

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS
RISIKO MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH*
(OSS RBA)**

**(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota
Banjarmasin)**

Annisa¹, Dewi Merdayanty², Junaidy³

¹Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 19120075

²Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, .1104017302

³Ilmu Administrasi Publik, 1102088702

Email: annisasaaa96@gmail.com

ABSTRAK

Annisa . Kualitas Pelayanan Pembuatan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Banjarmasin) . Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan perizinan berusaha berbasis risiko melalui *sistem Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Banjarmasin dan mengetahui apasaja kendala dalam pelayanan pembuatan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan data primer kepada 7 orang informan dan data sekunder yaitu dokumentasi serta catatan lapangan yang didapatkan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Data hasil penelitian dianalisa dengan Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Banjarmasin sudah baik dengan melihat lima karakteristik pengukuran kualitas pelayanan. Adapun yang menjadi kendala dalam pelayanannya yaitu pada sistem OSS RBA yang terkadang bisa error maupun sedang mengalami pemeliharaan yangmana sistem ini dikelola langsung oleh pusat dan kurangnya pengetahuan maupun pemahaman masyarakat selaku pelaku usaha.

Kata kunci : kualitas pelayanan, perizinan berusaha berbasis risiko, OSS RBA.

ABSTRACT

Annisa. *Quality of Services for Making Risk-Based Business Licensing Through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) System (Study at the One Stop Integrated Service and Investment Service in Banjarmasin City). The purpose of this study was to find out how the service quality of risk-based business licensing through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) system at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in Banjarmasin City and find out what are the obstacles in the service of making risk-based business licensing through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) system at the Investment and One-Stop Services Office of Banjarmasin City. This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data was collected with primary data from 7 informants and secondary data, namely documentation and field notes obtained. Data collection techniques were carried out by interviews, observation and documentation. Research data were analyzed by data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that the service quality for risk-based business licensing through the Online Single*

Submission Risk Based Approach (OSS RBA) system at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in Banjarmasin City is good by looking at the five characteristics of service quality measurement. As for the obstacles in the service, namely the OSS RBA system which can sometimes have errors or is undergoing maintenance where this system is managed directly by the center and the lack of knowledge and understanding of the community as business actors.

Keyword : *quality of service, risk-based business licensing, OSS RBA.*

REFERENSI

Buku

- Deddy Mulyani. (2016). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasiproses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik)*. Bandung. Alfabeta.
- Deddy Mulyani, Hendrikus T. Gedeona, & Muhammad Nur Afandi. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung. Alfabeta.
- Dr. H. Zaenal Mukarom M.Si dan Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., M.Si. 2020.
- Suryo Sakti Hadiwijoyo & Fahima Diah Anisa. (2021). *Pelayanan Publik. Depok. PT Raja Grafindo Persada*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Nasution M.N. (2005). *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Badudu & Zain. (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.

Jurnal

- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. 2019. *Inovasi pelayanan perizinan melalui online single submission (OSS) Studi pada izin usaha di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kabupaten bekasi*. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10 (2), 51-57.
- Farah, S., & Astuti, R. S. 2020. *Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10 (1), 69-79.
- Ginting, A. H., Bahroni, R., & Rumbekwan, M. 2022. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis OSS RBA Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur*. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12 (1), 71-85.
- Selvi, R., Zaili R., & Febri Y. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15 (3) 412-419.

Peraturan

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.