

**IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH  
(OSS-RBA) DALAM PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN  
MENENGAH  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Rizaldy Banamtuan

NPP. 30.1121

*Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [rizalbanamtuan04@gmail.com](mailto:rizalbanamtuan04@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Drs. Emaya Suradinata, SH, MH, MS

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Civil Servants (PNS) are the main element in the administration of government and the purpose of government is to serve the community to achieve prosperity. One of the services provided is business licensing services, in the context of accelerating and increasing investment and business, Government Regulation Number 28 of 2018 concerning Business Licensing Services is issued in an integrated manner through one system, namely Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA). The OSS-RBA system is used to maximize services in business licensing quickly, easily, cheaply. **Purpose:** This study aims to determine and analyze the implementation of the OSS-RBA system using the implementation theory of Charles O. Jones (Mustari 2015). Knowing the constraints of the implementation of the OSS-RBA system, and the solution efforts made to overcome the obstacles in the implementation of the OSS-RBA system. **Method:** This writing is a qualitative research with descriptive method and inductive approach. By using purposive and snowball sampling techniques in determining informants, observations, documentation and interviews for data collection and data analysis techniques by reducing and presenting data and drawing conclusions. **Result:** In the results of research based on the grand theory that the author uses, there are still 2 indicators whose implementation is hampered. The inhibiting factors in the implementation of the OSS-RBA system are the lack of updating of the OSS-RBA system, the lack of training for employees and the lack of knowledge of business actors about the OSS-RBA system. **Conclusion:** Solutions to overcome these inhibiting factors include updating the OSS-RBA system on a regular basis, providing OSS-RBA system training for employees and socializing the OSS-RBA system to business actors. Although there are still obstacles, the OSS-RBA system can improve business licensing services. The OSS-RBA system still needs to be optimized through cross-sectoral coordination in its implementation. That way the OSS-RBA system will run effectively and benefit employees and the community.

**Keywords:** Implementation; Online Single Submission Risk Based Approach; Service

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan tujuan pemerintahan adalah melayani masyarakat untuk mencapai kesejahteraan. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan perizinan berusaha, dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, diterbitkanlah Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan usaha secara terintegrasi melalui satu system yaitu Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA). Sistem OSS-RBA digunakan untuk memaksimalkan pelayanan dalam perizinan berusaha dengan cepat, mudah, murah. **Tujuan:** Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Sistem OSS-RBA dengan menggunakan teori implementasi dari Charles O. Jones (Mustari 2015). Mengetahui kendala implementasi Sistem OSS-RBA, dan upaya solusi yang dilakukan mengatasi kendala implementasi Sistem OSS-RBA. **Metode:** Penulisan ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Dengan menggunakan Teknik purposive dan snowball sampling dalam menentukan informan, observasi, dokumentasi dan wawancara untuk pengumpulan data dan Teknik analisis data dengan cara mereduksi dan penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Dalam hasil penelitian berdasarkan grand teori yang penulis gunakan masih terdapat 2 indikator yang pelaksanaannya terhambat. Faktor penghambat dalam implementasi Sistem OSS-RBA yaitu kurang updatenya system OSS-RBA, kurangnya pelatihan bagi pegawai dan kurangnya pengetahuan pelaku usaha mengenai system OSS-RBA. **Kesimpulan:** Upaya solusi yang dilakukan mengatasi faktor penghambat tersebut adalah update system OSS-RBA secara berkala, pemberian pelatihan system OSS-RBA bagi pegawai dan sosialisasi system OSS-RBA kepada para pelaku usaha. Walaupun masih ditemukan kendala tapi, Sistem OSS-RBA dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha. Sistem OSS-RBA masih perlu dioptimalkan lagi melalui koordinasi lintas sektoral dalam implementasinya. Dengan begitu Sistem OSS-RBA akan berjalan dengan efektif dan bermanfaat bagi pegawai dan masyarakat.

**Kata kunci:** Implementasi; Sistem Online Single Submission Risk Based Approach; Pelayanan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi berbasis elektronik pada sistem pemerintahan di Indonesia sering dikenal masyarakat dengan sebutan E- Government. E-Government itu sendiri merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik. Teknologi informasi dan komunikasi yang bisa menjadi sarana atau jembatan antara pemerintah dan masyarakat adalah media sosial. Conney Stephanie, 2021 “The Latest Insights Into The State of Digital” menjelaskan bahwa: Dari total 274,9 juta penduduk di Indonesia, 170 juta di antaranya telah menggunakan media sosial. Dengan demikian, angka penetrasinya sekitar 61,8 persen. Angka pengguna aktif media sosial di Indonesia tersebut tumbuh sebesar 10 juta atau sekitar 6,3 persen dibandingkan bulan Januari 2020. Dalam periode yang sama, pengguna internet di Indonesia tumbuh 27 juta atau 15,5 persen menjadi 202,6 juta. Generasi milenial yang umum disebut generasi Y serta generasi Z mendominasi penggunaan media sosial di Indonesia yang paling banyak berasal dari kalangan muda dengan rentang usia 25-34 tahun. Hampir semua (99,1 persen, 168,5 juta) pengguna media sosial mengakses lewat perangkat mobile seperti smartphone. (<https://tekno.kompas.com/read/2021/02/24/08050027/riset-ungkap-lebih-dari-separuh-penduduk-indonesia-melek-media-sosial>).

Dari berita tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat Indonesia merupakan pengguna media sosial yang aktif sehingga dapat mendorong terlaksananya program Good Government melalui E-Government dengan memanfaatkan media sosial sebagai fasilitator komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah. Dalam meningkatkan mutu layanan publik serta meningkatkan peluang yang lebih tinggi untuk mendapatkan pelayanan maka disebutkan dalam Pasal 2 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. Artinya, pemerintah memberikan perhatian yang lebih pada masyarakat dengan penyederhanaan pelayanan. Adapun penyederhanaan yang dilakukan adalah kemampuan PTSP untuk memberikan pelayanan atas perizinan dan nonperizinan, penyelesaian pelayanan atas waktu dan biaya tidak melebihi ketentuan aturan, kejelasan tata cara, berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama dapat dikurangi, untuk usaha mikro kecil menengah (UMKM) dibebaskan biaya perizinan serta kemudahan memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat. Semua bentuk penyederhanaan tersebut dalam rangka mendorong kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Peraturan yang telah diulas sebelumnya membuktikan bahwa pelayanan perizinan berusaha di Indonesia telah mulai ditata secara terstruktur. Peraturan tersebut menyebabkan pelayanan perizinan berusaha secara bertahap menuju ke jenjang yang lebih baik. Perbedaan tersebut bertujuan untuk memudahkan pelaku usaha melakukan kegiatan pelayanan perizinan khususnya pelayanan perizinan berusaha. Tetapi, ternyata dari semua peraturan tersebut belum dapat membawa perubahan yang memuaskan para pelaku usaha maupun pemerintah. Dibuktikan dengan hasil survey dari Saiful Mujani Research and Consulting (SMRC), menemukan fakta bahwa dalam rangka untuk memperoleh izin mendirikan Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan hal yang sulit pendapat tersebut disampaikan oleh 53% warga yang masuk dalam survey, selanjutnya warga menilai Usaha Mikro Kecil dan Menengah sulit mendapatkan modal usaha yang disampaikan oleh 48% warga yang menjadi responden dalam survey tersebut. Hanya 25% dari jumlah warga yang mengatakan bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah mudah dalam mendapatkan modal usaha. (<http://www.m.liputan6.com>)

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) dalam pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu tingkat kemudahan berusaha di Indonesia yang masih tergolong rendah, banyaknya laporan masyarakat mengenai pelayanan perizinan berusaha yang masih perlu disempurnakan, kurangnya Pemahaman atau kesengajaan pelanggaran dari masyarakat, banyak pelaku usaha yang belum mengetahui adanya aplikasi sistem OSS-RBA, sebesar 95,02 % dari total pelaku usaha yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Timur belum mengimplementasikan penggunaan internet dalam menjalankan usahanya, dan dari total jumlah 104.157 UMKM di Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang sudah terdata sesuai nama dan alamat baru sebanyak 57.241 sedangkan 46.916 lainnya belum terdata.

Dari permasalahan tersebut maka penulis dapat menyimpulkan bahwa masalah yang terjadi di DPMPSTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur cukup banyak terkhusus mengenai implementasi sistem OSS-RBA dalam pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah tersebut. Pemerintah sudah berusaha melakukan upaya dan terobosan besar dalam mewujudkan pengembangan pertumbuhan dunia usaha dan dalam rangka penataan kembali proses perizinan berusaha yang selama ini menjadi bahan keluhan pelaku usaha atas waktu dan rangkaian pelayanan birokrasi yang terlalu panjang, demi menciptakan pelayanan yang mumpuni dan mendapatkan kepercayaan masyarakat kembali akan kualitas dan potensi yang dimiliki oleh penyelenggara proses perizinan dan sistem yang ada.

Akan tetapi kembali lagi sistem yang bagus ini terkendala oleh masyarakat yang belum paham secara menyeluruh tentang sistem ini, yang mengakibatkan banyak usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Provinsi Nusa Tenggara Timur belum terdaftar dan memiliki nomor induk berusaha (NIB).

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam konteks implementasi system Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA). Penelitian Ika Ruwaina berjudul Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah (Ika Ruwaina, 2019), menemukan bahwa suatu efektivitas penggunaan system program online single submission (OSS) tentang kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah dinilai masih kurang efektif ditunjukkan dengan hasil perhitungan efektif sebesar 76,3%. Terdapat dua indikator kebijakan, indikator ketepatan sasaran kebijakan kategori kurang efektif dan pencapaian tujuan kebijakan kategori sangat efektif.

Penelitian Amalia Delafia Ananta menemukan bahwa pelaksanaan izin Usaha melalui program Online Single Submission (OSS) yang ditinjau dari Undang-Undang wajib daftar perusahaan. (Amalia Delafia Ananta, 2019). Penelitian Efrida Yanti Rangkuti menemukan bahwa efektivitas penggunaan system program online single submission (OSS) sudah berjalan dengan baik tetapi masih ada beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan internet. Tata cara pelaksanaan sudah berjalan dengan baik dan diharapkan adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. (Efrida Yanti Rangkuti, 2019).

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni implementasi sistem online single submission risk based approach dalam pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, metodenya yang digunakan metode deskriptif kualitatif juga berbeda dengan penelitian Amalia Delafia Ananta. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Charles O. Jones (Mustari, 2015) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan memiliki tiga dimensi yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi.

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Aplikasi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Provinsi Nusa Tenggara Timur, mengetahui serta menganalisa faktor penghambat dan pendukung yang ditemui oleh para pelaku usaha pada saat mengurus surat izin usaha, serta untuk mengetahui dan menganalisa upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor yang menghambat implementasi pelaksanaan sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) khususnya yang berkaitan dengan surat izin usaha sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah.

## **II. METODE**

Penulisan ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Dengan menggunakan Teknik purposive dan snowball sampling dalam menentukan informan,

observasi, dokumentasi dan wawancara untuk pengumpulan data dan Teknik analisis data dengan cara mereduksi dan, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) dalam pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan menggunakan indikator dari Teori Charles O. Jones. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### **3.1. Organisasi**

Organisasi menggambarkan pembentukan dan penataan kembali sumber daya, unit-unit dan metode penunjang supaya program dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Dengan kata lain organisasi ialah bagaimana kualitas mulai dari Sumber Daya Manusia (SDM) Sarana dan Prasarana dan bagaimana lingkungan kerja di DPMPSTP Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sistem OSS-RBA ini telah mengalami pembaharuan secara rupa supaya lebih praktis yang memakai sumber daya sedikit, sehingga diinginkan dapat menaikkan kinerja dari pegawainya dan pegawai yang mampu untuk memenuhi beban kerja yang ada.

##### **1. Beban Kerja Yang Merata**

Beban kerja menggambarkan hal yang sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, apabila beban kerja yang dibagikan kepada para pegawai tidak merata maka pelayanan yang diberikan juga akan menjadi tidak efektif, maka beban kerja pegawai haruslah dibagi secara merata demi kelancaran pelayanan yang diberikan. Penulis akan melihat bagaimana pemenuhan beban kerja pegawai pada bagian yang menaungi Sistem OSS-RBA.

##### **2. Kejelasan Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur menggambarkan sistem yang telah disusun secara rupa untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan tersebut. Standar Operasional Prosedur biasanya berbentuk dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dijalankan secara sistematis untuk membantu menyelesaikan pekerjaan untuk memperuntuk hasil kerja efektif dari para pegawai. Penyelenggaraan sistem OSS-RBA terbagi menjadi dalam 3 subsistem yakni:

- a. subsistem informasi (memuat panduan pendaftaran dan penguntukan system informasi lainnya yang dapat juga diakses melalui front office.
- b. subsistem pelayanan (memuat mengenai mekanisme pendaftaran, pengisian data, pemenuhan persyaratan hingga penerbitan bukti secara mandiri atau perbantuan
- c. subsistem pengawasan memuat mekanisme pengawasan pada DMPTSP untuk perizinan usaha yang telah terbit.

##### **3. Kesesuaian Tugas dan Fungsi**

Tugas dan Fungsi (Tusi) ialah tersedianya kesatuan yang saling terikat satu sama lain, jadi dalam penerapan Sistem OSS-RBA para pegawai harus mempunyai Tugas dan Fungsi yang jelas supaya penerapan dari OSS-RBA dapat berjalan dengan maksimal. Dalam pelaksanaan sistem OSS-RBA di DPMPSTP Provinsi Nusa Tenggara Timur karena dalam dimensi organisasi ini mencakup beberapa indikator seperti beban kerja pegawai dan Standard Operasional Prosedur, karena dalam penerapan sistem OSS-RBA sangat diperlukan koordinasi yang baik antar pegawai dan dalam penerapannya juga harus memperhatikan Standard Operasional Prosedur yang ada sehingga dapat

memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang hendak mengurus surat izin usaha melalui sistem OSS-RBA ini.

### **3.2. Interpretasi**

Interpretasi merupakan sebuah penafsiran supaya program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima dan dilaksanakan. Dengan kata lain Interpretasi menggambarkan tersedianya kegiatan penjelasan substansi dari tersedianya kebijakan dengan Bahasa yang lebih operasional dan mudah dipahami, sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima untuk pelaku dan sasaran kebijakan, supaya tidak terjadi kebingungan apa yang akan dijalankan untuk para pelaksana kebijakan atau program, maka yang menerapkan keputusan haruslah tahu apa yang seharusnya mereka lakukan, sehingga para pelaksana dapat mengetahui dengan pasti tujuan apa yang hendak dicapai dalam implementasi kebijakan atau program tersebut.

Sementara itu, Charles O. Jones mengemukakan lebih lanjut bahwa selain patokannya harus jelas, langkah selanjutnya ialah mengembangkan sarana untuk menerapkannya. Bagaimana para pelaksana akan mengerjakan tugasnya tergantung pada sejumlah keadaan, dimana hal terpenting pada masalah ini ialah perkiraan para pelaksana tersebut tentang langkah-langkah yang harus dipelajari dan estimasi ketersediaan sumber daya.

#### **1. Konsistensi Pelaksanaan Pelayanan**

Perintah yang diberikan dalam mengerjakan tersedianya komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Apabila kebijakan tentang pelayanan OSS-RBA yang diberikan tidak konsisten maka akan menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dan kelompok sasaran. DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur telah mengoperasionalkan sistem OSS-RBA ini sejak Januari 2021 dan hingga saat ini masih beroperasi. Hal tersebut menandakan bahwa DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur telah konsisten dalam menyelenggarakan sistem perijinan berbasis elektronik terbukti dengan telah diterbitkan NIB dari sebagian besar pelaku usaha.

#### **2. Petunjuk Pelaksana Kebijakan**

Dalam penerapan tersedianya kebijakan ataupun keputusan diperlukan petunjuk dalam pelaksanaannya, akan halnya petunjuk tersebut dapat berupa peraturan-peraturan yang melandasi kebijakan tersebut. Ditinjau dari tujuan diselenggarakannya sistem OSS-RBA ini, penulis dapat melihat bahwa sistem OSS-RBA ini memang sangat memudahkan para pelaku usaha dalam mengurus izin usaha sehingga para pelaku usaha dapat mengurus perijinannya secara mandiri dan tidak perlu untuk datang ke kantor DPMPTSP untuk melakukan pengurusan surat izin usaha.

#### **3. Sosialisasi Kebijakan**

Sosialisasi menggambarkan hal yang sangat penting dalam penerapan tersedianya kebijakan, hal tersebut karena dengan sosialisasi target dan maksud dari diterapkannya kebijakan tersebut dapat tersampaikan. Ditinjau dari tujuan diselenggarakannya sistem OSS-RBA ini, penulis dapat melihat bahwa sistem OSS-RBA ini memang sangat memudahkan para pelaku usaha dalam mengurus izin usaha, namun masih ada pelaku usaha yang belum mengetahui bahwa sistem OSS-RBA ini sudah ada sehingga masih ada pelaku usaha yang masih mengurus izin usaha secara manual.

### **3.3. Aplikasi**

Aplikasi berarti penerapan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa. Penerapan seringkali menggambarkan tersedianya langkah-langka dinamis dimana para pelaksananya ataupun para petugas diarahkan untuk pedoman program maupun patokan-patokannya, ataupun secara khusus diarahkan untuk kondisi yang aktual.

#### **1. Perhatian Pada Prinsip Kualitas**

Kualitas pelayanan menggambarkan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, hal tersebut karena kualitas berhubungan dengan baik dan buruknya tersedianya pelayanan di dalam tersedianya

instansi, apabila pelayanan dalam tersedianya instansi mempunyai kualitas yang baik sudah tentu masyarakat yang dilayaninya akan merasa puas dan begitu juga sebaliknya.

## 2. Pengawasan Terhadap Capaian Pelayanan

Pengawasan menggambarkan sebuah aspek penting dalam manajemen aparatur negara hal tersebut supaya semua tugas dan program-program yang dijalankan untuk pemerintah dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya. Terlebih lagi pengawasan terhadap capaian dari tersedianya kebijakan, karena tanpa adanya pengawasan secara berkala maka progress dari kebijakan yang telah dibuat tersebut tidak dapat terlihat.

## 3. Penilaian Terhadap Keberhasilan

Selain dari faktor internal, faktor eksternal juga mempunyai andil dalam penerapan tersedianya kebijakan, hal tersebut dapat dilihat dari target yang menjadi sasaran penerapan kebijakan yang telah dibuat. Dengan diterapkannya sistem OSS-RBA ini waktu pengurusan surat izin usaha juga dapat dipersingkat. Akan halnya perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya sistem OSS-RBA ini ialah dimana sebelum diterapkannya sistem OSS-RBA ini pelaku usaha harus datang langsung ke kantor DPMPTSP dan membawa berkas-berkas yang diperlukan, namun setelah diterapkannya sistem OSS-RBA ini pelaku usaha dapat mengurus surat izin usahanya secara mandiri dan dapat dijalankan dari mana saja.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur memakai Sistem OSS-RBA pelayanan perizinan berusaha. Tapi DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur selalu berupaya untuk mengatasi masalah yang ada. Akan halnya upaya solusi yang dijalankan DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur yakni Update Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) secara berkala, melaksanakan pelatihan sistem online single submission risk based approach (OSS-RBA) bagi pegawai dan sosialisasi sistem online single submission risk based approach (OSS-RBA) bagi masyarakat yang menggambarkan upaya yang dijalankan untuk DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam menghadapi factor penghambat masyarakat yang belum mengetahui dan masih bingung akan pengumuman sistem OSS-RBA . Sosialisasi yang dijalankan sangat penting dalam melahirkan tanggung jawab dan komitmen DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam menaikkan kualitas dari pelayanan yang diberikan.

### 3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor-faktor penghambat pelaksanaan implementasi sistem online single submission risk based approach dalam pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah yang dilakukan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Nusa Tenggara Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang diperuntuk penulis dilapangan, penulis mendapatkan beberapa kesimpulan:

1. Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah berjalan dengan baik namun masih menemui beberapa kendala, yakni pada Dimensi Interpretasi pada indikator sosialisasi kebijakan, hal tersebut terjadi karena pelaksanaan sosialisasi dari DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur yang kurang maksimal sehingga masih banyak pelaku usaha yang belum mengetahui adanya sistem OSS-RBA . Yang kedua yakni dimensi aplikasi pada indikator pengawasan terhadap capaian pelayanan hal tersebut karena system yang kadang error dan Sebagian masyarakat yang belum

paham mengenai sistem OSS-RBA , selain itu peningkatan dan update sistem OSS-RBA juga menggambarkan salah satu fasilitas yang belum bisa dipenuhi untuk DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur. Meskipun masih menemui beberapa kendala namun dengan adanya system Online Single Submission (OSS- RBA) dapat menaikkan pelayanan perizinan berusaha di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

2. Kendala yang ditemui pada saat penerapan system Online Single Submission (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur ialah kurang updatenya system Online Single Submission (OSS-RBA) yang mengakibatkan terjadinya gangguan pada saat pengoperasian system Online Single Submission (OSS-RBA), belum semua pegawai yang bertugas di bagian yang mengoperasikan system Online Single Submission (OSS-RBA) mendapat pelatihan hubungan dengan penguntukan system Online Single Submission (OSS-RBA). Terakhir yakni ketidaktahuan dan kurangnya pengetahuan para pelaku usaha hubungan mekanisme pengurusan izin lewat system Online Single Submission (OSS-RBA). Akan halnya faktor pendukung dalam penerapan system Online Single Submission (OSS- RBA) yang penulis temui ialah komputer dan jaringan yang memadai untuk menunjang pengoperasian system Online Single Submission (OSS-RBA), selanjutnya ialah pegawai yang mempunyai keterampilan dalam mengoperasikan system Online Single Submission (OSS-RBA).

3. Akan halnya upaya yang dijalankan untuk mengatasi faktor penghambat dalam Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Provinsi Nusa Tenggara Timur ialah dengan melakukan update system Online Single Submission (OSS-RBA) secara berkala supaya system menjadi lebih stabil, kedua ialah mengadakan pelatihan ataupun bimtek bagi para pegawai yang bertugas dibagian pengoperasian Submission (OSS-RBA) dan yang terakhir ialah mengencarkan lagi sosialisasi kepada para pelaku usaha, supaya para pelaku usaha bisa lebih mengetahui dan lebih paham mengenai sistem OSS-RBA.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai model yang dipilih berdasarkan teori Charles O. Jones.

**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 Implementasi Pelaksanaan Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) di Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Tuhan Yesus dan keluarga khususnya orangtua saya yang selalu mendukung dalam segala hal. Terimakasih kepada dosen pembimbing saya yang telah mengarahkan saya dalam penulisan skripsi ini.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

Ika Ruwaina (2019). Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah. Universitas Negeri Semarang



Ananta Amalia Delifia (2019). Pelaksanaan Penaftaran Izin Usaha Melalui Online Single Submission (OSS) Ditinjau Dari Undang-Undang Wajib Daftar Perusahaan. Universitas Bangka Belitung Balunijuk

Efrida Yanti Rangkuti (2019). Efektivitas Program Sistem Administrasi Online Single Submission Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

<https://www.m.liputan6.com> diakses pada tanggal 28 agustus 2022 pukul 18.30

