakat yang memahami pentingnya perizinan usaha. Sistem Online Single Submission 1.1 membantu para pemohon mendapatkan izin lebih cepat dan lebih mudah. Maka dari itu penciptaan suasana pelayanan efektif melalui sistem online berbasis *website* Sangat penting untuk mempertimbangkan keadaan di lingkungan organisasi atau instansi. Gunannya sistem OSS ini diantaranya perizinan usaha, perizinan export import, dan ekspansi Bisnis. Pada sistem OSS v.1.1 adalah versi yang lebih *user friendly*. Hanya saja pelayanan sistem OSS 1.1 mempermudah pengurusan perizinan dari yang sebelumnya secara manual menjadi secara *online* pada usaha baik prasyarat untuk melakukan izin usaha. Pada kenyataannya masyarakat dijadikan sasaran untuk menerapkan OSS 1.1 masih dianggap tidak efisien. Ada banyak hambatan yang menunjukkan hal ini antara lain : kurangnya sosialisasi yang ditujukan kepada masyarakat. Meskipun sistem OSS 1.1 telah dirilis, banyak masyarakat yang belum mengenalnya, masyarakat menghadapi kesulitan untuk mengurus perizinan melalui internet karena jaringan internet Kabupaten belum meratanya, sumber daya manusia dan prasarana belum tersedia.

b) Sistem Online Single Submission versi 1.1

bertransformasi ke Sistem Online Single Submission Berbasis Risiko Terhadap Menangani Risiko Izin Usaha

Penelitian ini bersifat deskripsi dimana menggambarkan tentang fisik atau kejadian dilapangan melalui penjelasan terkait Efektivitas Pelayanan Berbasis Web Online Single Submission Berbasis Risiko Dalam Menangani Risiko Izin Usaha, sehingga penulis melakukan pencarian data

melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penulis ingin mendapatkan pemahaman tentang bagaimana pelayanan sistem Online Single Submission versi 1.1 menjadi sistem Online Single Submission Berbasis Risiko dalam menangani risiko pada perizinan usaha di Kabupaten Malang. Adapun risiko sistem Online Single Submission versi 1.1 dalam menangani pengurusan izin usaha diantaranya sistem ini belum terpusat, waktu sistem tidak memiliki standar waktu pengurusan, tidak terintegrasi sistem perizinannya. Namun nyatanya pelaksanaan dari sistem tersebut tidak seperti yang diharapkan, sistem ini belum mencakup semua jenis bisnis dan masyarakat umum belum sepenuhnya tau akan sistem ini serta persoalan dalam menerapkan sistem OSS guna pengurusan perizinan usaha. Sebenarnya sama dalam hal tujuan yaitu mempermudah proses perizinan bagi pelaku usaha maupun masyarakat. Peningkatan pelayanan publik dalam layanan perizinan secara *online* melalui sistem OSS yang dimana pada sistem OSS-RBA yang berbasis risiko ini menunjukkan lebih efektif dibandingkan OSS v.1.1 atas dokumen usaha NIB, TDP dan IMB masih belum memenuhi dari kebutuhan pelaku usaha dalam pelayanan perizinan berbasis *online*. Sedangkan sistem OSS-RBA yang sudah didasari oleh tingkat risiko dan volume aktivitas bisnis, sehingga diharapkan dapat meminimalisir potensi risiko dan proses yang efektif dalam pengurusan perizinan usaha.

c) Efektivitas Sistem OSS-RBA

Berdasarkan hasil temuan dari wawancara peneliti dengan informan diatas mengenai sistem OSS-RBA yang dikeluarkan oleh DPMPTSP dengan melihat fakta dilapangan suatu bentuk program pemerintah dimana pemohon itu sendiri dapat melakukan pembuatan OSS tanpa melakukan pendaftaran sendiri dan tidak datang ke kantor DPMPTSP. Kantor DPMPTSP menerapkan SOP (*Standard Operating Procedures*) dalam melaksanakan pelayanan berbasis *website* yaitu sistem OSS-RBA ini sudah berjalan dengan baik dan memenuhi semua persyaratan serta kantor DPMPTSP menerapkan SOP (*Standard Operating Procedures*) dalam melaksanakan pelayanan berbasis *website* yaitu sistem OSS-RBA. Menurut peneliti sistem ini adalah inovasi atau terobosan yang sangat efektif yang membantu masyarakat atau pelaku usaha. Sistem ini dibuat untuk membuat perizinan bisnis lebih mudah bagi masyarakat. OSS-RBA (Perizinan Daring Terintegrasi dengan Pendekatan Perizinan Berbasis Risiko) menggantikan Online Single Submission versi 1.1. Pendekatan risiko akan digunakan untuk mendapatkan izin usaha, seperti namanya OSS dengan Pendekatan Berbasis Risiko. Setiap perizinan yang dibutuhkan oleh bisnis disesuaikan dengan tingkat risiko yang mereka miliki. Department of Internal Affairs (Dukcapil), Department of Finance (Kantor Pelayanan Pajak),

dan Department. Dalam hal ini mengoperasikannya Sistem OSS-RBA pada pelayanan perizinan merupakan upaya langsung yang diberikan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital agar lebih mudah dalam mengakses dan memproses perizinan yang ada. Sama dengan temuan pada penelitian sebelumnya, bahwa Sistem OSS-RBA ini cukup efektif dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan data agar tidak selalu menggunakan teknik manual. Adanya pengembangan kemampuan dan inovasi kerja aparat pemerintah dengan mengikuti berbagai pendidikan dan latihan yang diselenggarakan khusus pegawai negeri sipil menciptakan pemberi layanan yang paham dengan sistem dan regulasi yang ditetapkan. Peneliti menemukan bahwa, berdasarkan penelitian di lapangan dan analisis data topik percakapan adalah DPMPTSP Kabupaten Malang memberikan perizinan dengan cukup efektif melalui sistem OSS-RBA. Dari segi aspek pencapaian tujuan pada kurun waktu pelayanan perizinan, hanya saja sasaran yang dituju belum terealisasi sepenuhnya. Hal yang benar-benar terjadi di lapangan dan belum ada perubahan adalah mengenai dasar hukumnya yang belum ada. Peraturan Daerah dan Peraturan Rencana Tata Ruang Wilayah yang belum disahkan membuat pegawai perizinan lebih lama dan kurang akurat dalam memberikan perizinan kepada masyarakat. Aspek lain terlihat pada program sosialisasi dari DPMPTSP Kabupaten Malang tentang perizinan melalui sistem OSS Berbasis Risiko yang belum mencapai standar maksimal untuk peningkatan efektivitas pelayanan perizinan usaha. Kemudian jika dilihat dari sisi sarana prasarana penunjang lainnya masih terbilang belum terlengkapi dengan baik, transportasinya masih kurang memadai. Kesimpulan dari pembahasan di atas bahwa pelayanan sistem online sudah mencakup semua perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun pelaku usaha. Sistem OSS-RBA ini sudah bisa dikatakan efektif karena pada hasil temuan bisa dilakukan oleh pelaku usaha dimanapun dan kapanpun. Regulasi pelayanan perizinan sudah tersusun secara sistematis dari sistem OSS sebelumnya ke sistem OSS-RBA yang versi terbaru dengan kemajuan teknologi pemerintah di era globalisasi. Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah terlaksana dengan baik, serta pemerintah sudah merealisasikan agar sistem tersebut beroperasi sesuai dengan porsinya. Pelayanan publik dimana Sebagai penyedia layanan, pemerintah memiliki sumber daya yang terbatas, termasuk sumber daya, teknologi, informasi, keuangan, dan lainnya. Jadi, alternatif pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama untuk memberikan pelayanan berkualitas, adalah kolaborasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Efektivitas Pelayanan Berbasis Web OSS-RBA Terhadap Menangani Risiko Izin Usaha Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Malang bisa dikatakan cukup efektif dan pelayanan dengan berbasis *website* yang sudah memenuhi SOP pada pelayanan perizinan usaha kepada masyarakat maupun pelaku usaha, maka dapat disimpulkan :

a) Pelayanan Sistem OSS 1.1 Dalam Menangani Risiko Perizinan Usaha di DPMPTSP Kabupaten Malang yakni dalam regulasi atau kebijakan dapat dilihat dari fakta di lapangan menunjukkan bahwa salah satu program atau sistem pemerintah ini beroperasi dengan baik dan sesuai dengan standar dan kantor DPMPTSP menerapkan SOP (*Standard Operating Procedures*) dalam melaksanakan sistem pelayanan berbasis *website* yaitu sistem OSS-RBA. Menurut peneliti sistem ini adalah inovasi atau terobosan yang sangat efektif yang menguntungkan masyarakat. Sistem ini dibuat untuk membuat perizinan bisnis lebih mudah bagi masyarakat.

Pelayanan perizinan berbasis web berjalan dengan baik, seperti yang ditunjukkan oleh fakta bahwa karyawan telah mengikuti peraturan yang berlaku saat menjalankan tanggung jawab mereka sebagai pemberi layanan berbasis web. Pada layanan perizinan bisnis, sistem OSS-RBA sudah cukup baik. Ini ditunjukkan oleh pegawai yang memahami penggunaan sistem OSS-RBA melalui pelatihan di tingkat pusat dan kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang Anggaran khusus dialokasikan untuk sistem OSS-RBA dan pemeliharannya, adanya pelaksanaan pelayanan perizinan memiliki banyak manfaat atau tanggapan positif dari masyarakat.

b) Sistem Online Single Submission versi 1.1 Bertransformasi Ke Sistem Online Single Submission Berbasis Risiko Terhadap Menangani Risiko Izin Usaha, hal tersebut berkaitan dengan *database* sistem OSS tercatat bahwa pelaku usaha memiliki data proyek dari sistem OSS v.1.1 yang belum berlaku efektif dan melakukan migrasi ke data kegiatan usaha dalam perizinan usaha di sistem OSS. Data proyek akan hilang secara otomatis jika tidak melakukan migrasi data dari sistem OSS v.1.1. Dalam sistem pelayanan perizinan sistem OSS 1.1 ini mempermudah masyarakat mengurus surat izin usaha hanya saja kurangnya jenis perizinan.

c) Efektivitas Sistem OSS-RBA sudah berjalan dengan baik, seperti ditunjukkan oleh fakta bahwa karyawan telah mematuhi aturan yang berlaku selama menjalankan tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan berbasis web. Sistem OSS-RBA memberikan izin usaha. Ini mencakup berbagai jenis izin, terutama yang berkaitan dengan manajemen Nomor Induk Berusaha (NIB), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Ini ditunjukkan oleh pegawai

yang memahami penggunaan sistem OSS-RBA setelah mendapatkan pelatihan di tingkat pusat dan pelaku usaha melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh DPMPTSP Kabupaten Malang. Anggaran khusus dialokasikan untuk penggunaan dan perawatan sistem OSS-RBA. Selain itu, pelaksanaan pelayanan perizinan usaha melalui sistem ini membawa banyak manfaat atau tanggapan positif dari masyarakat. Jadi semua perizinan diproseskan lewat sistem OSS terbaru yaitu OSS-RBA. Hal tersebut sudah mencakup risikonya dan prosedural perizinan dari sistem OSS sebelumnya yang dimana hanya mencakup menerbitkan NIB dan lembaga saja. Dengan demikian, pelaku usaha mikro dapat memperoleh proses perizinan yang lebih mudah dan bisa dikatakan bahwasannya sistem OSS-RBA ini efektif.

Saran

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti di DPMPTSP Kabupaten Malang, peneliti mengusulkan :

a. Menyelenggarakan terlebih dahulu bimtek khusus untuk tim teknis operasional sebelum mengefektifkan sistem OSS-RBA agar tim teknis lebih menguasai regulasi/kebijakan sistem tersebut.

b. Dilakukan sosialisasi rutin kepada masyarakat atau pelaku UMKM untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang tujuan pelayanan online ini. Selain itu, untuk memastikan bahwa proses penggunaan sistem OSS-RBA tepat sasaran dan tidak terkesan secara simbolis di kantor DPMPTSP Kabupaten Malang.

c. Dalam hal perizinan yang belum terintegrasi melalui sistem OSS-RBA, pemerintah dan kantor DPMPTSP Kabupaten Malang harus lebih tegas dalam mengawasi dan menegur UMKM yang tidak mematuhi peraturan.

Daftar Pustaka

Buku :

Singgih Wibowo, Petunjuk Mendirikan Perusahaan Kecil, (Depok Penebar Swadaya, 2007).

Sumber Jurnal :

Barnard. Gibson (1994;27). *The Functions Of The Executive*. Harvard;University.

D Purnawati, S Suyeno, H Anadza. (2022). Respon Publik, jim.unisma.ac.id.

Mahmudi (2015;219). Pelayanan publik. Jakarta. SN Sari, S Muchsin, H Anadza. (2022). Respon Publik. Jim.unisma.ac.id.

Zeitham. (2013). *Service Excellence In Electronic Channels*.

Sumber Internet :

<https://images.app.goo.gl/oss.go.id/dpmpt.kulonpro>

gokab.go.id. Diakses 09 Februari 2023.
<https://oss.go.id>. Diakses 17 Februari 2023.
https://disnakerpmpmsp.malangkota.go.id/?page_id=242. Diakses 07 Maret 2023.
<http://malangkab.go.id/uploads/dokumen/malangkabKabupaten%20Malang%20Dalam%20Angka%202020.pdf>. Diakses 09 Maret 2023.
Alur Proses Pelayanan Perizinan.
<https://ptspmalang.com/>. Diakses 23 Maret 2023.
<http://malangkab.go.id/uploads/dokumen/malangkabKabupaten%20Malang%20Dalam%20Angka%202020.pdf>. Diakses 12 Juni 2023.
<https://dpmptsp.kaltimprov.go.id/content-menu/tujuan-&-sasaran-8>. Diakses 14 Juni 2023.
<https://virtualofficeku.co.id>. Diakses 28 Juni 2023.
<https://lexmundus.com>. Diakses 28 Juni 2023.

Peraturan dan Undang-undang

Peraturan Menteri PANRB No.23/2017 tentang Penyelenggara DPMPTSP.