

**PELAYANAN IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL MELALUI OSS-RBA DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN  
LOMBOK BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Alfirsty Juwita Anjani

NPP. 30.1071

*Asdaf Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [firstyjuwita@gmail.com](mailto:firstyjuwita@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on issues related to micro and small business permit services through OSS-RBA conducted by the Investment and Investment Service One Stop Service in West Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province. **Objective:** This study aims to find out how the services for micro and small business permits through OSS-RBA at the Investment Service and One Stop Integrated Service in West Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province. **Method:** This research uses a qualitative research design with descriptive methods and inductive approaches. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, and documentation. In this study, informants were determined through purposive sampling and snowball sampling techniques. Data analysis techniques are carried out by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results:** The results of the research were analyzed using service theory from Zeithmal, in Hardiansyah (2018:63-63) covering five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy indicating that micro and small business permit services through OSS-RBA have been going well. However, there are still obstacles such as inadequate personnel resources, lack of ability of business actors to use the OSS-RBA system, inadequate performance and discipline of apparatus and lack of public awareness of the legality of businesses and places. **Conclusion:** Micro and small business licensing services through OSS-RBA at the Investment Service and One Stop Integrated Services of West Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province, are quite good in terms of tangibles, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. However, the reliability dimension is still not good and needs to be improved, so it is suggested that the One Stop Investment and Services Service can conduct education and training on the OSS-RBA system for ASNs, hold OSS-RBA outreach to business actors, carry out appropriate recruitment, and foster discipline apparatus. It is hoped that the Investment and One-Stop Services Office of West Lombok Regency will be able to recruit officials who have expertise in certain fields, in this case licensing services, conduct training for ASN, conduct regular outreach to widely introduce that the use of OSS-RBA is accessible. from home can make it easier for business actors, including IUMK applicants.

**Keywords:** Service, Micro and Small Business License (IUMK), Online

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan terkait pelayanan izin usaha mikro dan kecil melalui OSS-RBA yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan izin usaha mikro dan kecil melalui OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan ditentukan melalui teknik purposive sampling dan snowball sampling. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori pelayanan dari Zeithmal, dalam Hardiansyah (2018:63-63) meliputi lima dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* menunjukkan bahwa pelayanan izin usaha mikro dan kecil melalui OSS-RBA telah berjalan dengan baik. Namun, masih saja terdapat kendala seperti sumber daya aparatur yang kurang memadai, kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS-RBA, kinerja dan disiplin aparatur yang kurang maksimal dan kesadaran masyarakat akan legalitas usaha dan tempat masih kurang. **Kesimpulan:** Pelayanan izin usaha mikro dan kecil melalui OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah cukup baik dilihat dari dimensi *tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy*. Namun untuk dimensi *reliability* masih kurang baik dan perlu ditingkatkan sehingga disarankan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat melakukan pendidikan dan pelatihan sistem OSS-RBA bagi para ASN, mengadakan sosialisasi OSS-RBA kepada pelaku usaha, melakukan rekrutmen yang tepat, dan pembinaan disiplin aparatur. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat diharapkan dapat merekrut aparatur yang menguasai bidang tertentu, dalam hal ini adalah bidang pelayanan perizinan, mengadakan pelatihan kepada para ASN, mengadakan sosialisasi secara rutin guna memperkenalkan secara luas bahwa penggunaan OSS-RBA yang bisa diakses dari rumah mampu memudahkan para pelaku usaha, termasuk pemohon IUMK.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), Online

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Oleh karena itu untuk menciptakan pelayanan perizinan yang baik, maka dikeluarkanlah Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, merupakan pedoman yang mengatur pokok-pokok dan tata cara membangun sistem penanaman modal serta semua jenis perizinan dan non perizinan yang akuntabel, transparan, demokratis, efisien dan efektif serta sederhana. Pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko menjadi dasar pemberian wewenang kepada Pemerintah Daerah dalam hal pelayanan perizinan, termasuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lombok Barat agar wajib menjalankan pelayanan yang dilakukan secara online yaitu terkait dengan perizinan berusaha berbasis risiko. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja yang memuat salah satunya mengenai kemudahan berusaha dengan penerapan perizinan berusaha berbasis risiko. Upaya kemudahan berusaha ini diwujudkan melalui pelayanan yang dilakukan secara elektronik yang dilakukan oleh pemerintah (e-government) kepada masyarakat selaku pelaku usaha yaitu dengan sistem aplikasi Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA).

Tidak hanya usaha berskala besar saja yang harus memiliki izin, tetapi usaha dengan skala kecil juga harus memiliki izin. Namun kenyataannya, banyak para pelaku usaha kecil yang belum mengetahui tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) ini. Banyak para pelaku usaha yang merasa kebingungan dalam mengurusnya. Padahal, sekarang ini mengurus IUMK bisa dengan mudah dan cepat, yaitu satu hari sudah bisa selesai asal semua berkas persyaratan sudah dipenuhi. Berdasarkan Permendagri Nomor 83 Tahun 2014, Pengertian IUMK adalah tanda legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk izin usaha mikro dan kecil dalam bentuk naskah satu lembar. IUMK diharapkan dapat memberikan kepastian hukum dan menjadi sarana pemberdayaan bagi pelaku usaha mikro dan kecil dalam mengembangkan usahanya

Berikut merupakan data UMKM Di Kabupaten Lombok Barat sampai dengan bulan Desember 2021 per Kecamatan:

Tabel 1. 2

Data UMKM Di Kabupaten Lombok Barat Sampai Dengan Bulan Desember 2021 per Kecamatan

NO	Kecamatan	Jumlah UMKM
1	Sekotong	358
2	Lembar	694
3	Gerung	1551
4	Kuripan	674
5	Kediri	1056
6	Labuapi	1336
7	Batulayar	743
8	Gunungsari	756
9	Lingsar	493
10	Narmada	701
<b>Jumlah</b>		<b>8362</b>

Sumber : Diskop & UKM Lobar 2021

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, menunjukkan bahwa Kecamatan Gerung merupakan Kecamatan di Lombok Barat dengan jumlah UMKM terbesar sebesar 1551 unit usaha. Namun, masih ada Kecamatan yang jumlah UMKM tergolong rendah dari Kecamatan yang lain yaitu Sekotong sebanyak 358 unit usaha, dengan kesenjangan yang cukup jauh dengan Kecamatan lainnya.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan izin usaha mikro dan kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu Sumber daya Aparatur yang kurang memadai. Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat hanya terdapat satu orang ASN yang dapat memahami penggunaan OSS-RBA ini. Hal ini menjadi kendala yang sangat besar bagi pelayanan terkait perizinan tersebut. Selanjutnya masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas usaha dan tempat, hal ini dikarenakan masih kurangnya kemampuan masyarakat atau pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS-RBA.

## 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian dari Uchaimid Biridlo'I Robby dan Wiwin Tarwini dengan judul *Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada DPMPTSP Kabupaten Bekasi* dengan kesimpulan implementasi pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Bekasi telah berjalan semestinya. Hal ini dapat dilihat dari analisa peneliti menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Penelitian Fuji Puspita Rahayu, Enos Paselle, Thalita Rifda Khaerani dengan judul *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission di DPMPTSP Kota Samarinda* dengan kesimpulan Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha OSS di Kota Samarinda belum berjalan secara maksimal. Hambatannya yaitu adanya kesenjangan digital baik dari penyedia layanan maupun pelaku usaha.

Penelitian rfan Syarif dengan judul *Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada DPMPTSP Kota Samarinda* dengan kesimpulan Pelayanan secara elektronik telah diterapkan dengan baik sesuai dengan faktor keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edward III yang terdiri dari komunikasi, sumberdaya, disposisi.

Penelitian Rohma Rizki yang berjudul *Efektivitas Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur* dengan kesimpulan Efektivitas pelayanan OSS telah berjalan dengan efektif meskipun masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasinya.

Penelitian Vina Savinatunazah dengan judul *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di DPMPTSP Kabupaten Ciamis* dengan kesimpulan Pelayanan secara umum belum berjalan maksimal, karena pelayanan secara *online* merupakan inovasi yang baru saja diterapkan pada DPMPTSP.

Penelitian Fina Nurul Farida Hidayat, Abdul Aziz Nasihuddin, Kadar Pamuji dengan judul *Peranan DPMPTSP dalam Perizinan Berusaha melalui sistem OSS di Kota Banjar Patroman* dengan kesimpulan Peranan dinas sebagai penyelenggara pelayanan perizinan berusaha berada di bidang administrasi dalam pemenuhan komitmen izin sampai nanti saat izin usaha yang diterbitkan.

## 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Perbedaannya terletak pada waktu, lokasi, serta fokus penelitian dimana penulis memfokuskan pada perizinan usaha mikro dan kecil yang merupakan salah satu pelayanan yang terdapat pada aplikasi OSS-RBA yang merupakan fokus dari penelitian sebelumnya.

## 1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan izin usaha mikro dan kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat, untuk mengetahui faktor yang menghambat pelayanan, serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

## II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan induktif sebab penelitian ini fokus pada menggambarkan atau mendeskripsikan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis, objektif dan benar benar terjadi, agar dapat memahami setiap fakta yang terjadi dilapangan dan dapat memecahkan permasalahan yang ada dengan menggunakan metode ini yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat mengenai Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil Melalui OSS-RBA

Grand Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu teori pelayanan oleh Zeithmal dalam Hardiansyah (2018:63-64) dengan dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil Melalui OSS-RBA Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada informan, serta dokumentasi dan observasi yang penulis lakukan, melalui teori pelayanan dari Zeithmal dalam Hardiansyah (2018:63-64) dengan menggunakan lima dimensi yaitu:

#### 1. *Tangibles*

*Tangibles* merupakan bukti fisik atau penampilan dari layanan yang diberikan dan atau para pemberi layanan. Penampilan atau bukti fisik dalam hal ini yaitu bukti fisik dari aplikasi yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu aplikasi OSS-RBA. Untuk mengukur pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko ini maka peneliti menggunakan indikator yaitu tampilan dari aplikasi OSS-RBA dan kualitas Sumber Daya Manusia serta sarana dan prasarana dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka diketahui bahwa pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* dengan aplikasi OSS-RBA dari segi tampilan cukup menarik sehingga dapat menarik minat dari para pelaku usaha dalam proses pembuatan izin secara *online*. Harapan kedepannya dapat lebih dikembangkan lagi oleh pihak yang diberi wewenang dalam aplikasi ini dalam rangka meningkatkan inovasi.

Berdasarkan pengamatan peneliti terkait kualitas sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 4. 1**  
**Sarana dan Prasarana Kerja Utama**

NO	JENIS SARANA	JUMLAH
1	PC Unit/Komputer PC	30 buah
2	Camera Elektronik	1 unit
3	<i>Wireless</i>	1 buah
4	Proyektor	3 unit
5	<i>Scanner</i>	3 buah
6	<i>Printer</i>	27 buah
7	<i>AC Window</i>	4 unit
8	<i>AC unit/split</i>	17 buah
9	Kendaraan Roda Empat	5 buah
10	Kendaraan Roda Dua	3 buah

Sumber: *Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat*

Berdasarkan data diatas, sarana dan prasarana penunjang jalannya pelayanan secara *online* melalui OSS-RBA didukung oleh sarana dan prasarana yang ada yaitu seperti komputer. Selain itu peneliti juga mengamati ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan pendingin ruangan serta dilengkapi dengan televisi sehingga masyarakat tidak mudah bosan dalam menunggu giliran. Dilengkapi juga dengan kursi khusus bayi dan penyandang disabilitas serta dilengkapi dengan televisi sehingga masyarakat tidak merasa bosan saat menunggu.

## 2. Reliability

Dalam memberikan suatu pelayanan yang prima dibutuhkan SDM yang handal. Pelayanan prima yang dimaksud yakni pelayanan cepat, tanggap, dan memuaskan masyarakat. Dalam hal ini terkait dengan pelayanan IUMK melalui OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. Adapun beberapa indikator yang digunakan oleh penulis untuk mengukur *reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan serta keterampilan ASN dalam memberikan pelayanan dan kesesuaian SOP dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka diketahui bahwa kemampuan serta keterampilan ASN dalam memberikan pelayanan secara *online* masih kurang dan diperlukan bimbingan terkait bimbingan teknologi khususnya terkait pelayanan perizinan berbasis *online*.

Berdasarkan pengamatan penulis terkait pelayanan telah dijalankan berdasarkan SOP yang berlaku. Dimulai dari penginputan data hingga terbitnya suatu izin. Disamping itu, Dinas Penanaman Modal dan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat juga melayani pembuatan izin secara manual, dimana para pemohon izin secara langsung mendatangi kantor. Segala kegiatan perizinan dari awal proses pengurusan hingga tahap akhir proses perizinan telah dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku.

### 3. *Responsiveness*

Para pemberi layanan harus memiliki daya tanggap dan kesigapan yang baik dalam membantu masyarakat sehingga terciptanya pelayanan yang sigap, cepat, dan tepat dalam proses pelayanan, pelayanan yang dimaksud yakni pelayanan IUMK melalui OSS-RBA. Dalam hal ini terkait dengan pelayanan IUMK melalui OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. Adapun beberapa indikator yang digunakan oleh penulis untuk mengukur daya tanggap atau responsiveness yaitu ketepatan ASN dalam membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan keterampilan ASN untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, Semakin cepat pelayanan yang diberikan maka akan semakin lancar jalannya suatu pelayanan. Pelayanan yang cepat akan menciptakan suatu pelayanan yang prima dan akan sangat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan mengalami permasalahan agar dapat terselesaikan. Dimana masyarakat diberikan pengetahuan mengenai aplikasi OSS-RBA. Harapan kedepannya untuk terus diadakan sosialisasi baik secara daring maupun luring mulai dari pengusaha kecil, sedang, hingga besar.

Berdasarkan pengamatan penulis terkait keterampilan ASN untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan sudah sangatlah baik, dengan melalui aplikasi OSS-RBA maka izin yang mengalami permasalahan atau terlambat terbit akan secara langsung diterbitkan melalui aplikasi OSS-RBA. Namun disamping itu, dalam pelayanan IUMK pada OSS-RBA sudah sangat baik dan terkait permasalahan telah diminimalisir. Terjadinya kesalahan dalam suatu pelayanan sudah dapat diminimalisir, hampir sudah tidak ada lagi kesalahan yang terjadi. Jika ada kesalahan maka akan diberikan jaminan kepada masyarakat untuk tetap mendampingi masyarakat dalam proses pembuatan izin. Apabila mengalami permasalahan yaitu terkait keterlambatan terbitnya suatu izin dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka dari pihak OSS-RBA akan secara otomatis menerbitkan izin tersebut, karena semua izin yang ada di aplikasi memiliki waktu terbit otomatis.

### 4. *Assurance*

Para pemberi pelayanan harus mampu memberikan jaminan atau kepercayaan terhadap pelaku usaha agar mereka merasa aman dan terjamin dari segala resiko yang akan mengganggu proses pelayanan. Jaminan yang dimaksud adalah jaminan pelayanan IUMK melalui OSS-RBA. Dalam hal ini terkait dengan pelayanan IUMK melalui OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. Untuk mengukur pelayanan ini maka penulis menggunakan indikator yaitu kemampuan ASN dalam memberikan jaminan pada pelayanan dan kemampuan ASN dalam meyakini perihal biaya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis terkait kemampuan ASN dalam memberikan jaminan pada pelayanan, maka diketahui bahwa jaminan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat sangatlah baik dimana masyarakat selaku pelaku usaha tidak perlu khawatir terkait izin yang tidak kunjung terbit akibat gangguan dari sistem OSS-RBA. Izin tersebut otomatis dinyatakan valid atau diterbitkan,

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis terkait kemampuan ASN dalam meyakini perihal biaya, maka diketahui bahwa dalam pelayanan terkait OSS-RBA tidak memerlukan biaya atau dapat dikatakan gratis, hanya memerlukan jaringan internet untuk mengakses aplikasi OSS-RBA tersebut dengan dibebani kepada masing-masing pemohon izin.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengutamakan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan. Pendapat ini didukung juga oleh para pemohon izin atau para pelaku usaha yang diwawancarai oleh penulis bahwa para pemohon izin merasa sangat antusias dengan adanya aplikasi OSS-RBA ini sebab pelayanan menjadi efektif serta efisien dengan tidak mengeluarkan biaya dalam proses pelayanan.

### 5. *Empathy*

Empati adalah rasa peduli yang diberikan kepada masyarakat pemohon izin usaha. Hal ini dapat diberikan dengan melakukan suatu tindakan dengan cara pikir yang tepat sehingga menurut orang lain tindakan tersebut tindakan yang baik dan benar. Dalam hal ini terkait dengan pelayanan IUMK melalui OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. Adapun beberapa indikator yang digunakan oleh penulis untuk mengukur daya tanggap atau responsiveness adalah rasa peduli dan perhatian ASN dalam memberikan pelayanan serta sikap dan etika ASN dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis terkait rasa peduli dan perhatian ASN dalam memberikan pelayanan, maka diketahui bahwa dalam membantu masyarakat yang mengalami kendala pada pelayanan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan memberikan pendampingan kepada para pelaku usaha tersebut, selain itu terdapat petugas perbantuan yang akan membantu dalam memecahkan masalah atau kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha. Apabila kendala atau masalah yang dihadapi sangat berat, maka akan didiskusikan bersama OPD teknis. Senada dengan wawancara yang penulis lakukan dengan para pelaku usaha terkait rasa perhatian yang diberikan kepada para pelaku usaha menyatakan bahwa para petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat membantu para pelaku usaha dengan penuh antusias serta memberikan solusi terkait permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, maka dapat diketahui bahwa sikap dan etika ASN dalam memberikan layanan dapat dilihat dari sikap yang ramah dan selalu tersenyum serta tidak memiliki sifat yang mendiskriminasi golongan. Hal tersebut membuat masyarakat menjadi puas terkait dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan amanat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat bahwa Lombok Barat harus ramah investasi, dimana para pemberi layanan harus ramah dan selalu tersenyum. Terkait hal ini juga telah ditetapkan kode etik yang harus dilaksanakan oleh para pemberi layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat. Senada dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada para pelaku usaha bahwa para pelaku usaha sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dimana, tidak adanya diskriminasi dari pemberi layanan, sikap dan etika pemberi layanan yang sangat baik.

### **3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil Melalui OSS-RBA Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, maka diketahui bahwa faktor penghambat dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko terdiri dari Sumber Daya Aparatur yang kurang memadai, kinerja dan disiplin aparatur yang kurang, kurangnya kemampuan pelaku usaha mengakses OSS-RBA, serta masih kurangnya kesadaran masyarakat akan legalitas usaha.



### **3.3 Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil Melalui OSS-RBA Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat**

Pelayanan IUMK melalui OSS-RBA di Kabupaten Lombok Barat yang telah dilakukan oleh pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih menemukan hambatan. Adapun upaya yang dapat dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam rangka pelayanan IUMK yang prima yaitu melakukan Diklat sistem OSS-RBA kepada para ASN, melakukan rekrutmen yang tepat, pembinaan disiplin aparatur serta mengadakan sosialisasi kepada masyarakat selaku pelaku usaha.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil melalui OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah berjalan dengan baik, namun masih ditemui beberapa kendala dalam pelayanan IUMK seperti Sumber Daya Aparatur yang kurang memadai, kinerja dan disiplin aparatur yang kurang, kurangnya kemampuan pelaku usaha mengakses OSS-RBA, serta masih kurangnya kesadaran masyarakat akan legalitas usaha.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan sosialisasi kepada para pelaku usaha agar dapat lebih memahami terkait pelayanan IUMK melalui OSS-RBA. Sosialisasi diberikan kepada para pelaku usaha dari berbagai sektor yaitu industri, sektor perdagangan, dan sektor pariwisata, dimana masyarakat diberikan pengetahuan mengenai aplikasi OSS-RBA. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat juga telah melakukan sosialisasi secara daring untuk pelaku usaha. Harapan kedepannya untuk terus diadakan sosialisasi baik secara daring maupun luring mulai dari pengusaha kecil, sedang, hingga besar. Sehingga para pelaku usaha menjadi lebih paham terkait pelayanan IUMK melalui OSS-RBA.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan dengan pelayanan IUMK melalui OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat, penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan IUMK melalui OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat sudah cukup baik dilihat dari dimensi sebagai berikut :
  - a. *Tangibles* yang meliputi sarana dan prasarana sudah baik. Tampilan aplikasi OSS-RBA sudah baik.
  - b. *Reliability* yang meliputi kemampuan dan keterampilan ASN dalam memberikan pelayanan masih kurang. Kesesuaian SOP pelayanan sudah baik.
  - c. *Responsiveness* yang meliputi ketepatan ASN dalam membantu memberikan pelayanan sudah baik. Keterampilan ASN dalam mengatasi permasalahan sudah baik.
  - d. *Assurance* yang meliputi kemampuan ASN dalam memberikan jaminan pelayanan sudah baik. Sikap dan etika ASN dalam memberikan pelayanan sudah baik.
  - e. *Empathy* yang meliputi rasa peduli dan perhatian ASN dalam memberikan pelayanan sudah baik. Sikap dan etika ASN juga sudah baik.

2. Faktor penghambat pelayanan IUMK melalui OSS- RBA dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat, antara lain Faktor penghambat pelayanan IUMK melalui OSS- RBA dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat, antara lain Sumber Daya Aparatur yang kurang memadai, kinerja dan disiplin aparatur yang kurang, kurangnya kemampuan pelaku usaha mengakses OSS-RBA, serta masih kurangnya kesadaran masyarakat akan legalitas usaha.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan IUMK melalui OSS- RBA untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima adalah sebagai berikut:
  - a. Melakukan Diklat sistem OSS-RBA kepada para ASN
  - b. Melakukan rekrutmen yang tepat
  - c. Pembinaan disiplin aparatur
  - d. Mengadakan sosialisasi OSS-RBA kepada masyarakat selaku pelaku usaha

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu serta biaya penelitian. Penelitian ini juga dilakukan secara apa adanya dengan melibatkan pihak yang dianggap penting dan terkait dengan judul penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari bahwa masih awalnya temuan penelitian, sehingga penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa maupun lokasi lain yang berkaitan dengan pelayanan IUMK melalui OSS-RBA untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu serta berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Zeithmal dalam Hardiansyah. 2018. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. New York : The Free Press

Daraba, D. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik Di Kabupaten Takalar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.26858/jiap.v5i1.1066>

Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). ... *Perizinan Berusaha Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp)* 9(2),5018–5032.[https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal Fuji hlm 5018-5032 \(07-07-21-02-10-58\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal_Fuji_hlm_5018-5032_(07-07-21-02-10-58).pdf)

Robby, U. B., & 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.<https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2>.

