

**OPTIMALISASI PELAYANAN PERIZINAN UMKM MELALUI ONLINE
SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS-RBA) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KONAWA SELATAN
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Bely Chaizar Ariano Iwana
NPP. 31.0919

*Asdaf Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email:

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

ABSTRACT

Problem statement/Background (GAP): *Study of public services carried out by the South Konawe Regency one-stop capital investment and services service (DPMPTSP) and in implementing OSS-RBA services in South Konawe Regency there are still several obstacles such as a lack of public awareness regarding its importance managing business permits for MSMEs in particular, uneven network access makes it difficult for small communities to access OSS-RBA, lack of public understanding regarding the use of the OSS-RBA system, lack of apparatus who have an understanding of technology and inadequate facilities and infrastructure that attract the attention of researchers to comprehensively examine the problem.*

Purpose: *The purpose of this research is to obtain an actual picture of the obstacles and efforts that can be made by the South Konawe Regency Government, in this case the One Stop Integrated Services and Investment Service (DPMPTSP) to overcome this.*

Method: *Through qualitative methods and descriptive analysis with an analysis knife, the concept of optimization according to Sinringoringo in Yuniar 2017 with the dimensions of optimization objectives, decision alternatives and limited resources, the author uses to analyze OSS-RBA service problems in South Konawe district.*

Result: *The research results show that the MSME licensing service through OSS-RBA in DPMPTSP, South Konawe Regency, Southeast Sulawesi Province is quite good but not yet optimal, as up to now not all MSME actors in South Konawe Regency have processed business permits, there is a lack of employees who have background. background who understands technology and the need for training and guidance in carrying out services through OSS-RBA, down the OSS-RBA website application server. The obstacles to MSME licensing services through OSS-RBA at DPMPTSP South Konawe Regency are public awareness of the importance of the legality of business permits, lack of public understanding regarding the use of the OSS-RBA website application, ASN resources lacking work discipline, the need to increase employee innovation.*

Conclusion: *MSME licensing services through OSS-RBA in South Konawe Regency DPMPTSP, Southeast Sulawesi Province are quite good but not optimal, as not all MSME actors in South Konawe Regency have taken care of business permits, in fact 2 out of 5 that researchers found do not have business permits, DPMPTSP Konawe Regency The*

South still lacks massive outreach about the importance of business permits, the problem is that the server is down, making it difficult to access. The efforts undertaken include conducting extensive outreach and proactive service for mass licensing, providing guidance and training related to licensing management through OSS-RB, enhancing service innovation in licensing, and improving the discipline of both ASN and non-ASN employees.

Keywords: *Public Services, MSMEs, One Stop Investment and Integrated Services, OSS-RBA*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kajian mengenai pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Konawe Selatan an dalam pelaksanaan pelayanan OSS-RBA di kabupaten konawe selatan masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya mengurus perizinan usaha bagi UMKM khususnya, akses jaringan yang belum merata menyebabkan masyarakat kecil sulit mengakses OSS-RBA, kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan sistem OSS-RBA, kurangnya aparatur yang memiliki pemahaman terkait teknologi serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai menarik perhatian peneliti untuk mengkaji secara komprehensif permasalahan tersebut. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran aktual terhadap kendala serta Upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk mengatasi hal tersebut. **Metode:** Melalui metode kualitatif dan analisis deskriptif dengan pisau analisis konsep optimalisasi menurut Sinringoringo dalam Yuniar tahun 2017 dengan dimensi tujuan optimalisasi, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi penulis gunakan untuk menganalisis permasalahan pelayanan OSS-RBA di kabupaten konawe Selatan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara sudah cukup baik namun belum optimal seperti hingga saat ini belum semua pelaku UMKM di Kabupaten Konawe Selatan mengurus izin usaha, kurangnya pegawai yang memiliki latar belakang yang memahami teknologi dan perlunya pelatihan dan bimbingan dalam melaksanakan pelayanan melalui OSS-RBA, down server Aplikasi website OSS-RBA. Adapun penghambat dari pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan yaitu kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas izin usaha, kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi website OSS-RBA, sumber daya ASN yang kurang disiplin kerja, perlu meningkatkan inovasi pegawai. **Kesimpulan:** Pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara sudah cukup baik namun belum optimal seperti belum semua pelaku UMKM di Kabupaten Konawe Selatan mengurus izin usaha bahkan 2 dari 5 yang peneliti temukan tidak memiliki izin usaha, DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan masih kurang masif melakukan sosialisasi tentang pentingnya izin usaha, kendala down server sehingga sulit diakses. Upaya yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi dan pelayanan jemput

bola pelayanan perizinan secara masif, melakukan bimbingan dan pelatihan terkait tata kelola pengurusan perizinan melalui OSS-RB, meningkatkan inovasi pelayanan perizinan dan peningkatan disiplin pegawai ASN dan NON ASN.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, UMKM, Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu, OSS-RBA

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah negara yang terdiri dari berbagai suku bangsa, di awal berdirinya bangsa Indonesia sistem pemerintahan yang di gunakan yaitu terpusat atau biasa disebut sentralisasi dimana segala urusan pemerintahan ditentukan oleh pusat pemerintahan negara, namun sistem itu di nilai kurang efisien dalam penerapannya di Indonesia dimana Indonesia adalah sebuah negara yang berbentuk kepulauan.

Sistem pemerintahan Indonesia yang berwujud desentralisasi mempermudah dalam proses pembangunan di tiap-tiap daerah sehingga sistem ini berkembang cukup pesat dalam penerapannya. Dengan sistem ini juga tentunya dapat menimbulkan daya saing antar daerah sehingga mempercepat pembangunan di tiap-tiap daerah, hal ini tentunya dapat mengurangi kesenjangan pembangunan baik antar pulau maupun antar daerah itu sendiri. Daerah diberikan kewenangan untuk melaksanakan urusan pemerintahan sesuai dengan asas desentralisasi dan tugas perbantuan (Dian, dkk. 2022). Salah satu kebijakan yang diberikan adalah pelayanan perizinan. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memudahkan, mempersiapkan, serta memproses barang atau jasa dari satu ke lainnya. Peran pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat adalah untuk melengkapi kebutuhan melalui pelayanan publik (Marpaung, 2021). Sedangkan perizinan di definisikan sebagai berkenan atau pernyataan mengabulkan. Izin merupakan bentuk dari kesepakatan berupa tulisan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan prosedur dan jangka waktu tertentu (Dwi Nova, 2019).

Salah satu daerah yang melaksanakan pelayanan perizinan melalui DPMPTSP yaitu Provinsi Sulawesi Tenggara juga ikut serta menyesuaikan dengan transformasi birokrasi dengan berdasarkan pada Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 27 Tahun 2018 tentang uraian tugas jabatan struktural dan non struktural DPMPTSP Provinsi Sulawesi Tenggara dengan tujuan dapat mempermudah pelayanan publik yang sebelumnya sangat berbelit-belit khususnya dalam pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien serta dengan berbagai inovasi teknologi yang diterapkan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat dalam satu waktu sehingga dapat mengefisiensi waktu pelayanan publik yang dilakukan salah satunya dalam pelayanan perizinan di Provinsi Sulawesi Tenggara.

Pelayanan perizinan yang dilaksanakan yaitu OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Konawe Selatan yang dimaksudkan untuk melakukan optimalisasi terhadap sistem perizinan khususnya UMKM karena UMKM merupakan unit usaha yang paling rentan terhadap ketidaktahuan terhadap perizinan (Eryc, 2022). Sehingga tulisan ini akan berfokus pada “Optimalisasi Pelayanan Perizinan Umkm Melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Di Dinas Penanaman Modal

Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara”.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Berdasarkan permasalahan yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana peran DPMPTSP dengan sistem pelayanan OSS-RBA bekerja untuk meningkatkan pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Konawe Selatan serta mengetahui kendala apa yang dihadapi oleh Masyarakat, pelaku usaha/bisnis, atau pemerintah dalam menjalankan sistem tersebut serta Upaya apa yang dilakukan oleh DPMPTSP sebagai pemilik sistem untuk menghadapi hambatan yang terjadi dalam penyelenggaraan sistem tersebut. Harapannya dengan menggunakan sistem OSS-RBA serta mengetahui hambatan dari penggunaan OSS-RBA tersebut dapat memberikan pencapaian terhadap peningkatan perizinan usaha UMKM sehingga target investasi 2,5 triliun pada Pemkab Konawe Selatan dapat tercapai yang akan memberikan daya dorong ekonomi di Kabupaten Konawe Selatan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau penelitian sebelumnya adalah konkretisasi peneliti untuk menambah sumber pengetahuan tentang masalah yang akan diteliti. Membaca serta menganalisis penelitian terdahulu merupakan hal yang peneliti lakukan agar dapat menemukan perbedaan terhadap penelitian yang akan peneliti lakukan. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya secara umum merupakan skripsi atau jurnal.

Penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan penelitian optimalisasi pelayanan perizinan melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara, Penelitian pertama adalah penelitian Fadillah Octavian, Elisa Susanti, dan Bonti (2022) 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. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk pembuatan izin usaha oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang adalah untuk memudahkan serta mempercepat alur permohonan izin usaha.

Penelitian kedua oleh Farras Aretha Nofsyi (2021) yang berjudul Efektivitas Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kendala efektivitas OSS adalah belum memadainya sarana dan prasarana, kualitas staf yang rendah, kapasitas pelaku usaha yang belum memadai untuk menggunakan sistem OSS. Upaya untuk mengatasi masalah ini adalah melalui pengadaan sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan OSS, serta sosialisasi.

Penelitian ketiga oleh Hendra Ari Purnomo (2019) yang berjudul Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Situbondo. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS sejauh ini sudah berjalan baik dan lancar akan tetapi ada beberapa kendala yang dialami yaitu proses pengajuan izin terkadang mengalami stuck, kemampuan dan pemahaman pemohon juga menjadi alasan kelancaran pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Situbondo

Penelitian keempat oleh Efrida Yanti Rangkuti (2019) yang berjudul

Efektivitas Program Sistem Administrasi Online single submission risk based approach Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai UMSU Medan. Ada beberapa kendala dari hasil penelitian ini seperti pengetahuan Masyarakat untuk menggunakan internet yang masih kurang. Selain itu, dalam pelaksanaannya berjalan dengan baik serta sosialisasi pada masyarakat masih bisa ditingkatkan. sudah berjalan dengan baik dan sosialisasi terhadap Masyarakat diharapkan dapat ditingkatkan. kepada masyarakat dapat ditingkatkan

Penelitian kelima oleh Triambodo Andi Kristantiya (2023) yang berjudul Strategi Adaptasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Submission Risk based Approach (OSS-RBA) di Kabupaten Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses adaptasi kebijakan sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) di Kabupaten Madiun serta mengukur kondisi kekuatan Internal dan Eksternal DPMPTSP yang menjadi leading sector dalam penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Madiun.

Penelitian Keenam dari Yopita (2023). “Anteseden Dan Konsekuensi Penggunaan Aplikasi Perizinan Berusaha Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Di Indonesia” menjelaskan bahwa anteseden dari penggunaan yang terdiri atas kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Optimalisasi Pelayanan Perizinan Melalui OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Metode yang digunakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, masalah yang dihadapi oleh peneliti seringkali tidak jelas, bahkan kompleks dan dinamis, oleh karena itu, penulis memilih metode kualitatif karena dianggap lebih sesuai untuk penelitian yang menghadapi situasi sosial yang dinamis dan kompleks. (Sugiyono, 2018).

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi penerapan OSS-RBA untuk meningkat perizinan UMKM di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan provinsi Sulawesi Tenggara serta memperoleh gambaran aktual terhadap kendala serta Upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

II. METODE

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, masalah yang dihadapi oleh peneliti seringkali tidak jelas, bahkan kompleks dan dinamis, oleh karena itu, penulis memilih metode kualitatif karena dianggap lebih sesuai untuk penelitian yang menghadapi situasi sosial yang dinamis dan kompleks. (Sugiyono, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan izin UMKM melalui OSS-RBA di DPMPSTP Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara

Pelayanan izin UMKM di Kabupaten Konawe Selatan menjadi suatu hal yang penting guna menunjang administrasi perizinan masyarakat dalam berusaha oleh karena itu diperlukan proses perizinan yang baik dan sesuai dengan peraturan dan sistematika yang ada, sehingga peneliti menggunakan teori Siringoringo dalam Yuniar (2017), yang terdiri dari tiga dimensi yaitu:

1. Tujuan Optimalisasi
2. Alternatif Keputusan
3. Sumber Daya

Dimensi-dimensi tersebut akan didukung oleh indikator yang saling berkaitan satu sama lain sehingga menunjang kebutuhan peneliti guna mendapatkan data yang akurat dan hasil penelitian yang bermanfaat kedepannya.

3.1.1 Tujuan Optimalisasi

Optimalisasi bertujuan untuk mencapai hasil yang maksimal dengan kerugian yang minimal, dalam hal ini yang dimaksud adalah bagaimana perizinan berusaha yaitu pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai suatu usaha atau kegiatan yang diberikan dalam bentuk perizinan berupa bersetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat keputusan atau komitmen, oleh karena itu peneliti berkeinginan proses pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan yang dikehendaki. Adapun indikatornya yaitu tujuan utama dari pelayanan perizinan berbasis resiko adalah demi meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha di Indonesia dengan penerbitan izin yang efektif dan sederhana, izin usaha berbasis resiko dilakukan dengan menetapkan skala resiko dan peringkat usaha meliputi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) atau usaha besar, hal ini ditetapkan berdasarkan analisis yang telah diatur dalam undang-undang dan telah diterapkan dalam sistem OSS-RBA.

Segala penunjang untuk mencapai tujuan pelayanan perizinan melalui OSS-RBA telah dipenuhi seperti regulasi yang mengatur penggunaan OSS-RBA sehingga memiliki legalitas yang sah, serta penyederhanaan website demi memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi layanan OSS-RBA untuk menerbitkan izin Usaha Mikro Kecil Menengah, serta telah terdapat panduan yang dapat membantu dan mempermudah masyarakat.

Hasil penelitian berdasarkan dokumentasi, observasi, dan wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dengan pelayanan online single submission (OSS) *rich based approach* (RBA) yang telah dilaksanakan pada tanggal 21 Juni 2018 oleh pemerintah dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik belum secara optimal berjalan di masyarakat Kabupaten Konawe Selatan dimana dua dari lima pemilik usaha UMKM belum mengurus perizinan berusaha, diharapkan kedepan perlunya sosialisasi secara masif bagi setiap masyarakat pemilik UMKM di Kabupaten Konawe Selatan untuk mengurus izin berusaha melalui OSS-RBA sehingga semua masyarakat pemilik UMKM secara legal mendirikan UMKM berbasis resiko demi tercapainya peningkatan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha di Indonesia.

3.1.2 Target Optimalisasi

Target DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan Pada Tahun 2024 berdasarkan hasil penelusuran dokumen yang dilakukan oleh penulis pada Dokumen Rencana Strategis 2021-2026 DPMPTSP Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan terdapat Target yang diharapkan pada indikator Kinerja Organisasi Perangkat daerah yaitu:

1. Target Cakupan Peningkatan izin yang sesuai dengan RTRW dan turunannya dengan harapan 60% tercapai pada tahun 2024.
2. Target Peningkatan Nilai Realisasi Investasi Penanamn Modal Dalam Negeri (PMDN) pada tahun 2024 yaitu 95%.
3. Target Persentase penyelesaian izin pada tahun 2024 yaitu 100% (4.000 Lbr).
4. Target Rasio kepatuhan terhadap Izin Mendirikan Bangunan (IMB)/Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yaitu mencapai 70% pada tahun 2024.
5. Target mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan yaitu 92% pada tahun 2024.
6. Target Nilai Kepatuhan pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan pada tahun 2024 mencapai angka 82,50.
7. Target Nilai kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha (PPB) pada tahun 2024 mencapai angka 73.00.
8. Target jumlah pelaku usaha yang menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) pada tahun 2024 mencapai 76 pelaku usaha.

3.2 Alternatif Keputusan

Keputusan yang diambil dari berbagai alternatif yang ada sehingga menjadi keputusan yang dipilih secara sistematis berdasarkan kriteria tertentu sehingga dalam mengatasi masalah yang timbul di DPMPTSP dapat menciptakan solusi yang optimal terkhusus dalam melayani UMKM melalui OSS-RBA. Berikut hasil wawancara dengan kepala bagian perizinan dan non perizinan DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan menjelaskan:

“kepala dinas DPMPTSP selalu berupaya untuk mencapai target yang ditentukan bahkan menargetkan capaian kinerja pelayanan yang cukup tinggi namun tetap realisistis berbagai program telah dilaksanakan untuk mencapai target sehingga menjadi semangat bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Kabupaten Konawe Selatan”

Selain itu kemampuan pegawai untuk mengambil keputusan dalam menghadapi masalah yang timbul dalam proses pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA, hal tersebut dijelaskan dalam wawancara dengan kepala seksi perizinan dan non perizinan I DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan, kutipan wawancara sebagai berikut:

“pegawai saat ini harus banyak banyak berinovasi sama seperti program pemerintah yang terus berinovasi disini pegawai masih belum banyak inovasi hanya menunggu arahan pimpinan”

Sementara itu pegawai yang melaksanakan tugasnya terutama dalam mengambil keputusan sudah sesuai dengan SOP hal tersebut dijelaskan oleh kepala seksi perizinan dan non perizinan II, berikut kutipan wawancara dengan kepala seksi perizinan dan non perizinan II:

“Sudah sesuai SOP dimana sudah sesuai dengan peraturan yang ada serta dengan OSS-RBA SOP menjadi lebih mudah karena mengurangi pelayanan secara tatap muka”

Dari hasil wawancara baik itu dengan kepala bagian perizinan dan non perizinan, kepala seksi perizinan dan non perizinan I dan kepala seksi perizinan dan non perizinan II dapat disimpulkan bahwa proses pengambilan alternatif keputusan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan sudah cukup baik dengan berinovasi dan melibatkan SOP sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat bagi UMKM ketika melakukan proses perizinan.

3.2.1 Strategi Penyelesaian Masalah

Strategi penyelesaian masalah bertujuan untuk menjadi solusi dari permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui OSS-RBA, strategi yang dipilih harus dapat menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pelayanan UMKM melalui OSS-RBA sehingga tercapainya optimalisasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan. Dalam suatu proses pelayanan tidak terlepas dari segala bentuk permasalahan dan setiap permasalahan pasti memiliki solusi. Dan kepala Dinas sebagai pemimpin tertinggi di DPMPTSP maka diperlukan keterampilan dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul.

Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan masih kurang masif melakukan sosialisasi tentang pentingnya izin usaha oleh karena itu DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan dituntut selalu berinovasi dalam menemukan alternatif untuk mengatasi permasalahan yang timbul dan mampu meningkatkan jumlah masyarakat yang mengurus perizinan UMKM melalui OSS-RBA.

3.2.2 Kemampuan ASN

Pelayanan terbaik yang dimaksudkan adalah yaitu pelayan memberikan kepuasan kepada masyarakat serta tentunya sapat menemukan alternatif keputusan yang tepat cepat dan dapat mengatasi permasalahan yang sewaktu-waktu timbul ditengah proses pelaksanaan program. Dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat pemilik UMKM melalui OSS-RBA pada DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan, dalam mengukur kemampuan ASN peneliti menggunakan penilaian keterampilan ASN dalam memberikan pelayanan

Kemampuan ASN yang terampil akan sangat memudahkan pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA dan akan menciptakan suatu sistem pelayanan yang prima dengan keterampilan yang dimiliki pegawai DPMPTSP. Berdasarkan

hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan menyampaikan bahwa:

“perpindahan metode pelayanan dari yang sebelumnya manual berubah ke sistem online dalam proses pelayanan perizinan membuat kemampuan pegawai masih terbilang kurang karena kurangnya bimbingan secara teknis ataupun pelatihan yang dilakukan. Serta ASN yang berlatar belakang IT atau memiliki keahlian di bidang teknologi masih diperlukan demi menunjang kekurangan ASN yang dalam mengoperasikan ataupun mengatasi permasalahan yang timbul dari bagain ilmu teknologi DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan mempekerjakan tenaga out sourcing (Non ASN), selain itu dengan wilayah kabupaten yang cukup luas dan masyarakat multikultural ASN DPMPTSP dituntut untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan masalah yang timbul baik yang datang ke kantor ataupun saat kunjungan lapangan.”

Standar Operasional Prosedur adalah standar dan alur kerja yang menjadi dasar serta petunjuk dalam melaksanakan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP:

“Mengatakan bahwa DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar SOP yang ada. DPMPTSP juga melayani secara offline/manual guna melayani masyarakat yang belum memahami pelayanan berbasis digital dengan cara masyarakat pelaku UMKM datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan namun kedisiplinan pegawai masih perlu ditingkatkan.”

Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi wawancara dan observasi terkait pelayanan UMKM melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan sangat dibutuhkan pegawai yang memiliki latar belakang yang memahami teknologi dan perlunya pelatihan dan bimbingan dalam melaksanakan pelayanan melalui OSS-RBA dikarenakan kurangnya pemahaman pegawai dalam pelayanan melalui OSS-RBA serta perlunya ASN yang inovatif. Dari segi standar pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang telah diatur namun perlunya peningkatan disiplin pegawai. Segala kegiatan perizinan dari awal hingga akhir pengurusan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

3.3 Sumber Daya yang dibatasi

Sumber daya adalah sebuah penunjang baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses keberlangsung sebuah proses kerja sumber daya menjadi bagian penting dari berjalannya proses pelayanan dengan sumber daya yang dibatasi atau yang terbatas pelayanan tetap dapat berjalan dengan lebih optimal dan dapat mencapai hasil yang semaksimal mungkin dengan pengeluaran yang seminimal mungkin, dengan sumber daya yang dibatasi DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan diharapkan dapat melakukan dan mengkordinasikan proses pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan setiap desa ataupun kelurahan demi tercapainya investasi yang kondusif di Kabupaten Konawe Selatan.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menilai optimalisasi sistem OSS-RBA dalam memperbaiki pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Konawe Selatan, Sulawesi Tenggara. Temuan menunjukkan bahwa OSS-RBA Pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara sudah cukup baik namun belum optimal seperti belum semua pelaku UMKM di Kabupaten Konawe Selatan mengurus izin usaha.

Hal tersebut terjadi karena faktor penghambat yaitu pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara antara lain kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas izin usaha, kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi website OSS-RBA, sumber daya ASN yang kurang disiplin kerja, perlu meningkatkan inovasi pegawai.

Untuk mengatasi faktor penghambat tersebut upaya yang dilakukan oleh yaitu melakukan sosialisasi dan pelayanan jemput bola pelayanan perizinan secara masif, melakukan bimbingan dan pelatihan terkait tata kelola pengurusan perizinan melalui OSS-RB, meningkatkan inovasi pelayanan perizinan dan peningkatan disiplin pegawai ASN dan NON ASN

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara sudah cukup baik namun belum optimal seperti belum semua pelaku UMKM di Kabupaten Konawe Selatan mengurus izin usaha bahkan 2 dari 5 yang peneliti temukan tidak memiliki izin usaha, DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan masih kurang masif melakukan sosialisasi tentang pentingnya izin usaha, kendala down server sehingga sulit diakses. Faktor penghambat antara lain kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas izin usaha, kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi website OSS-RBA, sumber daya ASN yang kurang disiplin kerja, perlu meningkatkan inovasi pegawai. Adapun upaya yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi dan pelayanan jemput bola pelayanan perizinan secara masif, melakukan bimbingan dan pelatihan terkait tata kelola pengurusan perizinan melalui OSS-RB, meningkatkan inovasi pelayanan perizinan dan peningkatan disiplin pegawai ASN dan NON ASN.

Keterbatasan Penelitian. Dalam penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan tertentu seperti keterbatasan waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan perizinan UMKM melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan khususnya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah memberikan kepercayaan serta kesempatan untuk melakukan penelitian dengan disiplin dan penuh tanggung jawab. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Undang - Undangan

Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018. tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik. Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. Tentang sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Indonesia. Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 27 Tahun 2018. tentang uraian tugas jabatan struktural dan non struktural DPMPTSP Provinsi 5 Sulawesi Tenggara

Skripsi dan Jurnal

Dian Berliansyah Putra, Firistianty Wahyuhening Fibriany, Hery Aryadi. 2022. Pelaksanaan Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia. Jurnal Indonesia Sosial Sains. <http://jiss.publikasiindonesia.id/>

Dwi Nova Yanti Sitorus. (2019). Hukum Perizinan. https://www.researchgate.net/publication/336717705_HUKUM_PERIZINA_N/link/5daed0cf92851c577eb9891a/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19

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.

Eryc. (2022). Pengaruh Dampak Digitalisasi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja UMKM. Jurnal Pendidikan Dan Konseling, 4(4).

Fadillah Octavian, Elisa Susanti, Bonti. 2022. E- Government Service Quality Pada Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.

Farras Aretha Nofsy. 2021. Efektivitas Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang.

Hendra Ari Purnomo. 2019. Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Situbondo.

Marpaung, T. F. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau. Jurnal Indonesia Sosial Sains, 2(11). <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i11.456>

Siringoringo Hotniar , Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2005).

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Triambodo Andi Kristantiya. 2023. Strategi Adaptasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Submission Risk based Approach (OSS-RBA) di Kabupaten Madiun.

Yopita. 2023. Antededen Dan Konsekuensi Penggunaan Aplikasi Perizinan Berusaha Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Di Indonesia.

Yuniar Amelia Krisna. (2017). *Optimalisasi Pengelolaan Zakat Dan Efektifitas Amil Zakat Terhadap Peningkatan Perolehan Zakat, Infak, Sedekah (Zis) Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Tulungagung*. Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. <http://repo.uinsatu.ac.id/6343/>

