

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DALAM PENERAPAN SISTEM *ONLINE
SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH* (OSS-RBA) DI
KABUPATEN WAYKANAN PROVINSI LAMPUNG**

Afista Diah Apriliani

NPP. 30.0442

*Asdaf Kabupaten Waykanan, Provinsi Lampung
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
E-mail: aafistadiah@gmail.com*

Pembimbing Skripsi : Dra. Hj. Riza Risyanti, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) is an innovation that is applied throughout local governments to maximize services in business licensing quickly, easily, cheaply and integrated. The OSS-RBA system in Waykanan Regency is organized by the Investment Office and One-Stop Integrated Services. Purpose:* *The purpose of this study is to identify the Performance of the Investment Office and One-Stop Integrated Services in the Implementation of the OSS-RBA System in Waykanan District, Lampung Province. Method:* *This study uses descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques used interviews, observation and documentation. Results:* *The results showed that the performance of the Investment Office and One-Stop Integrated Services in the Implementation of the OSS-RBA System in Waykanan Regency was quite good but there were still obstacles that occurred due to insufficient needs for facilities and infrastructure, the ability of the community to use the OSS-RBA system and server disruptions that still occurred during system and network updates. To overcome these obstacles, DPMPTSP Waykanan Regency made efforts by completing the needs of facilities and infrastructure that were lacking and assisting the community directly in issuing business licenses with the One Day Service program. Conclusion:* *The performance of the Investment Office and One-Stop Integrated Services in the Implementation of the OSS-RBA System in Waykanan Regency is quite good, but it still needs to be improved and of course the solutions provided can be used as evaluation material for better in the future.*

Keywords : *Performance, DPMPTSP Waykanan Regency, Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) adalah sebuah inovasi yang diterapkan diseluruh pemerintahan daerah untuk memaksimalkan pelayanan dalam perizinan berusaha dengan cepat, mudah, murah dan terintegrasi. Sistem OSS-RBA di Kabupaten Waykanan diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem OSS-RBA di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem OSS-RBA di Kabupaten Waykanan sudah cukup baik namun masih ditemui kendala-kendala yang terjadi karena kurang mencukupinya kebutuhan sarana dan prasarana, kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem OSS-RBA serta gangguan server yang masih terjadi pada saat pembaruan sistem maupun jaringan. Untuk mengatasi kendala tersebut DPMPSTP Kabupaten Waykanan melakukan upaya dengan melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana yang kurang serta membantu masyarakat secara langsung dalam menerbitkan izin usaha dengan program *One Day Service*. **Kesimpulan:** Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem OSS-RBA di Kabupaten Waykanan sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dan tentunya solusi yang diberikan dapat dijadikan bahan evaluasi agar lebih baik kedepannya.

Kata kunci : Kinerja, DPMPSTP Kabupaten Waykanan, *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA)

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan perizinan merupakan wujud dari pelayanan administratif yang merupakan salah satu aspek dari pelayanan publik. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal. Dalam hal ini organisasi publik merupakan salah satu pelaksana penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki peran penting dan sentral dalam sistem pemerintahan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Waykanan Nomor 5 tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

sebagai dasar penyelenggara pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Waykanan.

Inovasi sistem pelayanan perizinan yang telah diterbitkan DPMPTSP Kabupaten Waykanan ialah *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS-RBA) merupakan sistem yang diterbitkan pemerintah untuk mendorong kemudahan dalam pengurusan izin usaha yang dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha yang rendah untuk memiliki perizinan berusaha dengan mudah didasari oleh Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Masyarakat pada dasarnya bisa melakukan proses layanan sendiri dengan sistem OSS-RBA ini. Proses mulai dari pendaftaran hingga proses penerbitan dan pengesahan dokumen izin dilakukan melalui satu pintu secara otomatis karena telah berbasis system elektronik yang sudah terintegrasi.

Dalam Komite Pemantauan Pelaksana Otonomi Daerah (2021:28) menyampaikan bahwa pemerintah daerah menghadapi beberapa tantangan pada pelaksanaan OSS-RBA. Pertama, dari sisi regulasi, Pemerintah daerah umumnya masih merevisi dan menyusun peraturan daerah untuk ditindaklanjuti sekaligus mempercepat penerapan dan pelaksanaan OSS-RBA di daerah. Kedua, pada arah kelembagaan, meskipun sumber daya manusia yang mencukupi, namun harus menyesuaikan struktur kelembagaan dan menambah jumlah personil yang bersertifikat. Terakhir, dalam hal digitalisasi, selain dukungan infrastruktur internet, keberadaan sistem layanan perizinan daerah mesti memiliki peran penting dalam situasi transisi ini.

Pengetahuan dan kemampuan masyarakat dalam mengakses OSS-RBA masih berada di level yang berbeda-beda. Pada kenyataan dilapangan, berdasarkan sumber dari Laporan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Perizinan Tahun 2021 Semester II Bulan Juli-Desember 2021, terdapat pengaduan yang diterima DPMPTSP Kabupaten Waykanan terkait tidak keluarnya izin operasional untuk LKPF/PKBM AL ULYA Pisang Baru Kecamatan Bumi Agung. Hal ini telah ditindaklanjuti oleh tim pengaduan DPMPTSP Kabupaten Waykanan bahwa belum terbitnya izin operasional ini disebabkan pelaku usaha belum menyelesaikan pemenuhan komitmen prosedur pelayanan perizinan melalui OSS-RBA dan setelah dicek ternyata proses perizinannya belum selesai. Pengaduan ini telah diselesaikan pada tanggal 27 Juli 2021 setelah diberi penjelasan oleh tim pengaduan kepada pihak pemohon/pengadu. Permasalahan yang terjadi di atas terjadi dikarenakan masih kurangnya wawasan masyarakat dalam prosedur pelayanan perizinan berusaha melalui OSS-RBA, dibutuhkan sosialisasi dari DPMPTSP secara merata kepada

masyarakat sebagai pelaku usaha agar lebih paham dalam proses pengurusan surat izin melalui sistem OSS-RBA.

Berdasarkan penuturan salah satu pegawai pelaksana dibidang pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Waykanan beliau mengatakan bahwa Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang dialami pegawai DPMPTSP Kabupaten Waykanan melalui sistem OSS-RBA ini, seperti aturan sistem OSS-RBA yang sering berubah-ubah berkaitan dengan pembaruan sistem dari pusat . Selain itu pegawai sering bingung menentukan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) usahanya karena banyak KBLI yang hampir mirip. Oleh karena itu kapasitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan sesuai dengan perkembangan teknologi perizinan dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan OSS-RBA.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian serta memilih tema dan judul mengenai **“Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem OSS-RBA di Kabupaten Waykanan sudah cukup baik namun masih ditemui kendala-kendala yang terjadi yaitu karena kurang mencukupinya kebutuhan sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan perizinan , kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem OSS-RBA serta gangguan server yang masih terjadi pada saat pembaruan sistem maupun jaringan tentu saja mempengaruhi Kinerja DPMPTSP Kabupaten Waykanan dalam memberikan pelayanan perizinan melalui sistem OSS-RBA.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh *Fadillah Octavian, Elisa Susanti dan Bonti* pada tahun 2022 dengan penelitian yang berjudul *“E-Government Service Quality Pada Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Sumedang berjalan cukup baik, kemudian dengan adanya OSS-RBA dalam pelayanan perizinan berusaha oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang mempermudah dan mempercepat alur permohonan perizinan berusaha.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh *Sri Endah Wardani* pada tahun 2018 yang berjudul *“Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam Melaksanakan Pelayanan Izin*

Mendirikan Bangunan (IMB)”. Tujuan dari penelitian untuk mendeskripsikan kinerja DPMDPTSP serta mengetahui faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi peningkatan penanaman modal di Sumatera Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja DPMPTSP Kabupaten Deli Serdang Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sudah cukup baik dan memuaskan, meskipun terdapat beberapa hal yang masih menjadi kekurangan yaitu: kurangnya SDM, waktu penyelesaian layanan masih lama.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Farras Aretha Nofsy pada tahun 2021 dengan penelitian yang berjudul “Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang”. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas OSS dengan menggunakan teori efektivitas dari Gibson, dkk (2006). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala efektivitas OSS adalah sarana dan prasarana yang belum memadai, kualitas staf yang rendah, kapasitas pelaku usaha yang belum memadai untuk menggunakan sistem OSS.

Penelitian terdahulu menjadi acuan ketertarikan penulis untuk membahas topik penulis di atas. Dari penelitian sebelumnya, penulis tidak menemukan judul penelitian yang sama seperti judul penelitian penulis.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan lebih terfokus kepada Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung, dengan menggunakan teori yang berbeda dari penelitian terdahulu yakni Teori Kinerja Mahsun dalam Sembiring (2012:101) dengan 6 (enam) dimensi yakni Masukan (*Inputs*), Proses (*Process*), Keluaran (*Output*), Hasil (*Outcomes*), Manfaat (*Benefit*) dan Dampak (*Impact*)

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian skripsi sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam

Penerapan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan.

3. Untuk mengetahui upaya meningkatkan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung.

II. METODE

Metode di dalam penelitian penulis menggunakan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode tersebut sesuai dengan permasalahan yang berada di lingkup kondisi sosial yang kompleks dan dinamis seperti pada fokus penelitian yang mengarah pada pelayanan perizinan. Pendekatan induktif digunakan yakni pendekatan yang awalnya bersifat umum atau luas kemudian mengarah pada sifat yang khusus, dari elemen yang luas akan lebih mengecil atau lebih spesifik, termasuk mencari cara penyelesaian masalah yang kompleks dengan mengembangkan data atau teknik dalam pengumpulan data.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam wujud data primer dan data sekunder. Data primer mencakup metode observasi dan wawancara. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk bukti, catatan atau foto dokumentasi yang didapatkan selama penelitian. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang bertujuan untuk dapat menganalisis masalah yang didapatkan dalam penelitian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu dalam Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA)

Kinerja yang baik dari suatu perangkat daerah akan mendorong kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu peneliti menggunakan teori kinerja menurut Mahsun (2009) dalam Masana Sembiring (2012:101) yang mengemukakan bahwa terdapat 6 (enam) dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan melalui sistem OSS-RBA terdiri dari dimensi Masukan (*Inputs*), Proses (*Process*), Keluaran (*output*), Hasil (*Outcomes*), Manfaat (*Benefits*) dan Dampak (*impact*). Pada penelitian ini fokus kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Waykanan

A. Masukan (*Inputs*)

Indikator Masukan (*input*) berfungsi untuk mengukur jumlah sumber daya yang digunakan dalam proses pelaksanaan kegiatan, dalam hal ini adalah Kinerja DPMPTSP Kabupaten Waykanan dalam upaya pengoptimalan penerapan sistem OSS-RBA dengan melihat pengaruh dari sumber daya. Sumber daya yang dimaksud pada dimensi ini terdiri dari indikator Dana, Sumber Daya Manusia (SDM), Kebijakan dan Sarana Prasarana.

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui sistem OSS-RBA tentu tidak terlepas dari adanya anggaran, baik digunakan sebagai modal kegiatan, maupun untuk melengkapi perlengkapan dan kebutuhan kegiatan guna menunjang keberhasilan suatu kegiatan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kedua, kualitas sumber daya manusia di DPMPTSP Kabupaten Waykanan sudah cukup mumpuni jika dilihat dari latar belakang pendidikannya, dari data yang ditemukan dilapangan yang tercantum dalam RENSTRA DPMPTSP Kabupaten Waykanan tahun 2021-2026, yaitu sebanyak 8 (delapan) pegawai dengan latar belakang pendidikan terakhir SLTA, sebanyak 1 (satu) pegawai dengan pendidikan terakhir D3, sebanyak 18 (delapan belas) pegawai dengan pendidikan terakhir S1 dan 12 (dua belas) orang pegawai dengan pendidikan terakhir S2, ditambah lagi dengan kegiatan bimbingan teknis (BIMTEK) yang diikuti untuk menambah pengetahuan pegawai terkait pelayanan perizinan berbasis elektronik. Ketiga, regulasi dan kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan DPMPTSP Kabupaten Waykanan sudah cukup kuat yaitu berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Waykanan Nomor 5 tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Terakhir sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Waykanan yang masih kurang mencukupi menjadi penyebab belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Waykanan, sehingga diperlukan adanya pengadaan sarana dan prasarana yang masih kurang mencukupi sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal.

B. Proses (*Process*)

Dimensi proses organisasi mampu merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan maupun tingkat akurasi pelaksanaan suatu program DPMPTSP Kabupaten Waykanan, artinya dalam pelaksanaan kegiatan atau program dapat berjalan efisien dan ekonomis, yang terdiri dari indikator ketaatan pegawai dan indikator aksi.

Pada indikator ketaatan pegawai dapat diketahui bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Waykanan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sudah mengikuti aturan atau SOP yang telah ditetapkan karena dalam melaksanakan suatu kegiatan harus dilandasi dengan regulasi yang jelas. Selanjutnya indikator aksi, upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Waykanan dalam memperkenalkan sistem OSS-RBA kepada masyarakat sudah cukup maksimal, dapat dilihat dari kegiatan maupun program yang dilaksanakan.

C. Keluaran (*output*)

Dimensi keluaran (*output*) merupakan sesuatu yang diharapkan agar tercapainya suatu program, baik berupa fisik maupun non-fisik, dalam hal ini dimensi keluaran dapat digunakan DPMPTSP Kabupaten Waykanan dalam menganalisis suatu program atau kegiatan terlaksana sesuai rencana atau tidak. Pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) indikator untuk menilai kinerja DPMPTSP Kabupaten Waykanan dalam mengoptimalkan penerapan sistem OSS-RBA, yaitu jumlah perizinan yang diterbitkan dan ketepatan waktu.

Jenis perizinan yang menjadi tanggung jawab dari DPMPTSP Kabupaten Waykanan ada sebanyak 43 jenis dan jenis izin yang terbit pada tahun 2022 sebanyak 34 jenis dengan total 1063 izin yang terbit. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Waykanan Nomor 53 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Waykanan yang telah ditetapkan pada Rencana Strategis DPMPTSP. Pada indikator ketepatan waktu dalam pengurusan izin oleh DPMPTSP Kabupaten Waykanan telah dilakukan dengan tepat waktu, hal ini didukung dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat yang meningkat setiap semesternya dan adanya kartu kendali yang didalamnya tercantum berapa lama izin bisa diproses dan diterbitkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

D. Hasil (*Outcomes*)

Indikator hasil (*outcomes*) menggambarkan tingkat pencapaian dari suatu kegiatan, dengan begitu organisasi dapat mengetahui apakah hasil yang diperoleh dalam bentuk *output* sehingga dapat dipepergunakan sebagaimana mestinya, semakin berhasil pencapaian yang diperoleh menggambarkan kinerja yang baik dalam suatu organisasi. Peneliti menggunakan indikator tingkat kualitas pelayanan melalui sistem OSS-RB sebagai pengukur Kinerja DPMPTSP Kabupaten Waykanan.

Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan menggambarkan kinerja yang baik dari suatu organisasi, dalam hal ini kinerja DPMPTSP Kabupaten Waykanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik sudah baik dan mengalami

peningkatan pada setiap semester indeks kepuasan masyarakat, dimana pada tahun 2021 semester I memiliki nilai IKM terkecil yaitu 81,64% dan tertinggi pada tahun 2022 semester II yaitu sebesar 85,75%. Sistem OSS-RBA ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan menggambarkan kinerja yang baik dari suatu organisasi, dalam hal ini kinerja DPMPTSP Kabupaten Waykanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik sudah baik dan mengalami peningkatan pada setiap semesternya.

E. Manfaat (*Benefits*)

Dimensi manfaat merupakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan akhir pelaksanaan kegiatan. Manfaat yang dimaksud adalah meningkatnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, mudah, murah dan transparansi. Manfaat dari penerapan sistem OSS-RBA oleh DPMPTSP Kabupaten Waykanan yaitu pelayanan yang transparan sudah terwujud dengan baik, sesuai dengan motto DPMPTSP Kabupaten Waykanan “TAPIS” yang memiliki arti Transparansi, Akuntabel, Pasti, Ikhlas dan Senyum.

Melalui sistem OSS-RBA ini pemohon yang mengajukan izin dapat melihat sudah sejauh mana izin yang mereka ajukan telah diproses, tentunya hal ini meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Waykanan, sehingga masyarakat memiliki kesadaran dalam menerbitkan izin usaha yang merupakan syarat wajib yang harus dimiliki seorang pelaku usaha dilingkungan Kabupaten Waykanan, hal ini juga menjadi indikator bahwa meningkatnya kualitas kinerja dari DPMPTSP Kabupaten Waykanan.

F. Dampak (*impact*)

Suatu kegiatan atau program yang dilaksanakan oleh organisasi tentunya akan berpengaruh dan berdampak pada suatu hal, dimensi dampak (*impact*) bertujuan untuk mengukur hasil yang diperoleh baik itu positif ataupun negatif dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini mengacu pada dampak dari tingkat kesejahteraan masyarakat Kabupaten Waykanan dengan dirilisnya sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Waykanan.

Penggunaan sistem OSS-RBA ini dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dimana masyarakat tidak perlu khawatir lagi pada proses pengurusan izin yang berbelit-belit, sehingga dapat membuat minat masyarakat dalam mengurus izin semakin meningkat. Minat masyarakat dalam mengurus izin dapat mempermudah pemerintah dalam melakukan pendataan dan pengurusan pajak yang bermanfaat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3.2 Faktor yang mempengaruhi

A. Faktor Pendukung

Dalam proses penerapan sistem OSS-RBA oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Waykanan telah didukung oleh beberapa faktor diantaranya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Anggaran yang memadai dan Regulasi serta pemberian penghargaan atau reward untuk meningkatkan motivasi pegawai.

B. Faktor Penghambat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Waykanan selalu berupaya memberikan hasil kinerja yang baik dalam setiap pelayanan yang diberikan, namun dalam pelaksanaannya, tentu tidak terlepas dari adanya kendala-kendala baik itu dari internal maupun eksternal, pada saat melaksanakan penelitian ditemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat DPMPTSP Kabupaten Waykanan dalam upaya optimalisasi penerapan sistem OSS-RBA, yaitu masyarakat masih belum paham mengurus izin secara online, sarana dan prasarana yang kurang memadai, gangguan server dan jarak tempuh yang jauh dari kantor DPMPSTP Kabupaten Waykanan pada saat masyarakat akan membuat izin.

3.3 Upaya yang dilakukan

Penyelenggaraan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Waykanan pada saat menggunakan sistem OSS-RBA ini masih ditemukan beberapa faktor penghambat Kinerja DPMPTSP melalui penerapan sistem OSS-BA dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha. Akan tetapi, DPMPTSP Kabupaten Waykanan selalu berupaya untuk mengatasi masalah yang ada untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelaku usaha adapun upaya solusi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Waykanan, yaitu : Pengadaan Sarana dan Prasarana yang masih kurang, Perbaikan Server pada sistem OSS-RBA seperti jaringan yang belum stabil dan melaksanakan pembinaan masyarakat seperti kegiatan sosialisasi dan *monitoring* tentang sistem OSS-RBA.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dengan adanya pelaksanaan program *One day Service* berupa sosialisasi dan memberikan pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) dengan cara turun langsung ke lapangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat . Program ini tentunya memberikan dampak positif diberbagai lapisan masyarakat Kabupaten Waykanan dalam rangka memberikan informasi sekaligus pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Waykanan tentang bagaimana cara menerbitkan izin usaha melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) yang benar. Temuan yang penulis dapatkan yaitu . Program sosialisasi *One day Service* ini diikuti oleh

berbagai kalangan masyarakat dari usia muda sampai tua. Sama halnya dengan temuan penulis bahwa peran pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk membantu menertibkan pelaku usaha agar memiliki izin yang resmi serta sosialisasi juga diberikan agar masyarakat tahu bahwa alur proses pelayanan perizinan dilakukan secara transparan.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu dalam Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung sudah cukup baik diukur dengan sebagian besar indikator pada penelitian, namun terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi yaitu kemampuan masyarakat dalam mengurus izin secara online, sarana dan prasarana yang kurang memadai, gangguan server dan jarak tempuh yang jauh dari kantor DPMPSTP Kabupaten Waykanan pada saat masyarakat akan membuat izin.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang diperoleh penulis dilapangan, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu dalam Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung didukung dengan dimensi dan indikator yang saling berkaitan, DPMPSTP Kabupaten Waykanan dalam memberikan pelayanan perizinan melalui sistem OSS-RBA sudah memiliki kinerja yang cukup baik diukur dengan sebagian besar indikator pada penelitian, walaupun dari indikator dana yang digunakan untuk kegiatan, sarana dan prasarana masih belum memenuhi kriteria.
2. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu dalam Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung, terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Pertama faktor pendukung terdiri dari sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten, dana yang dianggarkan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, kemudian pemberian *reward* atau penghargaan agar pegawai tetap bersemangat dalam memberikan pelayanan perizinan dan terciptanya lingkungan kerja yang nyaman.

Kedua faktor penghambat yang terdiri dari kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengurus izin, anggaran terkait sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan

perizinan di DPMPTSP Kabupaten Waykanan, serta hambatan dari server baik gangguan dari pusat berupa pembaruan sistem yang sering terjadi sehingga *downserver*, dan gangguan dari lingkungan sekitar berupa jaringan yang lambat ketika cuaca hujan, hal ini harus diatasi karena sistem ini bekerja secara online dan sangat membutuhkan jaringan internet yang handal.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi Faktor Penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Kabupaten Waykanan Provinsi Lampung, yaitu dengan pengadaan sarana dan prasarana yang sudah rusak dan membutuhkan perawatan. Selain itu, perbaikan server pada sistem OSS-RBA dengan memperkuat jaringan internet dan selalu mengikuti pembaruan sistem OSS yang ada. Terakhir yaitu, melakukan pembinaan masyarakat seperti sosialisasi, hal ini telah direalisasikan dengan program *One Day Service* (ODS). Selain melakukan sosialisasi tentang bagaimana cara melakukan penerbitan izin melalui sistem OSS-RBA, program ini juga memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan turun langsung ke lapangan untuk menerbitkan izin usaha.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Waykanan beserta staf jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung suksesnya pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Dwiyanto, A. Dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPF.

Mulyadi, D. Dkk. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Nofsy, F. A. (2022). *Efektivitas Online Single Submission (Oss) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu*

Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Provinsi Sumatera Barat (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Octavian, F., Susanti, E., & Bonti, B. (2023). *E-Government Service Quality pada Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang*. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 667-673.

Sembiring, M. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokus Media.

Simangunsong, F. 2017. *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Soleh Chabib dan Suropto. 2011. *Menilai Kinerja Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

Wardani, Sri Indah. 2018. *Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang Dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Sumatera Utara: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

