



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 5233-5239

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Penerapan Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

Arfan Saputra¹, Nasrullah Dali², Indira Yuana³

^{1,2,3} Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari

¹arfansaputra1204@gmail.com

Abstrak

Studi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya efektivitas layanan perizinan berusaha melalui sistem Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kendari. Permasalahan yang dikaji adalah bagaimana efektivitas penerapan OSS-RBA dalam menunjang pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis peranan sistem OSS-RBA dan efektivitas sistem tersebut di lingkungan DPM-PTSP Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap pegawai DPM-PTSP dan pelaku usaha. Instrumen yang digunakan berupa pedoman wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS-RBA telah berjalan cukup efektif dalam mempercepat dan menyederhanakan proses perizinan, khususnya dalam pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB). Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap sistem dan gangguan teknis dalam operasional sistem OSS. Kesimpulannya, penerapan OSS-RBA sudah mendukung peningkatan kualitas pelayanan, tetapi masih perlu perbaikan dari sisi sosialisasi dan pendampingan teknis. DPM-PTSP disarankan untuk meningkatkan edukasi kepada pengguna agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kata Kunci: Sistem Perizinan, Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu, Kota Kendari

1. Latar Belakang

Layanan publik merupakan dasar dan bentuk indikasi keberadaan suatu birokrasi pemerintahan. Aktualitas birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dan kesejahteraan umum merupakan kewajiban utama bagi negara [1], [2]. Pemerintah wajib memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan khalayak publik. Pemerintah dituntut untuk berinovasi menciptakan pelayanan kepada publik yang efektif dan efisien [3]. Melihat perkembangan dunia yang mana ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju, maka semua harus bisa dimanfaatkan oleh pemerintahan Indonesia di dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia [4]. Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan langsung yang diberikan kepada masyarakat atau pelaku usaha. Dalam memberikan pelayanan yang prima, perlu dilakukan perbaikan pelayanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan masyarakat dan menciptakan daya saing investasi [5]. Menurut Ratinah et al (2024), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan [6]. Salah satu pelayanan publik menjadi sorotan masyarakat adalah pelayanan publik di sektor perizinan. Perizinan mempunyai peran penting, yaitu untuk mengatur ketertiban dan sebagai alat pengendalian pengawasan, sedangkan bagi masyarakat/pelaku usaha ialah sebagai kepastian hukum dan hak, perlindungan kegiatan usaha dan sebagai legalitas usaha. Dengan memiliki perizinan berusaha, pelaku usaha atau investor tidak perlu was-was atau khawatir dalam melakukan kegiatan usaha karena mempunyai legalitas berupa izin usaha [7].

Konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik mulai mempengaruhi sebagian besar *stakeholder* pemerintahan di pusat dan daerah. Dampaknya menumbuhkan semangat memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menuangkannya ke dalam berbagai macam kebijakan pemerintahan daerah [8]. Kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah diperlukan dan relevan untuk mendekatkan pemerintah dalam kerangka mendekatkan pelayanan ke masyarakat dan memberdayakannya. Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, keberadaannya

menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi [9]. Pelayanan birokrasi menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah, maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik [10]. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara atau masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut. Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, harus menjadi perhatian bagi pemerintah [11]. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Akan tetapi kondisi pelayanan publik saat ini belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat [12].

Seiring perkembangan kemajuan teknologi saat ini, perkembangan dan kemajuan di bidang pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan berusaha juga harus terus ditingkatkan demi terwujudnya optimalisasi efektifitas dan efisiensi yang lebih baik. Inovasi-inovasi yang dilahirkan oleh pemerintah akan memberikan cara baru dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien [13]. Salah satu wujud inovasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana layanan yang baik. Pemanfaatan teknologi saat ini pada layanan perizinan yaitu diberikan dalam bentuk online dan terpusat serta terintegrasi, memudahkan pengguna layanan perizinan secara efektif dan efisien serta tujuan akhir masyarakat mendapatkan kepuasan publik yang diinginkan [14]. Akan tetapi, pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia belum dapat dikatakan memuaskan, dikarenakan masih banyak permasalahan dalam pelayanan publik khususnya di bidang perizinan. Meskipun banyak pelaku investasi yang berbondong-bondong datang, namun hanya sedikit yang berhasil berinvestasi, dikarenakan ketidakmampuan untuk mengeksekusi dan merealisasikan, diakibatkan perizinan yang rumit di pusat dan daerah, sehingga membuat investor memutuskan tidak lanjut berinvestasi. Hal ini mengindikasikan pelayanan perizinan di Indonesia masih belum baik. Masih rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini dapat dilihat dari laporan masyarakat yang membuat pengaduan. Apabila masyarakat banyak melakukan pengaduan yang tidak baik terhadap pelayanan publik yang terima maka pelayanan publik belum berjalan dengan optimal [15], [16].

Legalitas usaha menjadi fondasi penting bagi UMKM untuk berkembang dan bersaing. Nomor Induk Berusaha (NIB) berfungsi sebagai identitas resmi dan memberikan akses terhadap berbagai program pemerintah, seperti bantuan modal, pelatihan, hingga kemitraan bisnis. Dalam perkembangannya, pelaku usaha memerlukan izin untuk menunjukkan bahwa bisnis mereka masih aktif beroperasi [17]. Dengan memiliki izin, pelaku usaha diharuskan menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Hal ini karena ketika mereka menciptakan produk atau jasa, tanggung jawab atas produk tersebut sudah termasuk dalam perizinan. Jika terjadi kerugian bagi pihak lain, pelaku usaha harus bertanggung jawab [18]. Keberadaan izin dari pemerintah diharapkan mampu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan. Selain berfungsi sebagai legalitas utama atas usaha, Nomor Induk Berusaha (NIB) juga berperan penting mendukung perkembangan usaha itu sendiri [19]. *Electronic government* sebagai bagian dari misi *good governance* atau pemerintahan yang baik, harus dapat menciptakan kinerja yang cepat, efektif dan efisien di dalam tatanan pemerintahan disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh publik. Hal yang sangat dibutuhkan oleh publik harus bisa dijalankan senada dengan perkembangan teknologi informasi yang kini terus meningkat. Pelayanan publik mengalami perubahan menjadi layanan elektronik (E-service) menyesuaikan dan menghadapi perkembangan zaman dan teknologi, kompetisi global, serta tuntutan dunia usaha yang juga berguna untuk mencapai tingkatan kualitas pelayanan publik yang maksimal [20].

Pemerintah Indonesia saat ini telah mulai menerapkan konsep dari *E-government* dengan memanfaatkan hadirnya teknologi dan telekomunikasi yang makin berkembang. Hal tersebut diwujudkan dengan menciptakan sistem layanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui media elektronik, yaitu *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) atau dikenal dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) berbasis risiko [21]. Pemerintah pusat pun terus melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan dalam perizinan berusaha guna mendorong masuknya investor dan meningkatkan investasi di Indonesia khususnya di daerah. Salah satu upaya perbaikan dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang lebih dikenal dengan nama OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*). Peraturan ini merupakan upaya lanjutan atas pelayanan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yang telah dilakukan sebelumnya. Melalui penerapan OSS RBA, masyarakat atau pelaku usaha dapat mengakses sistem OSS secara daring di mana pun dan kapan pun [22]. OSS merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat dan murah, serta memberikan kepastian dalam pelayanan publik. Pemberlakuan OSS RBA ini membawa banyak perubahan dalam pelayanan perizinan berusaha di Kota Kendari. Setelah diberlakukannya peraturan tersebut maka seluruh perizinan berusaha berapapun modalnya dan apapun kategorinya akan diproses seluruhnya melalui website OSS RBA. Ini berarti peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pihak

penyelenggara pelayanan perizinan berusaha telah bergeser. Dimana yang sebelumnya memberikan pelayanan secara luring, maka saat ini memberikan pelayanan yang bersifat daring.

Secara empiris, sejak diterapkannya OSS-RBA pada 9 Agustus 2021, sistem ini meningkatkan kinerja dan kompetensi SDM di sektor perizinan, terutama di Kementerian Investasi/BKPM dan DPMPSTP di berbagai daerah. Berdasarkan survei Kementerian PAN-RB (2022), 75% ASN di bidang pelayanan perizinan menyatakan OSS-RBA mempermudah pekerjaan mereka, sementara 60% dari mereka harus mengikuti pelatihan teknologi untuk beradaptasi dengan sistem baru [23]. OSS-RBA terbukti mempercepat proses perizinan yang sebelumnya memakan waktu berminggu-minggu menjadi hanya beberapa hari, serta mengurangi interaksi langsung yang berpotensi membuka celah korupsi. Implementasi OSS-RBA juga menghadapi tantangan, seperti kesenjangan keterampilan digital di daerah terpencil, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan adaptasi terhadap perubahan regulasi yang dinamis. Diperlukan pelatihan SDM yang berkelanjutan, peningkatan infrastruktur digital, dan sosialisasi sistem OSS-RBA agar manfaatnya dapat dioptimalkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik [24]. Beberapa studi telah mengkaji transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi. Menurut Saksono et al (2022), konsep *e-Government* menjadi pilar penting mewujudkan *good governance* yang efektif dan juga efisien [25]. Pada konteks OSS-RBA, pendekatan berbasis risiko menggantikan model administratif konvensional yang kaku dan seringkali tidak proporsional terhadap jenis usaha yang dijalankan. Sementara itu, teori New Public Service menurut Denhardt menyatakan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, termasuk kemudahan akses dan pemenuhan hak warga secara demokratis [26]. Secara empiris, penelitian Rosidi (2022) menunjukkan bahwa penerapan OSS-RBA memberikan efisiensi dalam proses pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB), namun masih terdapat kendala terkait pemahaman masyarakat terhadap sistem dan perlunya peningkatan kapasitas petugas pelayanan [15].

Pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelaku usaha mengalami kesulitan dalam melakukan registrasi akun dan memilih Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak semua masyarakat mampu mengakses dan menggunakan sistem ini secara mandiri, masih diperlukan pendampingan dari aparaturnya pelayanan. (Kristiani dan Maesaroh, 2024). Kesenjangan antara kebijakan dan implementasi ini menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam hal literasi digital, pelatihan SDM, serta sosialisasi sistem OSS-RBA secara lebih luas. Dalam konteks lokal, khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kendari, belum banyak kajian yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas penerapan OSS-RBA dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini mempunyai nilai kebaruan menjawab gap antara kebijakan nasional dan praktik di tingkat daerah. Permasalahan seperti kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap sistem, kesulitan dalam proses registrasi dan klasifikasi usaha, serta keterbatasan pendampingan dari petugas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya optimal. Hal ini mendorong pentingnya kajian mendalam mengenai bagaimana sistem OSS-RBA diterapkan di daerah, termasuk dalam hal kesiapan sumber daya manusia, efektivitas penggunaan teknologi serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, studi ini bertujuan untuk menganalisis peranan sistem OSS-RBA pada DPM-PTSP Kota Kendari, serta efektivitasnya membantu memberikan pelayanan perizinan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana sistem OSS-RBA mendukung reformasi birokrasi di bidang perizinan dan memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk peningkatan kualitas pelayanan publik ke depannya.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam proses penerapan sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kendari. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mendapat pemahaman komprehensif mengenai dinamika pelaksanaan kebijakan, tantangan yang dihadapi, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan pengalaman langsung dari pelaku usaha dan aparaturnya pemerintah.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu petugas pelayanan di DPMPSTP, pelaku usaha yang memakai OSS-RBA, dan pihak terkait lainnya. Selain itu, observasi lapangan dan dokumentasi juga dilakukan untuk melihat langsung bagaimana proses layanan dan kebijakan yang berlaku, termasuk interaksi antar petugas dan masyarakat, serta penggunaan sistem. Menggunakan instrumen penelitian yaitu pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian, lembar observasi mencatat aktivitas di lapangan, dan checklist dokumen untuk memastikan data sekunder yang dibutuhkan tersedia dan relevan.

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik, yaitu melalui pengelompokan informasi berdasarkan tema-tema utama, diantaranya kemudahan penggunaan OSS-RBA, hambatan teknis dan non-teknis, persepsi terhadap kualitas layanan, serta efektivitas pelatihan dan pendampingan. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memahami secara mendalam konteks lokal implementasi OSS-RBA serta mengungkap aspek-aspek yang belum terjangkau oleh pendekatan kualitatif. Tahapan dalam analisis tematik ini antara lain, reduksi data, kategorisasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [27].

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Efektivitas Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada DPMPTSP Kota Kendari

Efektivitas pengajuan izin berusaha secara online melalui OSS di Kota Kendari akan dijabarkan data yang telah diperoleh dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara wawancara dengan narasumber untuk mendapatkan gambaran sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan data diperoleh dari beberapa informan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Bagi pemahaman kepada pelaku usaha, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari memberikan sosialisasi pada situs resminya. Pegawai telah mengikuti pelatihan dan pendidikan yang memberikan pemahaman kepada pegawai terkait Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari terkait penerapan sistem OSS. OSS berawal dari sosialisasi dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari sebagai upaya layanan bantuan jika pelaku usaha belum memahami penggunaan OSS. Sosialisasi sangat bermanfaat bagi pelaku usaha dalam membantu penerbitan izin usaha dengan kondisi bahwa belum memahami teknis penggunaan OSS.

Layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari cukup baik. Namun, perlu adanya penambahan pegawai dalam memberikan layanan bantuan penggunaan OSS. Terkait dampak, kendala, serta hambatan yang dihadapi pada penerapan sistem OSS di Kota Kendari, masih ada masyarakat yang kurang memahami penggunaan internet, sehingga sering terjadi salah input data ketika melakukan proses perizinan usaha. Sebagian masyarakat juga malas membaca alur pendaftaran sistem OSS yang sudah tersedia. Disinilah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari membantu para pelaku usaha untuk mendaftarkan izin usaha mereka. Namun, bagi masyarakat yang paham akan penggunaan internet maka sistem OSS ini membantu penerbitan izin usahanya menjadi sangat mudah untuk membimbing pelaku usaha dalam mengisi persyaratan pendaftaran di akun OSS. Pemahaman penerapan OSS di kota Kendari telah tercapai namun belum terlaksana dengan maksimal.

Tabel 1. Perbandingan Pengajuan Perizinan Berusaha Sebelum dan Setelah penerapan OSS

Kategori	Sebelum OSS	Setelah OSS
Informasi Perizinan	Dilaksanakan secara manual dan masih sering terjadi perbedaan informasi yang diterima masyarakat dengan informasi yang sebenarnya	Informasi telah dijelaskan secara bertahap pada sistem OSS secara online mulai dari proses pembuatan akun sampai panduan pengajuan izin usaha
Pengajuan Perizinan Berusaha	Pengajuan secara manual, menyerahkan berbagai dokumen fisik kepada petugas secara lengkap baru dapat proses	Pengajuan dilakukan secara online tanpa perlu dokumen fisik, hanya mengupload dokumen sebagai syarat izin usaha yang ingin diterbitkan
Proses Pengajuan	Tahapan pengajuan izin usaha tidak cukup jelas disampaikan kepada pelaku usaha, sehingga seringkali para pelaku usaha mengalami informasi yang tidak memadai terkait proses izin diajukan sudah sampai tahap mana	Proses pengerjaan izin pada sistem OSS bisa langsung dilihat dan diinformasikan kepada pelaku usaha, jika pelaku usaha masih memerlukan pemenuhan komitmen sebelum perizinan berusahanya terbit maka OSS menginformasikan hal tersebut
Penerbitan Izin Usaha	Penerbitan izin berupa dokumentasi fisik yang diterbitkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sehingga apabila izin sudah terbit maka pelaku usaha harus mengambil izin tersebut	Penerbitan izin usaha dalam bentuk file PDF yang bisa di <i>download</i> langsung kapan saja dan dimana saja oleh pelaku usaha pada halaman OSS
Jangka Waktu Penerbitan Izin	Jangka waktu penerbitan izin mulai dari 3 hingga 14 hari kerja	Jangka waktu penerbitan izin jika masuk dalam klasifikasi usaha rendah dan menengah rendah hanya dalam waktu kurang dari 30 menit

Berlandaskan tabel 1, efektivitas penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan usaha di kota Kendari tercapai dan terlaksana dengan baik.

3.2 Analisis Peranan Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada DPMPSTSP Kota Kendari

Dalam upaya meningkatkan kemudahan berusaha, pemerintah Indonesia menerapkan reformasi sistem perizinan melalui sistem *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS-RBA). Sistem ini ialah kebijakan nasional yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Adapun DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) kota Kendari merupakan institusi daerah yang berperan penting dalam implementasi sistem ini dalam pelayanan publik dan investasi. Sebagaimana dinyatakan Ropiko et al. (2024), Pemerintah mengimplementasikan *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) sebagai sistem perizinan berbasis risiko menyederhanakan proses perizinan dan mendorong kemudahan berusaha [24]. Di daerah, termasuk Kota Kendari, DPM-PTSP menjadi ujung tombak implementasi sistem ini

Menurut Erni (2022), OSS-RBA merupakan bentuk konkret dari transformasi pelayanan publik melalui pengintegrasian prinsip *e-government* dalam rangka mempercepat, menyederhanakan, serta mengefisieni proses perizinan [1]. Di tingkat daerah, DPM-PTSP Kota Kendari berperan sebagai pelaksana utama kebijakan ini. Dengan adopsi OSS-RBA, maka DPM-PTSP dapat menyederhanakan proses birokrasi, mengefisieni waktu pelayanan, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. OSS-RBA memungkinkan proses perizinan secara online dan terintegrasi sehingga menghemat waktu dalam pengurusan izin usaha, meminimalkan kontak fisik yang berpeluang menjurus pada praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) dan mempercepat pelayanan publik berbasis digital.

Sistem OSS-RBA juga mampu mengklasifikasikan kegiatan usaha berdasarkan empat kategori risiko, yaitu rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Hal ini akan digunakan menentukan jenis perizinan untuk dipenuhi. Usaha berisiko rendah hanya memerlukan Nomor Induk Berusaha (NIB), sementara itu, usaha berisiko tinggi memerlukan izin tambahan seperti izin lingkungan dan teknis. Pendekatan ini memudahkan DPM-PTSP untuk menargetkan pengawasan dan layanan yang efisien serta lebih proporsional. Klasifikasi risiko ini adalah bentuk diferensiasi pelayanan yang mendukung efektivitas pengelolaan perizinan daerah [6]. Dalam kaitannya dengan pengembangan ekonomi daerah, peningkatan realisasi investasi di Kota Kendari meningkat melalui penerapan OSS-RBA. Kemudahan dan kecepatan proses perizinan berimplikasi pada peningkatan kompetitif dalam menarik investor di tingkat daerah. Birokrasi modern harus dapat bertindak sebagai katalisator dan fasilitator dalam pertumbuhan ekonomi, bukan sekedar menjadi regulator. Melalui peningkatan kepercayaan pelaku usaha, akan diikuti peningkatan jumlah usaha formal yang pada gilirannya berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi lokal.

Di sisi lain, terdapat berbagai tantangan dalam penerapan OSS-RBA, antara lain masih rendahnya literasi digital pelaku usaha, infrastruktur teknologi informasi yang masih terbatas, dan kurangnya kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) internal DPM-PTSP di dalam mengoperasikan sistem baru. Transformasi digital dalam birokrasi daerah akan lebih efektif jika didukung oleh kesiapan teknologi, sumber daya manusia, dan literasi digital yang mendukung [16]. Meskipun demikian, OSS-RBA tetap menjadi instrumen strategis dalam mendorong reformasi birokrasi dan transformasi digital layanan publik. Penyelenggaraan sistem ini oleh DPM-PTSP Kota Kendari telah menghadirkan kontribusi pada peningkatan efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Selain itu, juga memperkuat daya saing daerah dalam menarik investor. Sejalan dengan prinsip *New Public Management* (NPM), pelayanan publik harus berorientasi pada hasil, efisiensi, serta kepuasan pengguna layanan.

3.3 Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS RBA) mempengaruhi efektivitas pelayanan perizinan pada DPMPSTSP Kota Kendari

Efektivitas pelayanan publik dapat diukur berdasarkan pencapaian tujuan sudah ditentukan. Pencapaian tujuan merupakan proses yang dipengaruhi beberapa faktor, antara lain prosedur yang jelas, sosialisasi yang memadai, dasar hukum yang kuat, serta integrasi antara kelembagaan dengan sistem. Pada konteks perizinan berusaha, penilaian efektivitas pelayanan dapat dilihat dari kemudahan akses, kecepatan proses, dan kemampuan sistem dalam mendukung penyelesaian perizinan secara efektif sampai tuntas [23]. Penerapan OSS-RBA yang dilakukan DPM-PTSP Kota Kendari telah membawa kontribusi positif terhadap digitalisasi pelayanan. Proses perizinan memungkinkan dilakukan secara daring melalui sistem ini, disertai integrasi data dengan lembaga, sehingga mampu memangkas waktu dan biaya pengurusan izin. Akan tetapi, masih terdapat berbagai kendala di lapangan terkait efektivitas sistem ini.

Dari sisi prosedur, masih banyak pelaku usaha mengaku kesulitan untuk memahami tahapan-tahapan perizinan, terutama kategori usaha berisiko menengah tinggi maupun tinggi. Pemahaman yang minim karena kurangnya sosialisasi dan keterbatasan panduan teknis yang dapat diakses. Selain itu, hasil observasi di lapangan menunjukkan banyak pelaku usaha tidak memahami tahapan lanjutan proses perizinan, walaupun dokumen mereka sudah diunggah ke sistem. Dalam aspek sosialisasi, DPM-PTSP telah melakukan upaya melalui media

online seperti Instagram dan website, serta melalui konsultasi langsung. Namun, masih terbatas dalam jangkauan dan intensitas sosialisasi, sehingga belum menjangkau seluruh pelaku usaha secara merata [8].

Aspek integrasi sistem juga menjadi tantangan pada pengimplementasian OSS-RBA. Walaupun sistem ini dirancang terintegrasi, namun praktiknya masih ditemukan ketidakseimbangan antara data yang diajukan dengan status perizinan. Akses data kependudukan yang terbatas, masalah perpajakan dan Kemenkumham juga menjadi hambatan dalam verifikasi. Koordinasi antar lembaga, terutama antar petugas lintas instansi ditemukan masih belum optimal karena kurang efektifnya kolaborasi dan juga sarana komunikasi belum tersedia. Dengan demikian, meskipun OSS-RBA mempunyai potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kendari, penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan teknis. Untuk mencapai efektivitas yang optimal, diperlukan peningkatan sosialisasi, perbaikan integrasi sistem, dan penguatan koordinasi lintas kelembagaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan system Perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kendari sudah berjalan dengan maksimal, walaupun masih terdapat beberapa kendala dan hambatan yang mempengaruhi kelancaran layanan publik seperti pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB). Meskipun demikian, keberadaan layanan OSS-RBA memberikan dampak positif terhadap kinerja DPM-PTSP Kota Kendari, terutama dalam mempermudah proses legalitas usaha dan percepatan layanan perizinan. Untuk meningkatkan efektivitas layanan ke depan, terdapat potensi perbaikan dan inovasi yang bisa dilakukan, antara lain melakukan pemeliharaan rutin terhadap koneksi jaringan agar sistem dapat berjalan optimal, serta mengadakan sosialisasi, bimbingan teknis, atau seminar sebagai bentuk upaya peningkatan kapasitas bagi petugas layanan maupun pelaku usaha yang terlibat.

Referensi

- [1] E. Erni and F. Jaya, "Efektifitas Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dalam Rangka Kemudahan Berusaha," *Wajah Huk.*, vol. 6, no. 2, pp. 248–257, 2022, doi: 10.33087/wjh.v6i2.927.
- [2] B. Rokhman, T. Tobirin, A. Rokhman, and D. Kurniasih, "Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS)," *J. Soc. Econ. Res.*, vol. 6, no. 1, pp. 1562–1580, 2024, doi: 10.54783/jser.v6i1.399.
- [3] N. Harahap and D. Fatimah, "Efektivitas Hukum Sistem Online Single Submission Risk-based Approach (OSS- RBA) Terhadap Pertumbuhan Pelaku UMKM di Kota Medan," *J. Huk. Kaidah Media Komun. dan Inf. Huk. dan Masy.*, vol. 22, no. 2, pp. 341–362, 2023, doi: 10.30743/jhk.v22i2.6497.
- [4] D. Mortheza, H. Thamrin, and A. Mustain, "Implementasi Online Single Submission (OSS) Risk Based Approach (RBA) dalam Pengawasan Risiko Rendah Usaha Mikro pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang," *Syntax Lit. J. Ilm. Indones.*, vol. 10, no. 2, pp. 1502–1521, 2025, doi: 10.36418/syntax-literate.v10i2.50242.
- [5] A. Zahara, M. I. Kabullah, and R. E. Putera, "Effectiveness of the OSSRBA (Online Single Submission Risk Based Approach) System in Business Licensing Services in Payakumbuh City DPMPPTSP," *JIEE J. Ilm. Ekotrans Erud.*, vol. 3, no. 2, pp. 22–40, 2023, doi: 10.69989/87y17s52.
- [6] R. Ratinah, M. T. Hidayat, and I. Permana, "Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach dalam Proses Pembuatan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka," *J. Pendidik. Indones.*, vol. 5, no. 12, pp. 2104–2112, 2024, doi: 10.59141/japendi.v5i12.7024.
- [7] A. Rahman, "Online Single Submission Risk Based Approach Policy (OSS RBA) for Micro Small Business Development Intermediate," *Edunity Kaji. Ilmu Sos. dan Pendidik.*, vol. 2, no. 11, pp. 1394–1402, 2023, doi: 10.57096/edunity.v2i11.176.
- [8] Y. Dj.B, F. A. Sudirman, and L. O. M. R., "Efektivitas Penerapan Aplikasi Online Single Submission dalam Pelayanan Izin Usaha Menengah Keatas di DPMPPTSP Kabupaten Morowali," *PAMARENDA Public Adm. Gov. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 15–28, 2024, doi: 10.52423/pamarenda.v4i1.2.
- [9] A. A. G. O. Wisnumurti, "Efektifitas Pelaksanaan Kebijakan Pendaftaran Izin Usaha UMKM Secara Digital melalui Online Single Submission (OSS) di Kota Denpasar," *JHIP J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 5, no. 12, pp. 5441–5446, 2022, doi: 10.54371/jiip.v5i12.1230.
- [10] M. Syarif, B. Hartono, and I. Isnaini, "Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang," *JEHSS J. Educ. Hum. Soc. Sci.*, vol. 5, no. 4, pp. 3102–3111, 2023, doi: 10.34007/jehss.v5i4.1768.
- [11] Y. Bakri, H. Aedy, and A. Asraf, "Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Konawe Kepulauan," *YUME J. Manag.*, vol. 7, no. 2, pp. 695–705, 2024, doi: 10.37531/yum.v7i2.6791.
- [12] B. Irawan, M. Nizar, P. Akbar, and A. H. Khanz, "Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Samarinda," *Matra Pembaruan*, vol. 4, no. 2, pp. 135–145, 2020, doi: 10.21787/mp.4.2.2020.135-145.
- [13] H. M. Helmi and Sugito, "Peningkatan Legalitas dan Akses UMKM terhadap Program Pemerintah Kota Surabaya melalui Pendampingan Pembuatan NIB pada Kedai Bakso Mak Kani di Kelurahan Sumber Rejo," *J. Inov. Pengabd. dan Pemberdaya. Masy.*, vol. 4, no. 2, pp. 419–426, 2024, doi: 10.54082/jippm.677.
- [14] L. Septi, R. Handoko, and A. I. Rochim, "Implementasi Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA) di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau," *Musyteri Neraca Manajemen, Akunt. dan Ekon.*, vol. 3, no. 11, pp. 78–88, 2024, doi: 10.8734/musyteri.v3i9.2047.
- [15] D. Rosidi, "Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

- Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Subang,” *World Public Adm. J.*, vol. 4, no. 2, pp. 75–85, 2022, doi: 10.37950/wpaj.v4i2.1492.
- [16] R. M. Libran, “Analisis Kualitas Pengurusan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah,” *Action Res. Lit.*, vol. 8, no. 4, pp. 725–741, 2024, doi: 10.46799/ar.v8i4.304.
- [17] W. Widada, K. N. Laili, A. N. Haya, D. D. Pratika, and A. Ainurrofik, “Pendampingan Digitalisasi Usaha melalui Pembuatan NIB di Desa Gambor,” *JIWAKERTA J. Ilm. Wawasan Kuliah Kerja Nyata*, vol. 6, no. 1, pp. 118–124, 2025, doi: 10.32528/jiwakerta.v6i1.22636222.
- [18] A. Asraf, A. Hakim, A. Bagea, and K. Paluala, “The Human Resource Development and Product Innovation of MSMEs in Kendari City,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 12, no. 4, pp. 913–924, 2024, doi: 10.37641/jimkes.v12i4.2639.
- [19] R. G. Devita, K. Widajanti, and P. Wardoyo, “Strategi Peningkatan Layanan Perizinan Melalui Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) di Jawa Tengah,” *J. Ris. Ekon. dan Bisnis*, vol. 17, no. 1, pp. 12–23, 2024, doi: 10.26623/jreb.v17i1.7938.
- [20] S. Subhan, A. Rengganis, and S. Andrayani, “Analisis Penerapan E-Government Sistem Kependudukan Informasi dan Layanan (Sipendil) Dalam Pelayanan Publik di Desa Sitiwinangun Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon,” *SOSFILKOM J. Sos. Filsafat dan Komun.*, vol. 15, no. 02, pp. 85–90, 2021, doi: 10.32534/jsfk.v15i02.2319.
- [21] M. Damayanti, M. Jeddawi, R. Arsyad, and Y. Sahyana, “Implementation of Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Policy in Business Licensing,” *Indones. J. Multidiscip. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 188–194, 2023, doi: 10.55324/ijoms.v3i2.789.
- [22] U. Anggunsuri and Z. Zahara, “Transition of Online Single Submission (OSS 1.1 to Risk-Based Approach) to Increase Investment in West Sumatera,” *JCH J. Cendekia Huk.*, vol. 8, no. 2, pp. 253–263, 2023, doi: 10.33760/jch.v8i2.617.
- [23] L. A. N. Hanif and M. S. Zahidi, “Analisis SWOT Implementasi Online Single Submission (OSS) Dalam Optimalisasi Investasi di Kabupaten Tulungagung,” *Publiciana*, vol. 17, no. 01, pp. 33–43, 2024, doi: 10.36563/publiciana.v17i01.931.
- [24] D. Ropiko, B. A. Hidayat, and R. D. Sinaga, “Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA): Inovasi Perizinan Usaha Mikro Kecil di Perkotaan,” *J. Inov. Kebijakan*, vol. 8, no. 2, pp. 103–115, 2024, doi: 10.21787/mp.8.2.2024.103-115.
- [25] H. Saksono, A. Suhendra, I. Radianto, and A. Setia, “Innovation of Competence Development of State Civil Apparatus Through Knowledge Management Model,” in *Proceedings of the International Conference on Sustainable Innovation on Humanities, Education, and Social Sciences (ICOSI-HESS 2022)*, Atlantis Press SARL, 2022, pp. 489–505. doi: 10.2991/978-2-494069-65-7.
- [26] R. Christiawan, “Perizinan Berbasis Online Single Submission Untuk Mewujudkan Kemudahan Berusaha,” *Masal. Huk.*, vol. 50, no. 1, pp. 60–69, 2021, doi: 10.14710/mmh.50.1.2021.60-69.
- [27] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldana, *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, Fourth. New York: Sage Publications, Inc, 2018.