

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik merupakan bentuk upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan dan mempercepat pelayanan perizinan berusaha. Peraturan tersebut memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dalam satu sistem yang bisa diakses oleh seluruh masyarakat.¹ Penggunaan teknologi dan pelayanan berbasis elektronik membantu masyarakat menghemat waktu dan biaya pelayanan serta bagi pemerintah sendiri memberikan manfaat berupa efektivitas dan efisiensi yang membantu para tenaga kerja menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat.

Pelayanan berbasis elektronik yang diciptakan pemerintah ini bisa disebut juga *Electronic Government*, yang memungkinkan seluruh penyelenggaraan kegiatan pelayanan dilakukan melalui penggunaan digital. *E- Government* di Indonesia diperkuat dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.² *Electronic Government*

¹ Uchaimid B Robby dan Wiwin Tarwini, *Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi*, (Jurnal Administrasi Pembangunan, 2019)

² Ulfa Muammar Arafat, *Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Government di Kota Palopo*, (Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 2020)

sendiri menurut Wyld adalah sebuah proses komunikasi teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.³ *E-Government* menurut *World Bank* adalah *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah seperti jaringan area luas, internet, dan komputerisasi yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan pemerintah dengan masyarakat, kelompok bisnis dan kelompok kepentingan lainnya.⁴ Dengan penggunaan teknologi informasi sebagai media komunikasi pemerintah dengan masyarakat dan kelompok kepentingan lainnya akan memberikan kemudahan bagi kedua belah pihak karena adanya pengurangan interaksi yang terjadi secara langsung sehingga hal ini berpotensi dan diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan perizinan usaha berbasis elektronik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mempercepat pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.⁵ Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat, mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan serta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

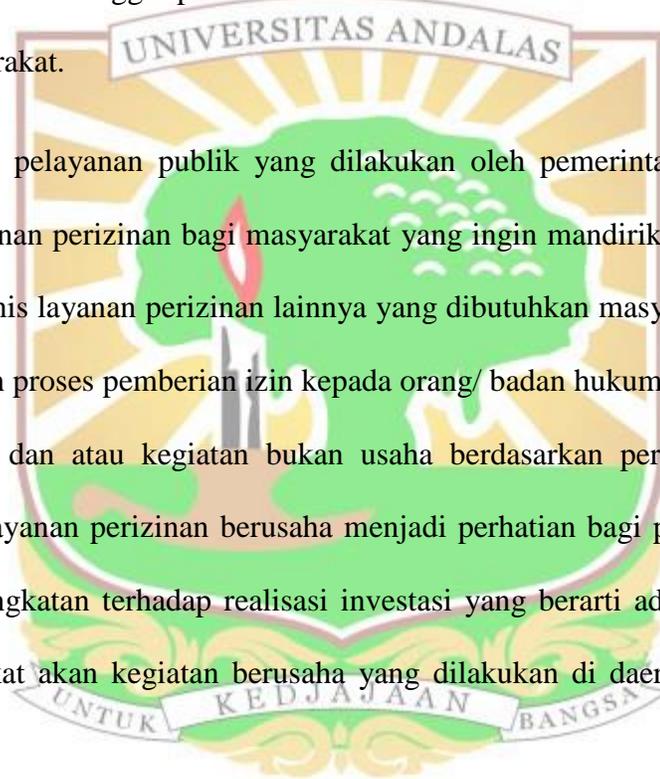
³ Raharwindy Kharisma Sudrajat, dkk., *Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*, (Jurnal Administrasi Publik, 2003)

⁴ Richardus Eko Indrajit. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*, hlm 4

⁵ Nuria S Enggarani, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*, (Jurnal Law and Justice, 2019)

Percepatan peningkatan pelayanan publik tidak hanya menjadi tugas pemerintah pusat saja tetapi juga menjadi tugas penting bagi pemerintah daerah. Hal ini tertuang dalam UU No 23 tahun 2014 dimana merupakan kewajiban bagi pemerintah daerah sebagai abdi masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat.⁶ Pemerintah daerah berperan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pemerintah daerah lebih memahami persoalan yang dihadapi masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah juga dilakukan terhadap pelayanan perizinan bagi masyarakat yang ingin mandirikan kegiatan usaha dan berbagai jenis layanan perizinan lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/ badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan atau kegiatan bukan usaha berdasarkan peraturan perundang undangan.⁷ Pelayanan perizinan berusaha menjadi perhatian bagi pemerintah karena terjadinya peningkatan terhadap realisasi investasi yang berarti adanya peningkatan minat masyarakat akan kegiatan berusaha yang dilakukan di daerah yang tentunya



⁶ Mona Melinda, dkk, *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang*, (Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2020)

⁷ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah

akan berdampak pada kegiatan investasi di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari realisasi investasi tahunan di Indonesia pada tabel berikut:⁸

Tabel 1.1
Realisasi Investasi Tahunan di Indonesia (2017-2022)

NO	Tahun	PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri)/ Rp Triliun	PMA (Penanaman Modal Asing)/ Rp Triliun	Total/ Triliun	Rp
1	2017	262,3	430,5	692,8	
2	2018	328,6	392,7	721,3	
3	2019	386,5	423,1	809,6	
4	2020	413,5	412,8	826,3	
5	2021	447	454	901	
6	2022	552,8	654,4	1.207,2	

Adanya peningkatan pada investasi di Indonesia menunjukkan adanya keinginan baik dari masyarakat maupun pihak asing untuk melakukan kegiatan berusaha di Indonesia sehingga diperlukan perhatian dari pemerintah untuk memperbaiki pelayanan perizinan berusaha di Indonesia. Hal ini menjadi pembahasan yang menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan perizinan berusaha di Indonesia khususnya di daerah.

Pelayanan perizinan berusaha di daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah yang kegiatan perizinan berusaha dalam proses pengelolaannya dilakukan secara elektronik dimulai

⁸ Cindy Mutia Annur, *Rekor Baru, Realisasi Investasi 2022 tembus Rp1.200 Triliun*, (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/25/rekor-baru-realisasi-investasi-2022-tembus-rp1200-triliun>), Dikunjungi pada 21 Maret 2023, jam 10.18 WIB

dari tahap awal hingga akhir dalam penerbitan dokumen perizinan. Pelayanan perizinan ini awalnya dilakukan secara manual dengan mendatangi instansi terkait untuk mengurus berkas yang diperlukan dalam mendirikan usaha, namun sekarang telah ada inovasi layanan yang diciptakan oleh pemerintah dalam membantu masyarakat dalam menerbitkan dan menyediakan berkas yang diperlukan masyarakat dalam mendirikan usaha. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh pemerintah yaitu inovasi layanan perizinan dalam bentuk aplikasi atau sistem OSS (*Online Single Submission*)

Pada peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di aplikasikan dalam sistem atau aplikasi pemerintah yang disebut dengan *online single submission* (OSS). Aplikasi OSS ini diterbitkan oleh lembaga OSS atas nama pemerintah dalam penyelenggaraan perizinan yang terintegrasi secara elektronik.⁹ Pelayanan perizinan berbasis OSS yang diterbitkan berdasarkan PP No 24 Tahun 2018 dikenal dengan sistem OSS versi 1.1. Namun adanya kelemahan dari versi ini sehingga pemerintah kembali memperbaiki sistem OSS menjadi lebih baik dalam versi terbaru yang masih dipakai hingga saat ini yaitu OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*).¹⁰

⁹ T. Lestaringtyas dan M. Roqib, *Perlindungan Data Pribadi Pengguna Sistem Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS 1.1 dan OSS RBA (Risk Based Approach)*, (Jurnal Jendela Hukum, 2021)

¹⁰ Rizal Bahroni, dkk, *Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur*, (Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 2022)

OSS RBA saat ini mengalami reformasi dari OSS sebelumnya yaitu OSS 1.0 dan OSS 1.1. Pembaruan yang dilakukan pada sistem OSS mengarah kepada penambahan atau pengurangan prosedural sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada OSS versi 1.0 dan OSS versi 1.1 NIB belum bisa digunakan sebagai bentuk legalitas kegiatan usaha masyarakat dan memerlukan izin lanjutan sehingga masyarakat dengan kegiatan usaha mikro, kecil, dan besar memerlukan beberapa dokumen perizinan seperti pemenuhan komitmen sebagai bukti legalitas kegiatan usahanya, sedangkan pada OSS RBA, NIB sudah bisa digunakan sebagai legalitas kegiatan usaha sesuai dengan tingkatan risiko kegiatan usaha.

OSS RBA adalah sistem perizinan usaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usahanya. Inovasi pelayanan perizinan OSS RBA ini diatur dalam ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang merupakan turunan dari Peraturan Pemerintah sebelumnya yaitu PP No 24 Tahun 2018. OSS RBA adalah wajah baru dari sistem OSS versi 1.1. Terdapat perbedaan antara OSS 1.1 dengan OSS RBA yang dapat dibandingkan sebagai berikut¹¹:

¹¹ T. Lestaringtyas dan M. Roqib, *Perlindungan Data Pribadi Pengguna Sistem Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS 1.1 dan OSS RBA (Risk Based Approach)*, (Jurnal Jendela Hukum, 2021)

Tabel 1.2
Perbandingan OSS versi 1.1 dengan OSS RBA

NO	KOMPONEN	OSS Versi 1.1	OSS RBA
1	Dasar hukum	Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018	Peraturan Pemerintah No 5 Tahun 2021
2	Klasifikasi Usaha	Berdasarkan pada jumlah modal	Berdasarkan pada risiko dari kegiatan usaha
3	Skala usaha	<ul style="list-style-type: none"> - Mikro - kecil - menengah - besar 	<ul style="list-style-type: none"> - Risiko rendah - Risiko menengah rendah - Risiko menengah tinggi - Risiko tinggi
4	Penetapan Pemenuhan Komitmen	Berdasarkan skala usaha dan KBLI	Berdasarkan KBLI dan skala usaha
5	Mekanisme	Berbasis elektronik namun pemenuhan komitmen belum sepenuhnya berbasis elektronik	Berbasis elektronik sampai pada pemenuhan komitmen

Pemenuhan komitmen memiliki maksud bahwa adanya standar produksi yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sehingga produk yang dihasilkan dapat diawasi oleh pemerintah. Pengawasan yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk melihat perkembangan produksi sehingga dapat ditentukan langkah yang tepat berdasarkan perkembangan kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Penerbitan izin berusaha (NIB) akan terbit setelah pelaku usaha baik perseorangan maupun non perseorangan melakukan pendaftaran dan mengisi formulir pada sistem OSS mengenai data pribadi pelaku usaha. Pengisian data yang terisi otomatis akan menunjukkan bahwa adanya penyediaan *database* yang telah terintegrasi dan telah dimanfaatkan dengan baik pada sistem OSS RBA.

Pengintegrasian data ini akan memberikan manfaat bagi petugas dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Manfaat yang dirasakan berupa kesalahan pengisian data diminimalisir dan waktu masyarakat yang sudah terpankas. Sistem perizinan berbasis resiko (OSS RBA) ini merujuk pada satu sistem Pusat Data Nasional (PDN) dan tidak bersumber pada aplikasi lain sehingga hal ini melibatkan banyak kementerian dalam penggunaan PDN dalam penerapan sistem OSS RBA. Kepala Staf Kepresidenan menyebutkan bahwa sejak awal tahun 2023 telah dilakukan 8 kali rapat koordinasi bersama kementerian/lembaga untuk mencari solusi agar penggunaan PDN dalam penerapan sistem OSS RBA berjalan optimal. Penggunaan PDN ini pada program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di seluruh instansi pemerintah merupakan instruksi presiden yang diatur dalam Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.¹²

Setelah izin terbit maka pelaku usaha harus melakukan pemenuhan komitmen sehingga pelaku usaha akan memiliki izin operasional kegiatan usaha yang akan dilakukan. Masyarakat juga harus melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada undang undang seperti biaya penerimaan negara bukan pajak, pajak daerah atau retribusi daerah, bea cukai, dan lain sebagainya. Kegiatan usaha

¹² Indra Arief Pribadi, KSP: Sistem OSS RBA harus merujuk ke pusat data nasional (<https://m.antaranews.com/amp/berita/3681789/ksp-sistem-oss-rba-harus-merujuk-ke-pusat-data-nasional>) diakses pada 7 Desember 2023, jam 07.38 WIB.

yang telah berlangsung akan diawasi oleh pemerintah untuk memastikan kegiatan usaha berjalan sesuai dengan standar operasional.¹³

Pengisian data pelaku usaha dilakukan secara mandiri pada sistem OSS. Hal ini mengharuskan pemerintah sebagai penyedia layanan menciptakan sistem OSS yang memperhatikan keamanan aplikasi untuk melindungi data pelaku usaha. Namun untuk sistem keamanan OSS RBA sendiri perlu diperhatikan lagi oleh DPMPTSP sebagai lembaga yang bertugas sebagai penyelenggara layanan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh front office Mal Pelayanan publik:

“ untuk sistem keamanan sendiri jika terjadi kendala, untuk saat ini kita hanya bisa menunggu hingga sistem kembali pulih, karena pengaturan sistemnya sendiri dilakukan di pusat oleh tim pengembangan sistem” (wawancara dengan staf *front office* DPMPTSP mal pelayanan Publik, Anzelina, pada tanggal 20 Maret 2023 pukul 14.48 WIB)

Kendala yang dialami terkait sistem keamanan OSS RBA yaitu belum ada tindakan yang dapat dilakukan untuk menanggulangi kerusakan sistem yang mungkin terjadi dari pihak DPMPTSP sebagai penyelenggara layanan dan hanya menunggu sistem pulih. Menurut Timothy Dolan, indikator pertama dalam melihat efektivitas *E-Government* adalah adanya sistem keamanan yang menyediakan alternatif seperti menonaktifkan situs *website* ketika dicurigai adanya serangan yang terjadi. Namun di DPMPTSP Kota Payakumbuh sendiri belum terlihat adanya penyediaan alternatif dalam melindungi sistem ketika adanya kemungkinan adanya serangan dari luar

¹³ Muhammad Iqbal Fitra Assegaf, dkk., *Pelaksanaan Online Single Submission Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah*, (Diponegoro Law Journal, 2019) Vol 8 No 2

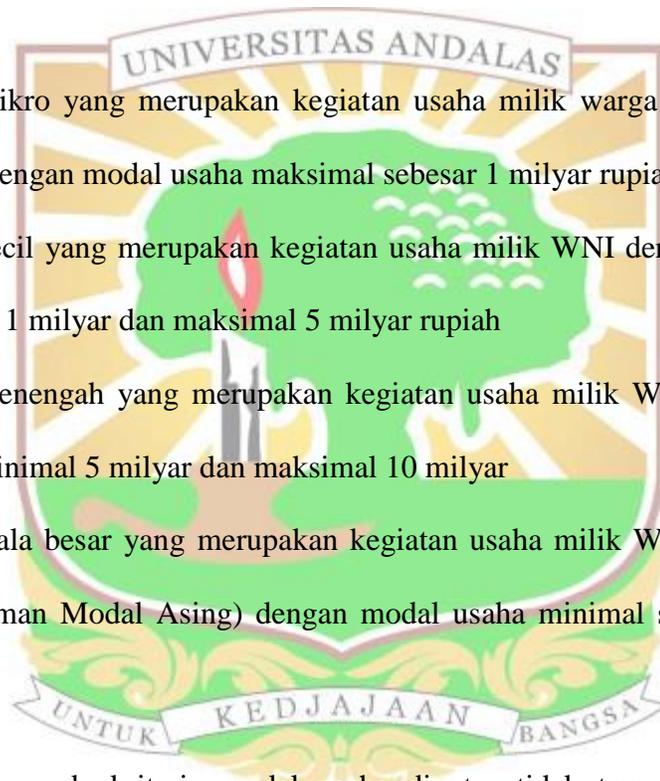
sistem seperti pembobolan aplikasi dan pencurian data masyarakat. Secara teknis keamanan aplikasi seluruhnya diatur dan dikendalikan oleh pemerintah pusat yaitu Kementerian Investasi/BKPM sehingga pemerintah daerah tidak memiliki kapasitas untuk mengatur keamanan aplikasi di daerah dan hanya menunggu pemulihan sistem. Untuk keamanan data pengguna belum ada tindakan yang mengatur secara pasti tentang perlindungan data pengguna sistem elektronik, namun ada upaya yang dapat dilakukan berupa perlindungan hukum apabila terjadi kebocoran data atau penggunaan data yang tidak bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan undang-undang informasi dan transaksi elektronik yaitu upaya penyelesaian sengketa secara administratif yang didukung dengan Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 pasal 3 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik serta bisa dilakukan dengan melakukan pengaduan kepada menteri yang sesuai dengan pasal 26 permenkominfo nomor 20 tahun 2016 tentang perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik, secara perdata terkait perlindungan data pengguna sistem elektronik dapat dilakukan gugatan berdasarkan pasal 1365 KUHPerdata sebagai perbuatan melawan hukum dan secara pidana kepada penyelenggara sistem elektronik sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016.¹⁴

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, jenis kegiatan usaha yang dilakukan mempengaruhi jenis perizinan yang akan dipersyaratkan kepada pelaku usaha. Jenis kegiatan usaha yang

¹⁴ T. Lestaringtyas dan M. Roqib, op.cit

dilakukan pelaku usaha harus mengacu pada KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang akan digunakan pelaku usaha sebagai pedoman dalam menentukan jenis kegiatan usaha. KBLI yang digunakan adalah KBLI 2020 dengan total 1.790 KBLI 5 digit.¹⁵ Kegiatan usaha yang akan dilakukan pelaku usaha juga dipengaruhi oleh kriteria modal usaha. Terdapat 4 tingkatan kriteria modal usaha yaitu:¹⁶

- Skala mikro yang merupakan kegiatan usaha milik warga negara Indonesia (WNI) dengan modal usaha maksimal sebesar 1 milyar rupiah
- Skala kecil yang merupakan kegiatan usaha milik WNI dengan modal usaha minimal 1 milyar dan maksimal 5 milyar rupiah
- Skala menengah yang merupakan kegiatan usaha milik WNI dengan modal usaha minimal 5 milyar dan maksimal 10 milyar
- Serta skala besar yang merupakan kegiatan usaha milik WNI maupun PMA (Penanaman Modal Asing) dengan modal usaha minimal sebesar 10 milyar rupiah.



Modal usaha pada kriteria modal usaha di atas tidak termasuk modal dan investasi untuk tanah dan bangunan tempat kegiatan usaha. Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah No 5 Tahun 2021 pasal 10 ayat 1 terdapat tingkatan risiko berdasarkan penilaian tingkat bahaya, potensi terjadinya bahaya tingkat risiko, dan

¹⁵ Erni dan Febri Jaya, *Efektivitas Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dalam Rangka Kemudahan Berusaha*, (Wajah Hukum) Vol 6 No 2

¹⁶ Ibid

peringkat skala usaha kegiatan usaha, maka terdapat klasifikasi risiko kegiatan usaha yaitu:¹⁷

- Kegiatan usaha dengan tingkat risiko rendah. Pada tingkatan ini pelaku usaha harus mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) yang merupakan identitas pelaku usaha sekaligus bentuk legalitas bagi pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan usaha dan juga berlaku sebagai SNI.
- Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah rendah. Pada tingkatan ini pelaku usaha harus memiliki NIB dan sertifikat standar berupa pernyataan mandiri yang berfungsi sebagai legalitas dalam menjalankan kegiatan usaha pelaku usaha.
- Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi. Sama dengan halnya kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah rendah, pelaku usaha harus memiliki NIB dan sertifikat standar dalam menjalankan kegiatannya, namun sertifikat standar harus diverifikasi oleh kementerian/lembaga/pemerintah daerah.
- Kegiatan usaha dengan tingkat risiko tinggi. Sedangkan pada tingkatan risiko tinggi pelaku usaha harus memiliki NIB dan Izin yang diterbitkan dan disetujui oleh lembaga perizinan berusaha serta sertifikat standar jika dibutuhkan.

¹⁷ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah, pada pasal 5 disebutkan bahwa Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan pemerintah daerah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten/Kota. Pelayanan perizinan dan non perizinan Kota Payakumbuh didelegasikan kepada DPMPTSP oleh Walikota Payakumbuh, sesuai dengan Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 64 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Dibidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Kemudian untuk Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Di Payakumbuh didukung dengan Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 69 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Payakumbuh telah menggunakan sistem OSS RBA dalam proses pelayanan khususnya pelayanan perizinan usaha. OSS RBA digunakan mulai dari Agustus 2021. Berikut disajikan jumlah izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kota Payakumbuh serta kabupaten dan kota lainnya di Sumatera Barat mulai dari Agustus 2021 hingga Desember 2022.

Tabel 1.3

Urutan Peringkat Kabupaten dan Kota yang Menerbitkan Izin pada Agustus 2021 sampai dengan Desember 2022

Peringkat	Kabupaten / Kota	Jumlah Izin Yang Terbit (Agustus 2021 – Desember 2022)
1	Kota Padang	2.390 Izin
2	Kab. Tanah Datar	2.375 Izin
3	Kab. Pesisir Selatan	575 Izin
4	Kab. Pasaman Barat	436 Izin
5	Kab. Solok	372 Izin
6	Kota Bukittinggi	336 Izin
7	Kab. Solok Selatan	281 Izin
8	Kota Solok	251 Izin
9	Kab. Agam	242 Izin
10	Kab. Lima Puluh Kota	233 Izin
11	Kab. Padang Pariaman	171 Izin
12	Kab. Sijunjung	161 Izin
13	Kota Payakumbuh	156 Izin
14	Kota Padang Panjang	95 Izin
15	Kab. Dharmasraya	92 Izin
16	Kab Pasaman	76 Izin
17	Kab. Kepulauan Mentawai	76 Izin
18	Kota Pariaman	62 Izin
19	Kota Sawahlunto	61 Izin

Sumber: Data DPMPTSP Prov Sumatera Barat Tahun 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat Kota Payakumbuh menempati posisi ke-13 dalam menerbitkan izin usaha dengan jumlah 156 Izin. DPMPTSP Kota Payakumbuh masih belum memberikan hasil yang cukup baik dibandingkan dengan Kota dan Kabupaten lain di Sumatera Barat. Kota Payakumbuh belum masuk peringkat 10 besar Kota atau Kabupaten yang menerbitkan izin. Namun, meskipun dalam penerbitan Izin usaha Kota Payakumbuh belum memberikan hasil yang baik, Kota Payakumbuh memiliki prestasi yang cukup membanggakan dengan meraih

penghargaan yang menempati posisi pertama sebagai kota terbaik tingkat nasional dalam pelayanan investasi Tahun 2021 atas penilaian kinerja pelayanan terpadu satu pintu dan percepatan pelaksanaan berusaha. Hal ini dibuktikan melalui momen penyerahan piala sebagai berikut:¹⁸

Gambar 1.1

Momen Penyerahan Piagam Penghargaan Kepada Kota Payakumbuh sebagai Kota Terbaik Tingkat Nasional dalam Pelayanan Investasi Tahun 2021



(Walikota Riza Falepi saat terima penghargaan yang diberikan Presiden Jokowi, Jakarta, Rabu (24/11/2021)

Berdasarkan data di atas dapat diartikan bahwa pada DPMPSTSP Kota Payakumbuh, dari segi kuantitas berupa penerbitan surat izin usaha masih belum

¹⁸ Randi Reimena, Payakumbuh Raih Peringkat Pertama Pelayanan Investasi Terbaik Nasional Tahun 2021, (<https://padang.harianhaluan.com/reportase/pr-1061913428/payakumbuh-raih-peringkat-pertama-pelayanan-investasi-terbaik-nasional-tahun-2021>), diakses pada 28 Maret 2023, jam 14.11 WIB

terlaksana dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari peringkat Kota Payakumbuh yang belum masuk pada peringkat 10, yaitu berada pada posisi ke-13 dibandingkan dengan kabupaten dan kota yang ada di Sumatera Barat. Namun dari segi kualitas, Kota Payakumbuh telah memberikan hasil yang terbaik yang dibuktikan dengan pencapaian Kota Payakumbuh sebagai kota terbaik tingkat nasional dalam pelayanan investasi tahun 2021 atas penilaian kinerja pelayanan terpadu satu pintu dan percepatan pelaksanaan perizinan berusaha.

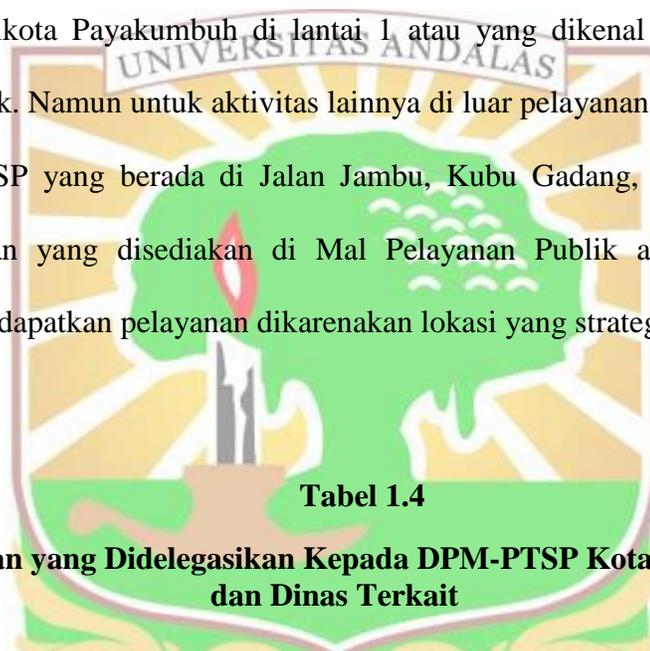
Kinerja pemerintah dalam melaksanakan pelayanan perizinan berusaha bisa dilihat masyarakat pada pemberitaan media massa yang menampilkan pencapaian prestasi, namun pada sistem OSS RBA nya sendiri tidak ditampilkan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh staf DPMPTSP Kota Payakumbuh:

“ untuk transparansi struktur dan layanan masyarakat sendiri bisa dilihat dari berbagai platform media seperti youtube yang menampilkan prosedur layanan, namun untuk transparansi kinerja layanan pemerintah belum ada karena kita hanya bisa melihat datanya saja dan itu termasuk ke dalam investasi per masing masing kota atau laporan kegiatan penanaman modal” (Wawancara dengan staf Front Office DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik, Anzelina, Pada tanggal 20 Maret 2023 pukul 14.48 WIB)

Transparansi struktur dan layanan/proses bisa dilihat masyarakat pada *website* lain di luar dari OSS sendiri, namun untuk transparansi kinerja pemerintah belum tersedia. Berdasarkan teori efektivitas *E-Government* yang dikemukakan oleh Timothy Dolan pada variabel keenam, transparansi struktur dan proses termasuk di dalamnya indikator kinerja pemerintah adalah element yang bisa menjadi potensi

terwujudnya *E-Government*. Dari pernyataan tersebut, transparansi kinerja pemerintah belum sepenuhnya tercapai karena kinerja pemerintah belum ditampilkan pada website yang diakses masyarakat dan hanya bisa dilihat pada investasi masing masing kota dan laporan kegiatan penanaman modal.

Pada Tahun 2019 pelayanan perizinan berusaha yang disediakan oleh DPMPTSP pindah ke Balai Kota Payakumbuh di lantai 1 atau yang dikenal juga dengan Mal Pelayanan Publik. Namun untuk aktivitas lainnya di luar pelayanan tetap dilakukan di kantor DPMPTSP yang berada di Jalan Jambu, Kubu Gadang, Kec Payakumbuh Utara. Pelayanan yang disediakan di Mal Pelayanan Publik akan memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan dikarenakan lokasi yang strategis yang terletak di tengah kota.



Tabel 1.4

Jenis Layanan yang Didelegasikan Kepada DPM-PTSP Kota Payakumbuh dan Dinas Terkait

NO	Instansi/Dinas Terkait	Jenis Perizinan	Jenis Layanan
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pendaftaran Penanaman Modal	OSS RBA
		Izin Usaha Penanaman Modal	OSS RBA
		Izin Pembukaan Kantor cabang	OSS RBA
		Nomor Induk Berusaha	OSS RBA
		Penanganan Pengaduan Masyarakat (Langsung)	Non Perizinan
		Penanganan Pengaduan Masyarakat (Tidak Langsung)	Non Perizinan
2	Dinas Lingkungan	Izin Lingkungan	OSS RBA

	Hidup		
3	Dinas Koperasi Dan UKM	Izin Usaha Perdagangan	OSS RBA
		Tanda Daftar Gudang	OSS RBA
4	Dinas Tenaga Kerja Perindustrian	Tanda Daftar Industri	OSS RBA
		Izin Usaha Industri	OSS RBA
		Izin Gudang Industri	OSS RBA
5	Dinas Kesehatan	Izin Kerja Sanitarian	Sicantik Cloud
		Izin Praktik Dokter Interne	Sicantik Cloud
		Izin Praktik Dokter Spesialis	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Dokter Gigi	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Perawat Gigi	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Dokter Umum	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Bidan	Sicantik Cloud
		Izin Kerja Bidan	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Psikolog	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Psikolog Klinis	Sicantik Cloud
		Izin Kerja Anestesi	Sicantik Cloud
		Izin Kerja Penata Anestesi	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Penata Anestesi	Sicantik Cloud
		Izin Kerja Perawat Anestesi	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Apoteker	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Asisten Apoteker	Sicantik Cloud
		Izin Kerja Teknis Kefarmasian	Sicantik Cloud
		Izin Kerja Perawat	Sicantik Cloud
		Izin Kerja Refraksionis Optisien dan Optometris	Sicantik Cloud
		Izin Kerja Radiografer	Sicantik Cloud
Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	Sicantik Cloud		
Izin Kerja Fisioterapis	Sicantik Cloud		
Izin Praktik Fisioterapis	Sicantik Cloud		
Izin Praktik Wicara Authisme	Sicantik Cloud		
Izin Praktik Nutrisionis	Sicantik Cloud		

		Izin Praktik Analisis Kesehatan	Sicantik Cloud
		Izin Praktek Pengobatan Tradisional	Sicantik Cloud
		Izin Kerja Pengobat Tradisional	Sicantik Cloud
		Izin Operasional Apotek	OSS RBA
		Izin Rumah Sakit (Type C dan D)	Sicantik Cloud
		Izin Operasional Toko Obat dan Toko Jamu	OSS RBA
		Izin Operasional Unit Transfusi Darah	OSS RBA
		Izin Operasional Optik	OSS RBA
		Izin Klinik	Sicantik Cloud
		Produk Industri Rumah Tangga (PIRT) / SPP IRT	OSS RBA
		Izin Penyelenggaraan Penunjang Kesehatan Lainnya	Sicantik Cloud
6	Dinas Perhubungan	Izin Usaha Angkutan	OSS RBA
		Izin Usaha Jasa Agen Perjalanan Umum	OSS RBA
7	Dinas Sosial	Izin Pengumpulan Sumbangan	OSS RBA
		Izin Undian Gratis Berhadiah	OSS RBA
		Izin Mandirikan Panti Sosial	OSS RBA
		Izin Pendirian Lembaga Kesejahteraan Sosial	OSS RBA
		Izin Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah	OSS RBA
8	Dinas Pertanian	Izin Usaha Peternakan	OSS RBA
		Izin Usaha Pertanian	OSS RBA
		Izin Usaha Penggilingan Padi	OSS RBA
		Izin Praktek Dokter Hewan	OSS RBA
		Izin Usaha Pematangan Sapi	OSS RBA
		Izin Usaha Kios Sarana Produksi	OSS RBA
		Izin Usaha Obat Hewan	OSS RBA

9	Dinas Pendidikan	Izin Usaha Pendidikan Formal (TK, SD, SMP)	OSS RBA
		Izin Usaha Pendidikan Non Formal (PAUD/PKBM)	OSS RBA
10	Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga	Izin Usaha daya tarik Wisata	OSS RBA
		Izin Usaha Kawasan Pariwisata	OSS RBA
		Izin Usaha Agen Perjalanan Wisata	OSS RBA
		Izin Usaha Jasa Makanan dan Minuman	OSS RBA
		Izin Usaha Jasa Penyediaan Akomodasi	OSS RBA
		Izin Usaha Gelanggang Olah Raga	OSS RBA
		Izin Usaha Gelanggang Seni	OSS RBA
		Izin Arena Permainan.	OSS RBA
		Izin Usaha Karaoke.	OSS RBA
		Izin Usaha Panti Pijat.	OSS RBA
		Izin Usaha Taman Rekreasi.	OSS RBA
		Izin Usaha Salon Rias.	OSS RBA
		Izin Usaha Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran	OSS RBA
		Izin Usaha Jasa Informasi Pariwisata	OSS RBA
		Izin Usaha Jasa Pramuwisata	OSS RBA
		Izin Usaha Wisata Tirta	OSS RBA
		Izin Usaha SPA	OSS RBA
11	PUPR (Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang)	Izin Mandirikan Bangunan	Gistaru dan Sitarang
		Perizinan bangunan pengganti	Gistaru dan Sitarang
		Perizinan mandirikan bangunan balik nama	Gistaru dan Sitarang
		perizinan mandirikan bangunan pemecahan	Gistaru dan Sitarang

		Perizinan usaha jasa konstruksi (IUJK)	Gistaru dan Sitarang
		Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang	Gistaru dan Sitarang
12	KESBANGPOL (Kesatuan Bangsa dan Politik)	Izin Penelitian	Manual

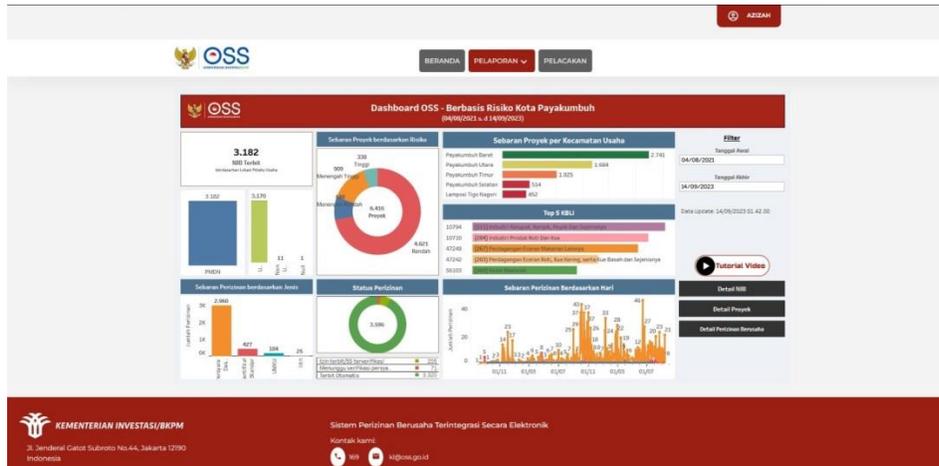
Sumber: Data DPM-PTSP Kota Payakumbuh Tahun 2022

Dari 88 layanan yang didelegasikan kepada DPMPTSP, terdapat 2 layanan yang merupakan non perizinan sehingga terdapat 86 layanan perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP. Namun tidak semua layanan yang diakses menggunakan sistem OSS RBA. 1 layanan yaitu izin penelitian dilakukan secara manual dengan mendatangi langsung konter pelayanan, 6 layanan perizinan dilakukan menggunakan sistem GISTARU DAN SITARANG dengan PUPR sebagai dinas terkait, 31 layanan perizinan kesehatan yang diakses pada aplikasi SICANTIK CLOUD, serta sisa 48 layanan perizinan yang dilakukan pada sistem OSS RBA.

Di Kota Payakumbuh kegiatan usaha yang banyak dimiliki oleh masyarakat yaitu berkisar seputar olahan makanan. Kegiatan usaha ini masuk ke dalam top 5 KBLI yang merupakan kegiatan usaha mayoritas yang dilakukan masyarakat di Kota Payakumbuh. Top 5 KBLI ini yaitu industri kerupuk/keripik dan sejenisnya, industri roti dan kue, perdagangan eceran makanan, perdagangan eceran roti dan kue serta kedai makanan. Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 1.2

Top 5 KBLI Kegiatan Usaha Masyarakat di Kota Payakumbuh



Sumber: Data DPMPTSP Kota Payakumbuh 2023

Pelayanan perizinan dan investasi yang diciptakan pemerintah dapat memfasilitasi masyarakat dalam pelayanan perizinan dengan penggunaan aplikasi OSS RBA sehingga masyarakat bisa mengakses secara mandiri dan menerbitkan dokumen yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan usaha. selain itu, penggunaan sebuah aplikasi yang diperuntukkan bagi masyarakat harus menyediakan jalur komunikasi antara masyarakat dan pemerintah untuk menunjang pelaksanaan aplikasi pada masyarakat. Hal ini menjadi salah satu indikator penting untuk melihat kesiapan aplikasi yang diciptakan pemerintah agar dapat digunakan masyarakat secara optimal. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada aplikasi OSS RBA, jalur komunikasi yang disediakan pemerintah pada sistem OSS RBA yaitu dengan penyediaan kontak kementerian yang bisa diakses masyarakat terkait penggunaan sistem OSS RBA. hal ini juga terhubung dengan variabel ketiga teori Efektivitas E-Government menurut

Timothi Dollan dimana pada sebuah aplikasi berbasis elektronik terdapat penyediaan kontak yang dapat menjadi penghubung masyarakat dengan pemerintah.

Namun, masih terdapat masalah yang dialami masyarakat dengan fasilitas pelayanan perizinan yang telah disediakan ini. Terdapat beberapa problematika yang dihadapi dalam penerapan sistem perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA seperti yang disampaikan oleh Staf Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal (Dalak) yang mengoperasikan langsung sistem OSS RBA, sebagai berikut:

“...terdapat beberapa problematika dalam penerapan sistem perizinan berusaha melalui OSS RBA yaitu:

- Adanya aspek dalam sistem OSS RBA yang belum optimal, misalnya KBLI yang masih perlu untuk disempurnakan karena ada beberapa jenis usaha masyarakat yang tidak ada dalam KBLI sehingga kegiatan usaha masyarakat cenderung tidak sesuai dengan kenyataannya.
- Kemungkinan koordinasi lintas kementerian kementerian masih belum cukup baik, sehingga antara pembuat aplikasi dan *website*, instansi peluncuran aplikasi dan *website*, instansi pelaksana dan instansi lainnya cenderung terjadi miskomunikasi sehingga terjadi insinkronisasi dalam penerapan OSS RBA di lapangan.
- Terbatasnya kemampuan sumber daya manusia yang ada di industri kecil dan menengah utamanya pada bidang informasi dan teknologi. Walaupun tidak banyak yang memiliki keterbatasan tersebut namun hal ini masih sering dijumpai di lapangan sehingga hal ini menjadi alasan bagi masyarakat untuk mengurus izin berusaha yang dilakukan secara online. Dapat diartikan penggunaan sistem OSS RBA secara online atau dilakukan secara mandiri ditengah masyarakat masih belum optimal.
- Kesadaran masyarakat akan pentingnya izin usaha masih kurang, sehingga banyak pelaku usaha yang enggan untuk mengurus izin. Alasan yang banyak dikemukakan oleh masyarakat yaitu ketidakmampuan dalam mengoperasikan sistem OSS RBA...”(wawancara dengan bapak Arief Rachman Hakim sebagai staf bidang DALAK DPMPTSP Kota Payakumbuh. Pada tanggal 14 November 2022)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas bisa diartikan bahwa masih ada kendala yang terdapat dalam penerapan sistem OSS RBA khususnya ditengah masyarakat yaitu terbatasnya kemampuan masyarakat pada bidang informasi dan teknologi serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya izin usaha. Dapat diasumsikan bahwa hal ini akan berdampak pada fungsi dan manfaat sistem OSS RBA sendiri yang dapat dianggap tidak berjalan dengan semestinya dimana sistem yang seharusnya bisa dimanfaatkan masyarakat secara mandiri, namun pada penerapannya tidak berjalan dengan seharusnya sehingga manfaatnya tidak dapat dirasakan masyarakat. Hal ini juga akan berpengaruh pada rendahnya interaktivitas masyarakat pada aplikasi karena penggunaan aplikasi oleh masyarakat belum bisa digunakan sesuai dengan tujuan penmbentukan aplikasi oleh pemerintah yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam menerbitkan perizinan secara mandiri. Hal ini juga bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.5

Jumlah Izin yang Terbit atau Perusahaan yang Terdaftar di DPMPTSP Kota Payakumbuh Tahun 2019

NO	Kecamatan	Jumlah perusahaan yang terdaftar
1	Payakumbuh Barat	98
2	Payakumbuh Utara	53
3	Payakumbuh Timur	33
4	Payakumbuh Selatan	20
5	Lampasi Tigo Nagari	14
Total		218

Sumber: Data DPMPTSP Kota Payakumbuh 2019

Data pada tabel di atas adalah jumlah perusahaan yang terdaftar di DPMPTSP Kota Payakumbuh yang diperoleh dari pelayanan manual yang dilakukan di kantor DPMPTSP langsung sebelum penggunaan sistem OSS. Perbandingan jumlah izin yang terbit secara manual yaitu 218 izin sedangkan pada sistem OSS RBA terdapat 156 izin. Hal ini dapat diartikan bahwa izin yang terbit pada pelayanan manual lebih banyak dibandingkan dengan sistem OSS. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem OSS sendiri masih belum beroperasi dengan optimal, dimana sistem yang diciptakan pemerintah seharusnya bisa memberikan manfaat bagi masyarakat dalam proses penerbitan izin secara mandiri.

Keterangan lain yang menunjukkan bahwa masyarakat masih mengalami kendala dalam hal akses OSS RBA dikarenakan terkendala pemahaman masyarakat yang dapat dilihat dari jumlah kunjungan masyarakat pada loket pelayanan perizinan yang terletak pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. OSS RBA adalah aplikasi yang diciptakan pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menerbitkan perizinan secara mandiri melalui penggunaan alat bantu digital pribadi masyarakat. Aplikasi OSS RBA diciptakan pemerintah dengan sebaik mungkin agar aplikasi dapat berfungsi dengan optimal dalam membantu masyarakat. Namun aplikasi yang telah dibentuk sedemikian rupa oleh pemerintah belum bisa digunakan secara optimal oleh masyarakat dikarenakan tingkat pemahaman masyarakat akan penggunaan aplikasi masih terbatas sehingga dalam penerbitan perizinan masyarakat masih mengandalkan bantuan petugas. Hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan

jumlah kunjungan masyarakat dalam menerbitkan perizinan berusaha di Mal Pelayanan Publik sebagai berikut:

Tabel 1.6

Jumlah Kunjungan Masyarakat dalam Menerbitkan Perizinan Berusaha di Mal Pelayanan Publik

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2021	58
2	2022	217
3	2023	282

Sumber: DPMPTSP Kota Payakumbuh 2023

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa adanya peningkatan kunjungan masyarakat ke Mal Pelayanan Publik tiga tahun terakhir dimulai dari OSS RBA diterapkan di Kota Payakumbuh hingga saat ini untuk menerbitkan perizinan berusaha. hal ini dapat diartikan bahwa penerapan OSS RBA belum optimal dilakukan melihat masyarakat yang masih membutuhkan dampingan dan mendatangi loket pelayanan sementara OSS RBA sendiri dibuat agar masyarakat bisa menerbitkan perizinan secara mandiri.

Pada bagian kedua kutipan wawancara dinyatakan bahwa adanya kemungkinan miskomunikasi koordinasi antar lembaga dan pihak pihak terkait lainnya sehingga dalam penerapan sistem OSS RBA belum sinkron. Pada variabel efektivitas *E-Government* oleh Timothy Dolan indikator ke empat menyatakan bahwa koordinasi lateral antar lembaga akan membantu percepatan pelayanan di luar penyelenggara layanan. Dari pernyataan tersebut mengindikasikan adanya kemungkinan percepatan

pelayanan pada lembaga di luar lembaga penyelenggara sistem OSS RBA belum terlaksana karena koordinasi antar lembaga terkait belum optimal. Selain itu, informasi mengenai hubungan kerjasama atau koordinasi antar lembaga yang berhubungan dengan sistem OSS tidak dijelaskan pada dan hanya menampilkan logo kementerian yang berhubungan dengan sistem OSS RBA pada aplikasi OSS RBA.

Penelitian mengenai *Online Single Submission* telah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian mengenai efektivitas sistem OSS dilakukan oleh Erni dan Febri Jaya¹⁹ yang mengukur tentang efektivitas penerapan perizinan berusaha berbasis risiko dalam memberikan kemudahan berusaha yang dilihat dari perspektif pelaku usaha. Nurrisqi Gagah Pratama²⁰ melakukan penelitian mengenai efektivitas OSS dalam meningkatkan pelayanan perizinan berusaha dengan menggunakan respon masyarakat sebagai indikator keberhasilan keberlangsungan proses perizinan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Rohma Rizki²¹ yang berfokus pada pelaku usaha yang menggunakan sistem OSS, pemanfaatan teknologi informasi dan pemahaman pegawai mengenai sistem OSS. Selain itu penelitian lainnya yang dilakukan membahas tentang implementasi seperti yang dilakukan oleh Didi Rosidi²² serta

¹⁹ Erni dan Febri Jaya, *Efektivitas Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dalam Rangka Kemudahan Berusaha*, (Wajah Hukum, 2022) Vol 6 No 2

²⁰ Nurrisqi Gagah Pratama, *Efektivitas Online Single Submission dalam meningkatkan pelayanan izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga*, Skripsi, Universitas Jenderal Sudirman, 2023

²¹ Rohma Rizki, *Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Provinsi Sumatera Selatan*, Diploma Thesis, IPDN Jatinangor, 2021

²² Didi Rosidi, *Implementasi Kebijakan perizinan Berusaha berbasis Risiko (OSS-RBA) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang*, (WPAJ, 2022) Vol 4 No 2

penelitian yang dilakukan oleh Liatosa Yundrina²³ yang memfokuskan penelitiannya pada implementasi kebijakan sistem OSS RBA. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Fadillah Octavian, dkk²⁴ yang membahas mengenai *E-Government* yang terfokus pada kualitas pelayanan pada penggunaan sistem OSS RBA yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa banyak penelitian yang dilakukan tentang sistem OSS RBA. Namun, penelitian di atas berfokus pada perspektif dan reaksi dari pelaku usaha selaku pengguna layanan, implementasi kebijakan sistem OSS serta kualitas pelayanan pada penerapan sistem OSS RBA. Oleh karena ini peneliti ingin meneliti mengenai sistem OSS RBA sebagai sebuah aplikasi *E-Government* dengan variabel yang lebih kompleks yang membahas dari segi aplikasinya, pihak pemerintah baik penyelenggara maupun lembaga terkait serta dari segi masyarakatnya sendiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka peneliti merumuskan masalah yaitu Bagaimana Efektivitas Sistem OSS RBA Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh ?

²³ Liatosa Yundrina, *Implementasi kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang*, (Journal on Education: 2023) Vol 5 No 3

²⁴ Fadillah Octavian, dkk., *E-Government Service Quality pada Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumadang*, (JUNE: Jurnal Administrasi Negara, 2023) Vol 14 No 2

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Efektivitas Sistem OSS RBA Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk dapat memberikan kontribusi pada pengembangan Ilmu Administrasi Publik terutama bagi Konsentrasi Manajemen Publik serta dapat dijadikan sebagai informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan permasalahan yang relevan mengenai Efektivitas Penggunaan Sistem OSS RBA Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bermanfaat bagi pemerintah untuk menjadi acuan dalam melihat penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh. Bagi masyarakat sendiri bermanfaat untuk melihat keberhasilan program dan inovasi dari pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik.