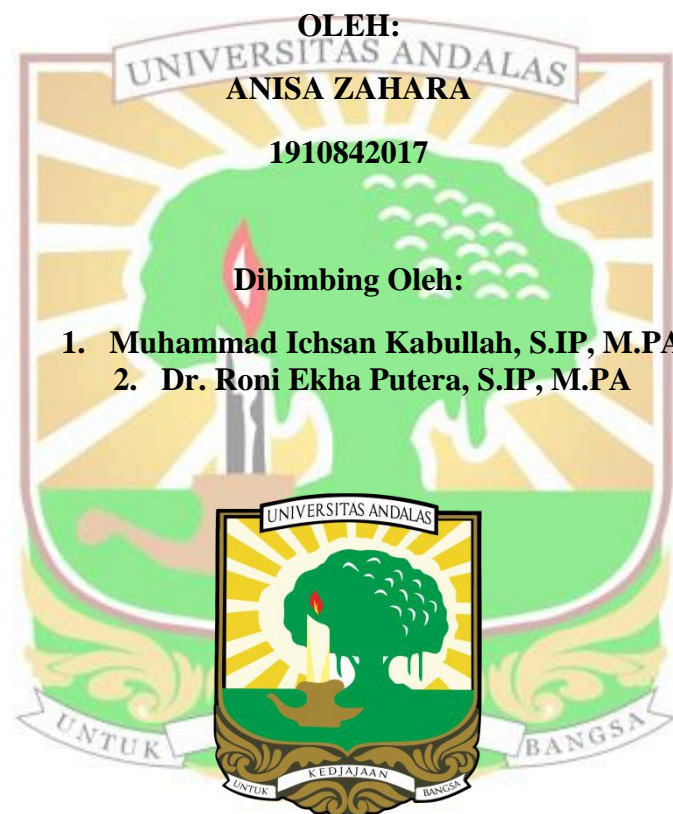


**EFEKTIVITAS SISTEM OSS RBA (*ONLINE SINGLE  
SUBMISSION RISK BASED APPROACH*)) DALAM PELAYANAN  
PERIZINAN BERUSAHA DI DPMPSTP KOTA PAYAKUMBUH**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2023**

## ABSTRAK

**Anisa Zahara, 1910842017, Efektivitas Sistem OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di DPMPSTP Kota Payakumbuh, Departemen Administrasi Publik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh: Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA dan Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 172 halaman dengan referensi 3 buku teori, 6 buku metode, 22 jurnal dan skripsi, 8 dokumen, 4 website.**

OSS RBA diciptakan sebagai bentuk penerapan *E-Government* di daerah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. OSS RBA adalah aplikasi berbasis digital yang digunakan sebagai sarana dalam menerbitkan dokumen perizinan kegiatan usaha masyarakat. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu sistem OSS RBA yang masih belum dapat diterapkan secara optimal ditengah masyarakat karena adanya keterbatasan baik dari aplikasi, petugas penyelenggara pelayanan dan masyarakat dalam menggunakan OSS RBA sebagai aplikasi pelayanan perizinan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dengan triangulasi sumber data. Teori yang digunakan yaitu teori Efektivitas *E-Government* oleh Timothy Dolan yaitu *Six Dimensional Assessment Tool* (6 DAT) dengan 6 variabel, yaitu Sistem Keamanan, Pengembangan Basis Data Terintegrasi, Integrasi Hierarki-Intra Lembaga, Koordinasi Lateral Antar Lembaga, Akses Publik yang Interaktif Terhadap Informasi dan Penyampaian Layanan *Online*, dan Transparansi Struktur dan Proses Pemerintahan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem OSS RBA Di Kota Payakumbuh masih belum efektif. Pada beberapa indikator telah terpenuhi seperti sistem keamanan yang sudah dibentuk dengan baik, adanya database terintegrasi, dan pembaruan aplikasi. Akan tetapi sistem OSS RBA juga terdapat kekurangan yang terlihat dari beberapa indikator seperti sarana komunikasi yang terbatas, kurangnya informasi mengenai koordinasi antar pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan OSS RBA, terkendala pada pemahaman OPD teknis terkait proses verifikasi, ditemukan tautan yang rusak dan *server down* ketika mengakses sistem OSS RBA, interaktivitas OSS RBA yang masih terbatas, kinerja pelayanan perizinan pemerintah yang belum terlihat pada OSS RBA, serta umpan balik masyarakat dalam memberikan penilaian atas proses perizinan yang dilakukan pada sistem OSS RBA yang belum tersedia. Hal ini menyebabkan penggunaan sistem OSS RBA di masyarakat masih belum optimal karena terkendala beberapa indikator di atas. Diartikan bahwa sistem OSS RBA masih berada pada tahapan transisi peralihan dari cara lama menuju cara baru.

**Kata Kunci:**E-Government, Pelayanan Perizinan, OSS RBA, Kota Payakumbuh

## ABSTRACT

**Anisa Zahara, 1910842017, Effectiveness of the OSS RBA System (Online Single Submission Risk Based Approach) in the Permission Service for Efforts in Payakumbuh City DPMPTSP, Department of Public Administration, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by: Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA and Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. This thesis consists of 172 pages with reference to 3 theory books, 6 method books, 22 journals and theses, 8 documents, and 4 websites.**

The OSS RBA was created as a form of E-Government implementation in areas aimed at providing ease of service to the community. OSS RBA is a digital-based application used as a means of issuing licensing documents for community business activities. The problem behind this study is the OSS RBA system which still cannot be applied optimally in the community due to the limitations of both applications, service administrators and the community in using OSS RBA as a licensing service application.

This study used a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques through interviews, documentation, and observation. The selection of informants was made using purposive sampling methods, by triangulating the source of the data. Timothy Dolan's theory of E-Government Effectiveness is Six Dimensional Assessment Tool (6 DAT) with six variables, namely Security System, Integrated Database Development, Intra-Agency Hierarchical Integration, Inter-Agency Lateral Coordination, Interactive Public Access to Information and Online Service Delivery, and Transparency of Government Structure and Process.

The results of this study show that the OSS RBA system in Payakumbuh City is still not effective. Some indicators have been met such as well-established security systems, the presence of integrated databases, and application updates. However, the OSS RBA system also has a noticeable disadvantage from several indicators such as limited means of communication, lack of information on coordination between parties involved in OSS RBA, constrained by understanding the technical OPD regarding verification process, Corrupted links and down servers were found when accessing the OSS RBA system, limited OSS RBA interactivity, unvisited performance of government licensing services on the OSS RBA, as well as community feedback in providing assessments of the licensing processes performed on the OSS RBA system that are not yet available. This causes the use of the OSS RBA system in the community to be still not optimal because it is constrained by some of the above indicators. It is interpreted that the OSS RBA system is still in the transition stage from the old way to the new way.

**Keywords: E-Government, Licensing Services, OSS RBA, Payakumbuh City**