

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SISTEM OSS-RBA PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI KABUPATEN INDRAMAYU**

Berliannizar Bunga Maharani

NPP. 30.0526

Asdaf Kabupaten Indramayu, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email : 30.0526@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Mesy Faridah Hendiyani, S.STP.,MPA

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): lack of public understanding regarding procedures for using licensing services through the OSS-RBA System and Regional Regulations whose provisions are still unclear. **Purpose:** this study is to determine the level of effectiveness of licensing services through the OSS-RBA system, to identify and analyze the supporting factors and obstacles to licensing services through the OSS-RBA system, as well as to identify and analyze efforts to overcome these obstacles. **Method:** using a descriptive qualitative research method. **Result:** From the results of the research conducted, it can be said that the effectiveness of services through the OSS-RBA system from the Investment and One-Stop Services Office of Indramayu Regency to the community is quite good, but there are still some obstacles or obstacles experienced by both the agency and the community. local. Even so, the Government of Indramayu Regency, especially the Investment Service and One-Stop Integrated Services, continues to strive to always improve services to the community so that they are more effective. **Conclusion:** After research activities, researchers can provide advice to the Investment and One-Stop Services Office of Indramayu Regency to be more active in carrying out outreach to the public regarding licensing services through the OSS-RBA System.

Keywords: *Services, OSS-RBA System*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : kurangnya pemahaman masyarakat mengenai tata cara penggunaan pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA dan Peraturan Daerah yang masih belum jelas ketetapanannya. **Tujuan :** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA, untuk mengetahui dan menganalisa faktor

pendukung serta penghambat pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA, serta untuk mengetahui dan menganalisa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. **Hasil/Temuan:** Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan melalui sistem OSS-RBA dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu kepada masyarakat sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala atau hambatan yang dialami baik dari dinas tersebut maupun dari masyarakat setempat. Meskipun demikian, Pemerintah Kabupaten Indramayu terkhusus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terus berupaya untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif. **Kesimpulan:** Setelah kegiatan penelitian, peneliti dapat memberikan saran kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu agar lebih aktif lagi dalam melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA.

Kata Kunci : Pelayanan, Sistem OSS-RBA

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pelayanan publik sangat berperan dalam keberlangsungan sistem birokrasi negara. Pelayanan publik yang telah berkembang dengan menggunakan sistem teknologi berguna dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. Pemerintah harus dapat bergerak aktif dalam peningkatan pelayanan publik yang masih belum efisien menjadi lebih baik. Indonesia menganut sistem pemerintahan yang menjadikan pelayanan sebagai dasar dalam menjalin sebuah hubungan birokrasi antara negara dengan masyarakatnya. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang diplomatis disebabkan terjadinya peningkatan pelayanan publik yang kurang efektif. Pentingnya fungsi pelayanan ini yang menjadi suatu alasan dirancang dan dibentuknya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai jawaban atas keinginan masyarakat terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pemberian pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk kesejahteraan umum merupakan hal yang wajib dan utama bagi sebuah negara. Yang berkewajiban memberikan pelayanan tersebut salah satunya adalah pemerintah. Pada hakikatnya pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang dimaksudkan agar proses pelayanan dapat dilangsungkan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Salah satu Kabupaten/Kota yang merealisasikan peraturan ini dalam mengatur bidang administrasi perizinan adalah Kabupaten Indramayu. dengan ini Pemerintah Indramayu mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual di Kabupaten Indramayu. Salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Indramayu yang meningkatkan pelayanan berbasis teknologi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu yang memiliki tugas perbantuan Bupati dalam menjalankan kewenangan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan terpadu satu pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menggunakan sistem OSS-RBA yang memudahkan pelaku usaha untuk menanamkan investasinya di Kabupaten Indramayu. perizinan usaha berbasis resiko ini dibangun oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) pusat pada tahun 2018 untuk mempermudah pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pemerintahannya Masyarakat juga dapat mengecek melalui internet apakah surat izin tersebut sudah diterbitkan atau belum. Keluarnya surat izin semenjak menggunakan sistem OSS-RBA menjadi lebih cepat dari sebelumnya, berkisar 3 sampai 7 hari kerja. selain itu, pelayanan perizinan melalui sistem OSS-RBA ini diharapkan mampu mempermudah proses pelayanan publik dari segi internal maupun eksternal pemerintah dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan sistem OSS-RBA di Kabupaten Indramayu yang akan diteliti, penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui sistem OSS-RBA ini belum berjalan sesuai dengan harapan. Terdapat beberapa indikator yang menjadi penghambat pada peningkatan pelayanan ini. Satu yang utamanya adalah masih masyarakat yang memilih mengurus perizinan secara manual dengan datang ke kantor, padahal tujuan utama dalam pemanfaatan pelayanan sistem OSS-RBA ini adalah untuk mempersingkat waktu dan memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan dari rumah. Berdasarkan data yang telah direkap pada tahun 2021 tersebut dapat dinyatakan bahwa terjadi perbedaan jumlah antara pelayanan penerbitan izin pada Izin OSS dan Izin OSS-RBA.

Di Kabupaten Indramayu sendiri memiliki Peraturan Daerah No.1 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Indramayu yang telah dievaluasi dan direvisi sejak tahun 2021 lalu namun sampai saat ini belum disahkan. Padahal Peraturan Daerah ini menyangkut pada Tata

Ruang dan Wilayah yang dapat digunakan oleh para pelaku usaha baik UMK maupun Non-UMK karena berkaitan dengan pemanfaatan ruang, yang merupakan wujud operasionalisasi rencana tata ruang atau pelaksanaan pembangunan itu sendiri, dan proses pengendalian pemanfaatan ruang yang terdiri atas mekanisme pengawasan dan penertiban terhadap pelaksanaan pembangunan agar tetap sesuai dengan rencana tata ruang dan tujuan penataan ruang di wilayahnya. Sehingga berpengaruh juga pada performa pelayanan prima pada Sistem OSS-RBA yang penempatan wilayah usaha mikro kecil nya dapat berubah-ubah. Faktor yang menghambat pelayanan perizinan lainnya adalah masih minimnya pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan sistem OSS-RBA karena kurangnya sosialisasi dari dinas tersebut kepada masyarakat yang tinggal di daerah perbatasan Kabupaten Indramayu salah satunya karena masih belum terlalu tersentuhnya masyarakat di daerah perbatasan atau ujung Indramayu oleh dinas untuk sosialisasi secara langsung atau bertatap muka. Karena semakin efektif pelayanan perizinan yang direalisasikan, semakin sedikit masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus pelayanan perizinan secara manual.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, seperti “Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha” (Ruwaina, 2019) , dimana penelitiannya menggunakan metode kualitatif-deskriptif dengan hasil penelitiannya yaitu Kebijakan OSS yang diberlakukan dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah masih tergolong belum efektif dengan persentase sebesar 76,3% dengan dua indikator kebijakan yaitu indikator ketepatan sasaran kebijakan dengan kategori masih kurang efektif dan sangat efektifnya pencapaian tujuan kebijakan. Kemudian, penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem OSS Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh ” (Adinda, 2021) dengan metode deskriptif kualitatif. Yang mana hasil penelitiannya yaitu secara keseluruhan baik dalam segi perencanaan, penyusunan, pelaksanaan serta pengawasan terkait sistem OSS masih dikatakan belum efektif sebab masih adanya kekurangan serta hambatan dari sistem OSS itu sendiri. Selanjutnya penelitian yang dilakukan dengan judul “Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu (Studi Tentang Pengurusan Surat Izin Usaha)” (Mulyawan&Budi, 2019) dengan menggunakan metode Kualitatif-deskriptif, dengan hasil penelitiannya yaitu Kualitas pelayanan. SIUP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu masih belum optimal pada beberapa dimensi. Dimensi yang belum optimal ditemukan dalam prosedur pelayanan pembuatan SIUP, alur pelayanan dan pemberkasan persyaratan yang masih tidak efektif, masih adanya keterlambatan dalam pengeluaran SIUP yang akan menghambat para pemohon dalam berurusan dengan pihak otoritas keuangan seperti Bank dan lain-lain dan masih terjadi proses percaloan. Pelayanan pengaduan berbasis *online* masih belum direalisasikan secara maksimal. Kurang tanggapnya dari Aparatur dalam menanggapi hal-hal tersebut menjadi salah satu indikator lemahnya komitmen dan konsistensi penyelenggara pelayanan dalam memahami masyarakat. Penelitian selanjutnya dengan judul “Implementasi Sistem OSS-RBA di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep” (Ananda, 2022) dengan metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Yang mana hasil penelitiannya yaitu Sistem OSS-RBA ini salah satu bentuk program dari pemerintah ini sudah berjalan dengan baik dan berjalan dengan semestinya dan kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerapkan SOP (*Standard operating procedures*) dalam melaksanakan program OSS-RBA. Menurut penulis program ini merupakan terobosan atau inovasi yang sangat efektif dan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Program ini dikeluarkan sebagai suatu upaya untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus perizinan usaha. Penelitian selanjutnya berjudul “Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora” (Hariyani et al, 2022) dengan hasil penelitian bahwa pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pemahaman penggunaan sistem OSS, baik bagi pegawai yaitu dengan melakukan pelatihan yang diadakan di tingkat pusat serta bagi para pelaku usaha melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh pihak DPMPSTP Kabupaten Blora. Adanya anggaran khusus yang difokuskan untuk penggunaan dan pemeliharaan sistem OSS. Selain itu, banyaknya keuntungan atau respon positif dari masyarakat dengan adanya pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS tersebut.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian sebelumnya banyak membahas mengenai pelayanan Sistem OSS saat awal mula dioperasikan sistem tersebut pada tahun 2018. Sedangkan peneliti saat ini membahas mengenai efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu yang di fokuskan setelah beberapa tahun diperbaharui dari mulanya Sistem OSS menjadi Sistem OSS-RBA menggunakan teori Duncan

dalam Steers Tahun 1985. Adapun hasil temuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagaimana tingkat efektivitas yang telah dicapai pada realisasi pengaplikasian Sistem OSS-RBA oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Indramayu pada tahun 2022.

1.5. Tujuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap efektivitas pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA di Kabupaten Indramayu, Kemudian, dapat berguna menjadi bahan untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan di bidang pemerintahan, khususnya dalam hal administrasi pelayanan perizinan, serta dapat memberi kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

II. METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian Ilmiah (*research*) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan terstruktur, faktual dan masuk akal dengan menggunakan atau sama sekali tidak menggunakan berbagai aspek/variable yang ada dalam kejadian, peristiwa maupun kebenaran yang diteliti untuk dapat menjawab pertanyaan atau masalah yang diteliti (Srihartati, 2019:76). Dalam permasalahan penelitian ini terdapat dua pendekatan atau metode yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu dengan menggambarkan atau mendeskripsikan situasi kondisi yang nyata sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan. Kondisi tersebut kemudian di analisa sesuai dengan data informasi dan data-data sekunder yang ada untuk mencapai kesimpulan yang pada dasarnya memiliki sifat umum. Penelitian kualitatif mengembangkan teori selama proses pengumpulan data. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini menunjukkan bahwa teori dibangun dari data atau didasarkan pada sebuah data. Kebanyakan penelitian dengan menggunakan kualitatif untuk menghubungkan teori dan data. Penelitian kualitatif tidak dapat diprediksi., karena penelitian yang dilakukan dapat berubah saat kegiatan berlangsung, baik itu berubah bentuknya ataupun fokus dari penelitiannya. Sedangkan metode penelitian kualitatif menurut (Patton, 2012:41) ialah : (1) wawancara terstruktur dan tidak terstruktur; (2) penelitian langsung di lapangan; (3) dokumen-dokumen.

1)	Nomor Induk Berusaha	2942	2105	1488	2090	1580	937	689	0	0	0	0	0	11831
2)	Surat Izin Usaha Perdagangan	76	70	93	94	52	80	64	0	0	0	0	0	529
3)	Izin Usaha Mikro Kecil	2941	2045	1423	1908	1525	870	628	0	0	0	0	0	11340
B.														
IZIN OSS-RBA-RBA														
1)	Nomor Izin Berusaha	0	0	0	0	0	0	0	989	1360	1038	1059	1301	5747
2)	Izin	0	0	0	0	0	0	0	3	10	9	6	3	31
3)	Setrifikat Standar	0	0	0	0	0	0	0	86	105	88	109	126	514
4)	Persyaratan Standar	0	0	0	0	0	0	0	37	19	132	907	1397	2492
5)	Untuk Menunjang Kegiatan Usaha	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2	9
JUMLAH		5959	4220	3004	4092	3157	1887	1381	1115	1494	1267	2088	2829	32493
TOTAL		6063	4361	3216	4343	3257	2076	1661	1150	1829	1453	2286	3084	34779

Sumber: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu, 2022

Berdasarkan tabel 1 yang telah direkap pada tahun 2021 tersebut dapat dinyatakan bahwa terjadi perbedaan jumlah antara pelayanan penerbitan izin pada Izin OSS-RBA dan Izin OSS-RBA. Sesuai dengan BKPM, Izin OSS-RBA atau *Online Single Submission Risk-Based Approach* merupakan perizinan yang dibedakan berdasarkan resiko juga skala usaha yang mempermudah pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah dalam mendapatkan perizinan usaha dengan mudah. Pada tanggal 9 Agustus 2021 lalu, sistem OSS-RBA versi 1.1 telah digantikan dengan sistem OSS-RBA sebagaimana telah diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. Maka itu pada bulan agustus 2021 terjadi perpindahan pelayanan dari izin OSS-RBA versi 1.1 kepada Izin OSS-RBA dengan jumlah yang relatif berbeda setiap bulannya.

Tabel 2**Rekapitulasi Penerbitan Izin Periode Januari-Desember 2022**

NO	IZIN OSS-RBA	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOV	DES	JML
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1.	NIB	900	1215	1446	937	884	1461	1443	2400	1371	1551	4302	1930	19840
2.	Izin													
	Izin Terbit/SS Terverifikasi	3	11	4	0	3	2	5	3	1	1	1	2	36
3.	Setrifikat Standar													
	Izin Terbit/SS Terverifikasi	3	2	4	1	1	0	2	2	2	3	1	0	21
	Terbit Otomatis	88	98	117	91	29	135	133	154	148	130	183	156	1462
4.	Persyaratan Dasar													
	Izin terbit/SS terverifikasi	11	8	14	2	1	0	31	37	2	0	0	11	117
	Terbit Otomatis	814	1129	1245	865	822	1376	1314	2235	1307	1445	1671	1809	16032

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu, 2022

Berdasarkan data rekapitulasi penerbitan NIB pada setiap bulannya, menunjukkan bahwa dalam jangka waktu satu tahun penerbitan NIB bisa mencapai hampir 20.000 jumlahnya yang jika dibandingkan dengan data pada tabel 1.1 bahwa penerbitan NIB periode agustus-desember 2021 hanya mencapai 5.747. Pengamatan peneliti di lapangan, pelaksanaan perizinan melalui Sistem OSS-RBA ini telah berjalan kurang lebih 2 tahun sejak bulan agustus 2021 dilihat dari diciptakannya sistem ini oleh pemerintah pusat. Setelah berjalan selama 2 tahun ini, masyarakat sudah dapat memproses perizinan berusahanya dengan mudah dan cepat.

Untuk mengetahui efektif atau tidaknya pelayanan perizinan melalui sistem OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dengan suatu ukuran-ukuran yang kemudian dijadikan indikator dalam penelitian. Adapun indikator untuk mengukur

tingkat efektivitas dari pelayanan perizinan tersebut antara lain: 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi. Dengan adanya penelitian tersebut, diharapkan dapat memberikan masukan-masukan yang terbaik untuk mengatasi hambatan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan perizinan di Kabupaten Indramayu.

A. Pencapaian Tujuan

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu memberikan pelayanan perizinan yang cepat, mudah, dan transparan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Pasal 3 bahwa penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko bertujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha. Perlu ditetapkan kurun waktu, sasaran dan dasar hukum, dalam menciptakan efektivitas dari pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA di Kabupaten Indramayu.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa, jika dilihat dari segi kurun waktu, Sistem OSS-RBA di Kabupaten Indramayu dapat terbilang cukup efektif. Hal ini diukur melalui pendekatan pencapaian tujuan dimana Sistem OSS-RBA ini sudah hampir dapat mencapai tujuan akhirnya selama diterapkan dalam kurun waktu kurang lebih 2 tahun ini. Jika dilihat dari sisi sasaran/tujuan pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA ini belum sepenuhnya terealisasi dengan tepat. Dikarenakan masyarakat yang seharusnya dapat mengakses pelayanan Sistem OSS-RBA dimanapun dan kapanpun termasuk dari rumah masing-masing, nyatanya masih ada yang harus datang ke kantor dinas karena Sistem OSS-RBA yang sering gangguan dan ada pula yang belum sepenuhnya paham mengenai tata cara daftar melalui internet, sehingga membuat efektivitas pelayanan perizinan *online* ini belum direalisasikan dengan maksimal dan jika dilihat dari variabel dasar hukum sebetulnya sudah dilaksanakan sesuai dasar hukum, hanya saja dasar hukum tersebut masih belum tertata betul karena terlalu banyak peraturan yang hanya direvisi namun belum disahkan sejak lama, sebagai contoh salah satunya adalah Peraturan Rencana Tata Ruang Wilayah. Jadi untuk dasar hukum pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA ini masih kurang efektif dan kuat.

B. Integrasi

Dalam integrasi terdapat beberapa variabel yaitu sosialisasi dan penerapan SOP. Mengenai sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA belum berjalan secara maksimal. Memang sudah ada laman-laman di internet yang membagikan mengenai tata cara melakukan pendaftaran perizinan melalui Sistem OSS-RBA, namun itu belum semua masyarakat memahaminya karena banyaknya pilihan perizinan yang ada di laman tersebut. Sedangkan pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA ini belum sesuai dengan SOP yang ada. Yang pertama karena SOP ini tertera pada laman internet dinas, maka masyarakat yang belum terlalu memahami mengenai internet ini masih sulit pula memahami tata cara pelayanan perizinan *online*. Kedua, mengenai pendaftaran yang seharusnya dapat pelaku usaha lakukan sendiri, nyatanya harus dibantu dan masih didampingi oleh petugas administrasi yang ada di *front office*. Dari wawancara dengan informan, peneliti menemukan bahwa pelaksanaan sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu mengenai pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA ini cukup efektif namun belum mencapai standar maksimal untuk peningkatan efektivitas pelayanan perizinan, dikarenakan sosialisasi yang dilakukan dari desa ke desa dan pelayanan keliling yang disediakan hanya diberikan satu kali dalam seminggu yang itupun bisa saja dalam seminggu benar-benar tidak ada pelayanan keliling perizinan dengan pelayanan yang diberikan jika dilihat dari sisi pelaksanaan SOP dari Sistem OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu ini sebetulnya telah dilaksanakan namun penerapannya masih kurang efektif kepada masyarakat setempat.

C. Adaptasi

Di Kabupaten Indramayu pada aspek peningkatan kemampuan pemberi layanan di lapangan mengenai kemampuan seluruh unsur pendukung pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA, belum semuanya memiliki kompetensi dalam bidang masing-masing untuk mengaplikasikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Memang sudah sering dilakukan program pembinaan dan bimbingan teknis untuk bidangnya, hanya saja itu masih belum dapat memacu atau memberikan progres yang signifikan pada peningkatan efektivitas pelayanan. Pada sisi sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu masih belum baik. Untuk tempat kerja memang sudah dinilai nyaman,

namun untuk sarana transportasi seperti mobil untuk pelayanan seharusnya disesuaikan kembali dengan tipe mobil nya yang sesuai khusus pelayanan keliling, masih banyak dokumen yang tidak tersusun pada tempatnya. Padahal sesuai Rencana Strategis 2021-2026 terdapat banyak lemari yang gunanya untuk menyimpan berkas atau dokumen. Selain itu, dikatakan dalam Rencana Strategis bahwa salah satu tantangan yang dihadapi adalah sarana dan prasarana pelayanan yang belum optimal dalam mendukung upaya peningkatan pelayanan publik sehingga pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal dan tingkat kepuasan masyarakat tidak terlalu baik. Dan untuk masalah jaringan internet, dikantor memang sudah cukup baik. Namun memang benar, bagi masyarakat yang tinggal di desa-desa tertentu untuk internet masih dikatakan sulit untuk mengaksesnya. Jadi, masyarakat harus mengungsi ke tempat yang jaringannya lebih baik.

Dari hasil wawancara dengan informan, peneliti menyimpulkan bahwa keterampilan dan kemampuan seluruh unsur masih kurang dimaksimalkan karena ukuran produktivitas dan kualitas yang belum semuanya sama dan setara dengan dukungan fasilitas internet di kantor cukup baik namun untuk beberapa desa memang dapat dikatakan belum dapat mengakses jaringan internet dari rumah. Kemudian untuk sarana prasarana penunjang lainnya masih dibilang belum terlengkapi dengan baik karena untuk pelayanan keliling saja transportasinya masih kurang memadai, dan untuk kelengkapan PC nya masih belum ada peningkatan dari dinas.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peningkatan dalam efektivitas pelayanan perizinan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang berkaitan dengan perizinan berusaha atau izin mendirikan bangunan. Dalam hal ini beroperasinya 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 data perizinan 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.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak membahas mengenai Sistem OSS, penelitian ini memfokuskan pada efektivitas pelayanan perizinan melalui Sistem OSS yang telah diperbaharui pada bulan agustus tahun 2021 lalu yaitu Sistem OSS-RBA dengan faktor utama yang menghambat pelayanan berbasis digital ini yaitu dari edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat itu sendiri dan pemahaman masyarakat yang masih minim mengenai perizinan melalui sistem digital. Tidak hanya itu, faktor internal dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Indramayu mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha. Kurangnya akses internet yang ada, sistem OSS-RBA yang tidak jarang mengalami gangguan secara terpusat, membuat pemberi layanan tidak dapat melakukan apa-apa karena hal tersebut terjadi di sistem pusat.

Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan memberikan kontribusi langsung ke desa-desa terpencil yang ada di Kabupaten Indramayu dan meningkatkan kualitas sumber daya pemberi layanan diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai alur penggunaan Sistem OSS-RBA ini.

Dengan demikian, dalam penelitian ini, penulis kemudian mendapatkan kesimpulan akhir mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil temuan-temuan peneliti di lapangan serta analisis data yang ada dalam pembahasan, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem OSS-RBA di Kabupaten Indramayu bahwa Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dinilai cukup efektif. Dari segi aspek pencapaian tujuan pada kurun waktu pelayanan perizinan, hanya saja sasaran yang dituju belum terealisasikan sepenuhnya. Hal yang benar-benar terjadi di lapangan dan sampai saat ini 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu mengenai pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA yang belum mencapai standar maksimal untuk peningkatan efektivitas

pelayanan perizinan. Kemudian jika dilihat dari sisi sarana prasarana penunjang lainnya masih dibidang belum terlengkapi dengan baik, transportasinya masih kurang memadai.

Terdapat Beberapa diantaranya yang menghambat dan mengganggu efektivitas ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami mengenai sistematika penggunaan Sistem OSS-RBA dalam perizinan karena masih kurangnya progress yang signifikan dari hasil sosialisasi dinas kepada masyarakat, belum jelasnya antara mana yang menjadi kewenangan pusat dan yang menjadi kewenangan daerah mengenai perizinan, internet dan jaringan yang masih kurang stabil dan laman atau *website* dari Sistem OSS-RBA yang sering mengalami gangguan, peraturan daerah dan RDTR yang belum ada membuat pelayanan perizinan yang diberikan menjadi lebih lama dari yang seharusnya.

Beberapa langkah atau upaya yang diambil oleh pemerintah Kabupaten Indramayu dalam menanggapi beberapa faktor penghambat yang ada adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi pada tiap-tiap bidang agar dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi, meningkatkan potensi sumber daya manusia yang paham dan berkompeten terutama memahami betul bidang Sistem OSS-RBA dengan mengikuti bimbingan teknis atau pelatihan, dan berkolaborasi dengan dinas-dinas lain untuk memperkuat pelayanan perizinan di Kabupaten Indramayu serta mengupayakan sosialisasi melalui media publikasi.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu waktu dan ruang lingkup penelitian. Ruang lingkup penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Indramayu serta waktu penelitian yang relatif singkat.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan efektivitas yang dilakukan dalam pelayanan perizinan di wilayah Kabupaten Indramayu untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih terutama ditujukan kepada seluruh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dalam pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, James A. 1994. *Service Management For Competitive Advantage*.
Manhattan: McGraw-Hill.
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik. 2020. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Kerlinger, Fred N. 1973. *Foundations of Behavioral Research*. Amerika: Holt, Rinehart and Winston.hal 9.
- Lutfiyah, M. 2017. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Sukabumi: CV.Jejak.hal 234.
- Sari, Eliana. 2007. *Pertumbuhan Dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jakarta.hal 97.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance* . Bandung: Penerbit Mandar Maju. hal 154.
- Srihartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.hal 76.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. hal 53.
- Sumaryadi, Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: CV.Citra Utama. Hal 67.
2016. *Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
2018. *Peraturan Bupati Tahun 2018 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Indramayu.
2016. *Peraturan Bupati tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Indramayu*. Indramayu.
2021. *Peraturan Daerah tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Indramayu*. Indramayu.
2017. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah*. Jakarta.

2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

2021. *Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko*. Peraturan Pemerintah. Jakarta

Abdullah. 2017. "Tingkat Efisiensi Biaya Model Persediaan Unit Industri Hilir Teh PT Perkebunan Nusantara VIII". 86–98.

Ariyani, R. (2021). *Manfaat dan Cara Melakukan Studi Pendahuluan*. Rikaariyani.Com. [https://www.rikaariyani.com/2021/10/Manfaat-studi-pendahuluan.html#:~:text=Studi pendahuluan dapat dilakukan pada,\) dan tempat \(place\).](https://www.rikaariyani.com/2021/10/Manfaat-studi-pendahuluan.html#:~:text=Studi%20pendahuluan%20dapat%20dilakukan%20pada,%20dan%20tempat%20(place).)

Azeharie, Kikit. n.d. Accessed 10 27, 2022. <https://majoo.id/solusi/detail/teknik-analisis-data-kualitatif>.

Center, Kemenkeu Learning. n.d. *Konsep Pelayanan badan pendidikan dan pelatihan keuangan*. Accessed October 26, 2022. <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/klc1-puspsdm-konsep-pelayanan/detail/>.

—. n.d. *Konsep Pelayanan badan pendidikan dan pelatihan keuangan*. Accessed October 26, 2022. <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/klc1-puspsdm-konsep-pelayanan/detail/>.

Mth. n.d. *Inilah PP No. 24/2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. Accessed October 09, 2022. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/13307/inilah-pp-no-242018-tentang-pelayanan-perizinan-berusaha-terintegrasi-secara-elektronik/0/berita>.

Om.Makplus. n.d. *Definisi Dan Pengertian Menurut Ahli*. Accessed October 28, 2022. <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/efektivitas-organisasi.html>.