

**PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO SECARA ONLINE PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Ida Ayu Purnami

NPP. 29.1256

Asdaf Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: idaayupurnami30@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on issues related to online risk-based business licensing services carried out by the Investment and One-Stop Integrated Services Office of West Nusa Tenggara Province. **Objective:** This study aims to find out how online risk-based business licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of West Nusa Tenggara Province. **Purpose:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat. **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 study analyzed using service theory from Zeithmal, Parasuraman, and Berry include five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy shows that online risk-based business licensing services have been running well. However, in terms of the competent level of service providers, it is still not good and many business actors are still not familiar with the OSS-RBA application. There are several obstacles that exist in the service process with the OSS application, namely the lack of adequate quality of Human Resources, the existence of business licensing services that have not been registered in the OSS-RBA application, lack of public understanding or the digital divide (digital divide) and an unstable internet network. **Conclusion:** The online risk-based business licensing service at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of West Nusa Tenggara Province is quite good in terms of the dimensions of tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. However, the reliability dimension is still not good and needs to be improved so it is recommended that the Investment and One-Stop Integrated Service Service can hold regular training and socialization to business actors and ASN. The Investment and One-Stop Integrated Service Office is expected to coordinate with those who have authority at the center regarding the OSS-RBA application, improving the quality of facilities and infrastructure in the Investment Office and One-Stop Integrated Services of West Nusa Tenggara Province.

Keywords: Service, Licensing, Online

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan terkait pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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, Parasuraman, dan Berry meliputi lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara online telah berjalan dengan baik. Namun, dari segi tingkat kompeten para pemberi layanan masih kurang baik serta pelaku usaha juga masih banyak yang kurang paham dengan aplikasi OSS-RBA. Adapun beberapa hambatan yang ada dalam proses pelayanan dengan aplikasi OSS yaitu kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia yang memadai, Masih adanya pelayanan perizinan berusaha yang belum terdaftar dalam aplikasi OSS-RBA, Kurangnya pemahaman masyarakat atau kesenjangan digital (*digital divide*) serta jaringan internet yang kurang stabil. **Kesimpulan:** Pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 mengadakan pelatihan serta sosialisasi secara rutin kepada para pelaku usaha dan para ASN. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat mengkoordinasikan dengan yang memiliki wewenang di pusat terkait aplikasi OSS-RBA, Meningkatkan kualitas dari sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Kata Kunci: Pelayanan, Perizinan, *Online*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan secara *Online* merupakan salah satu bentuk dari kemajuan teknologi yang merupakan bagian dari urusan pemerintahan wajib yaitu pada poin komunikasi dan informatika, dimana tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Dengan adanya pelayanan secara *online* dengan memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informatika maka akan terciptanya suatu pelayanan yang lebih mudah, efektif dan efisien. Hal ini merupakan langkah dari pemerintah dalam menjalankan pemerintahan disuatu daerah dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan secara *online* ini merupakan salah satu bentuk dari e-government atau pemerintahan elektronik yang merupakan pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan e-government yaitu terkait pada pelayanan perizinan. Pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mendelegasikan wewenang dalam hal ini kepada pemerintah daerah yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat agar wajib menjalankan pelayanan yang dilakukan secara *online* yaitu terkait perizinan berusaha dengan berbasis risiko, dimana risiko yang dimaksud yaitu potensi terjadinya cedera atau kerugian baik dari aspek Kesehatan, keselamatan, lingkungan, serta pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya. 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 (egovernment) kepada masyarakat selaku pelaku usaha yaitu dengan sistem aplikasi *Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA)*.

Pelayanan sistem OSS-RBA menilai permohonan perizinan berusaha pada tingkatan risiko dan besaran skala kegiatan usaha. Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA oleh pelaku usaha sebagai pengguna dengan mengakses secara *online* ke situs web OSS/RBA yakni <https://oss.go.id> lalu melakukan prosedur pendaftaran membuat user ID dengan menginputkan data seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), tanggal lahir, nomor telepon selular, alamat e-mail dan kode *captcha*. Dimana selanjutnya Lembaga OSS-RBA akan mengirimkan email konfirmasi berupa username dan password yang digunakan untuk *login*/masuk ke dalam situs OSS-RBA. Setelah itu akun siap digunakan untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha.

Berikut merupakan data pelayanan *online* melalui Sistem Elektronik *Online Single Submission - Risk Based Approach (OSS-RBA)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat:

Tabel 1. 2

Data Penerbitan Izin Berusaha Melalui Sistem OSS-RBA Periode Agustus-Oktober 2021

Jenis Perizinan	Jumlah
Perizinan berusaha dengan risiko menengah rendah	110
Perizinan berusaha dengan risiko menengah tinggi	17
Perizinan berusaha dengan risiko tinggi	3
Total	130

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, pelayanan dengan berbasis aplikasi OSS-RBA telah berjalan semestinya. Terdapat 130 izin berusaha yang diterbitkan oleh DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui aplikasi OSS-RBA sejak bulan agustus hingga oktober 2021.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia pada DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Barat yang ahli dalam mengoperasionalkan pelayanan secara *online* melalui aplikasi OSS-RBA. Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat hanya terdapat dua orang ASN yang dapat memahami penggunaan OSS-RBA ini. Hal ini menjadi kendala yang sangat besar bagi pelayanan terkait perizinan tersebut. Selanjutnya masih ada pelayanan perizinan berusaha yang belum terdaftar pada aplikasi OSS-RBA dimana dalam pelayanannya dilakukan secara manual sehingga membuat pelayanan menjadi kurang efektif. Berikut merupakan jenis pelayanan perizinan berusaha yang belum terdaftar pada OSS-RBA atau pelayanannya masih dilakukan secara manual, kurangnya pemahaman atau terdapat kesenjangan digital (*digital divide*) bagi para pelaku usaha untuk mendaftar perizinan berusaha berbasis resiko, jaringan internet yang kurang stabil khususnya bagi daerah yang berada

di wilayah pelosok Nusa Tenggara Barat sehingga membuat para pelaku usaha menjadi kesulitan dalam mengakses aplikasi 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 tersebut berlaku efektif.

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 aplikasi OSS-RBA yang merupakan pembaruan dari aplikasi OSS yang merupakan fokus dari penelitian sebelumnya.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 Provinsi Nusa Tenggara Barat mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Secara *Online*.

Grand Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu teori pelayanan oleh Zeithmal, Parasuraman, Berry (1990:26) dengan dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada informan, serta dokumentasi dan observasi yang penulis lakukan, melalui teori pelayanan dari Zeithmal, Parasuraman, dan Berry 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 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	Buku Perpustakaan	150 buah
2	Komputer	25 unit
3	<i>Note Book/laptop</i>	19 buah
4	Proyektor + Attachment	4 unit
5	<i>Wireless microphone</i>	5 buah
6	<i>Camera electronic</i>	4 buah
7	Mesin Penghancur Kertas	1 unit
8	<i>AC unit/split</i>	30 buah
9	Kendaraan Roda Empat	8 buah
10	Kendaraan Roda Dua	11 buah

11	Printer	25 buah
----	---------	---------

Sumber : Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Berdasarkan data diatas, sarana dan prasarana penunjang jalannya pelayanan secara *online* melalui aplikasi OSS didukung oleh sarana dan prasarana yang ada yaitu seperti komputer dan *notebook/laptop*. Selain itu peneliti juga mengamati ruang tunggu yang cukup rapi serta berjarak sesuai protokol *Covid-19* 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 di ruang tunggu.

2. Reliability

Setiap pelayanan membutuhkan Sumber Daya Manusia yang handal dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan masyarakat. Dalam hal ini terkait dengan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* melalui aplikasi OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat. Adapun beberapa indikator yang digunakan oleh penulis untuk mengukur *reability* 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. Dimana semua pelayanan dilakukan di *front office* dan tidak berhubungan dengan orang yang ada di *back office*. 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. Pelayanan secara manual ini juga telah memiliki aturannya pada Peraturan Gubernur Nomor 38 Tahun 2020.

3. Responsiveness

Responsiveness merupakan daya tanggap atau kesigapan dari para pemberi layanan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan yang meliputi kesigapan, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini terkait dengan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* melalui aplikasi OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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, maka diketahui bahwa ketepatan ASN dalam membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat maka dilakukan sosialisasi yang dilakukan dengan mengikutsertakan para pelaku usaha dari berbagai sektor. Dimana masyarakat diberikan pengetahuan mengenai aplikasi OSS. 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 maka izin yang mengalami permasalahan atau terlambat terbit akan secara langsung diterbitkan melalui aplikasi OSS. Namun disamping itu, dalam pelayanan OSS 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 akan secara otomatis menerbitkan izin tersebut, karena semua izin yang ada di aplikasi memiliki waktu terbit otomatis.

4. Assurance

Assurance merupakan kemampuan dari para pemberi layanan memberikan jaminan atau kepercayaan terhadap para penerima layanan, dimana para penerima layanan merasakan rasa aman dan terjamin. Dalam hal ini jaminan yang dimaksud yaitu jaminan terkait pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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. 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

Empathy merupakan rasa perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini terkait dengan menunjukkan kepada masyarakat selaku penerima layanan bahwa melalui pelayanan yang diberikan dapat memberikan kesan yang special serta kebutuhan dari masyarakat tersebut dapat terpenuhi. Dalam hal ini terkait dengan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* melalui aplikasi OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 Provinsi Nusa Tenggara 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 Provinsi Nusa Tenggara Barat bahwa Nusa Tenggara 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 Provinsi Nusa Tenggara 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 Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, maka diketahui bahwa faktor penghambat dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko terdiri dari kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia yang memadai, masih adanya pelayanan perizinan berusaha yang belum terdaftar dalam aplikasi OSS-RBA, kurangnya pemahaman masyarakat atau kesenjangan digital (*digital divide*) serta jaringan internet yang kurang stabil.

3.3 Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat

Pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui aplikasi OSS-RBA di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang telah dilakukan oleh pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat masih menemukan hambatan. Untuk itu, adapun upaya yang dapat dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam rangka pelayanan perizinan yang prima yaitu melakukan pelatihan penggunaan aplikasi OSS-RBA kepada para ASN, meningkatkan kembali kualitas dari pelayanan OSS-RBA, serta mengadakan sosialisasi kepada masyarakat selaku pelaku usaha.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah berjalan dengan baik, namun masih ditemui beberapa kendala dalam pelayanan seperti kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia yang memadai, Masih adanya pelayanan perizinan berusaha yang belum terdaftar dalam aplikasi OSS-RBA, Kurangnya pemahaman masyarakat atau kesenjangan digital (*digital divide*) serta jaringan internet yang kurang stabil. Kemampuan dan keterampilan (*reliability*) dalam memberikan pelayanan masih kurang baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan sosialisasi kepada para pelaku usaha agar dapat lebih memahami terkait pelayanan online. Sosialisasi diberikan kepada para pelaku usaha secara acak dari berbagai sektor yaitu industri, sektor perdagangan, dan sektor pariwisata yang menjadi kewenangan Gubernur, dimana masyarakat diberikan pengetahuan mengenai aplikasi OSS. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 OSS-RBA.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu provinsi Nusa Tenggara Barat, penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara 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 perizinan melalui perizinan berbasis *online* aplikasi OSS-RBA dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat, antara lain kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia yang memadai, Masih adanya pelayanan perizinan berusaha yang belum terdaftar dalam aplikasi OSS-RBA, Kurangnya pemahaman masyarakat atau kesenjangan digital (*digital divide*) serta jaringan internet yang kurang stabil.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan perizinan melalui perizinan berbasis *online* aplikasi OSS-RBA untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima adalah sebagai berikut:
 - a. Melakukan pelatihan penggunaan aplikasi OSS-RBA kepada para ASN, mengingat aplikasi ini masih tergolong baru dan masih perlu pembelajaran bagi para penggunanya.
 - b. Meningkatkan kembali kualitas dari pelayanan OSS-RBA dengan tidak monoton menggunakan aplikasi saja, namun dibantu dengan menggunakan pelayanan secara manual sehingga pelaku usaha bisa tetap menerbitkan izinnya.
 - c. Mengadakan sosialisai kepada masyarakat selaku pelaku usaha dengan mengundang para pelaku usaha untuk menghadiri sosialisasi.

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 perizinan berusaha berbasis risiko secara online 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 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. PUSTAKA

Buku-Buku

A. Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. New York : The Free Press

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa

Khotari, C. 2004. *Research Methodology: Methods and techniques*. New Delhi: New Age International.

Lukman, Sampara dkk. 2021. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, J. Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Rukin. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang
Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja

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

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Penanaman Modal

Peraturan Gubernur Nomor Nusa Tenggara Barat Nomor 38 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Jurnal

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 (Dpmpptsp) ...*. 9(2), 5018–5032. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/JurnalFuji_hlm_5018-5032_\(07-07-21-02-10-58\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/JurnalFuji_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.v10i2.98>

Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2276>

Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*,08(03),911–924. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>

Lain-Lain

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat

Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat

Data Penerbitan Izin Berusaha Melalui Sistem OSS-RBA

