

# EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH* (OSS-RBA) DALAM PENGURUSAN PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KLATEN

Lidia Palupi<sup>1</sup>, Catur Suwastanto<sup>2</sup>, Steelyana Indriasari<sup>3</sup>

Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani

Email : lidyapalupi@gmail.com

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sistem OSS-RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) telah mengalami berbagai tahap pengembangan, dan hingga saat ini perizinan telah diterbitkan dengan menggunakan sistem berbasis risiko. OSS-RBA) atau OSS Berbasis Risiko diluncurkan pada 9 Agustus 2021 yang merupakan pembaruan dari sistem OSS versi 1.1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana OSS-RBA dalam pengurusan perizinan berusaha di dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Klaten.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif. Menggunakan teknik snowball sebagai dasar metode pengambilan sampling. Pengambilan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta menggunakan Triangulasi sumber untuk mengetahui keabsahan dari data yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Klaten telah memberikan berbagai manfaat yang signifikan, antara lain adalah pengurangan waktu proses perizinan, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta peningkatan kepuasan pelanggan. Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti masalah teknis dalam penggunaan sistem, dan tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah.

Berdasarkan temuan penelitian, disimpulkan bahwa pada variabel keberhasilan program, sistem OSS-RBA berhasil karena perencanaan matang, memudahkan pengurusan perizinan, dan memungkinkan pelaku usaha mengurus perizinan mandiri. Sistem pengawasan yang baik menegaskan kesuksesannya. Variabel kepuasan pada sistem OSS-RBA terlihat dari cepatnya akses, kualitas sinyal yang baik, informasi yang akurat, dan layanan lengkap dengan fitur bantuan. Variabel input dan output menunjukkan efektivitas dan efisiensi sistem OSS-RBA, ditandai dengan ketepatan pelaksanaan, keakuratan data, dan kemudahan mendapatkan izin usaha.

**Kata Kunci :** OSS-RBA, Efektivitas.

## ABSTRACT

This study is motivated by the fact that the OSS-RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) system has undergone various development stages, and to this day, permits have been issued using a risk-based system. The Risk-Based OSS, launched on August 9, 2021, is an update from the OSS version 1.1. This research aims to determine the effectiveness of the OSS-RBA in managing business permits at the Klaten District Investment and One-Stop Integrated Service Office. The method used in this research is qualitative research, utilizing snowball sampling as the basis for sampling methods. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation, and source triangulation was used to determine the validity of the data.

The research results indicate that OSS-RBA at the DPMPTSP of Klaten District has provided several significant benefits, including reduced licensing process time, increased transparency and accountability, and enhanced customer satisfaction. However, there are still several challenges to be addressed, such as technical issues in using the system, and a low level of public awareness.

Based on the research findings, it is concluded that on the success program variables, the OSS-RBA system is successful due to thorough planning, easing the licensing process, and allowing business operators to manage licenses independently. Effective monitoring affirms its success. The satisfaction variable in the OSS system is evident from the quick access, good signal quality, accurate information, and comprehensive services with help features. The input and output variables show the system's effectiveness and efficiency, marked by the accuracy of implementation, data accuracy, and ease of obtaining business licenses.

**Keywords:** OSS-RBA, Effectiveness.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari kehidupan masyarakat yang dijamin oleh pemerintah. Ini mencakup berbagai aktivitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan terlaksananya administrasi negara serta partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan. Aparatur negara, sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, memiliki tanggung jawab utama untuk melindungi bangsa, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan menjaga ketertiban dunia. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, penting bagi pemerintah untuk mematuhi prinsip, asas, dan standar yang telah ditetapkan. Peralihan dari sistem pemerintahan sentralisasi ke desentralisasi, termasuk melalui otonomi daerah, telah memungkinkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih dekat dengan kebutuhan masyarakat, yang sejalan dengan tujuan negara untuk mencapai kesejahteraan. Namun, tantangan masih ada dalam memastikan kepatuhan terhadap hukum dan aturan, terutama terkait dengan izin dan praktik di lapangan.

Masih banyak masyarakat yang tidak mengurus izin usaha karena dianggap berbelit-belit dan mahal, meskipun dampak positifnya signifikan. Mengurus izin memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kredibilitas usaha. Namun, Indonesia telah mengikuti perkembangan zaman dengan memperkenalkan sistem perizinan berbasis elektronik, seperti OSS-RBA, berdasarkan UU 11/2020 tentang Cipta Karya dan PP 5/2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. Perizinan penting untuk mengendalikan eksternalitas negatif dan perlindungan hukum, dan evolusinya menuju sistem elektronik diharapkan memudahkan pengurusan izin, mendorong lebih banyak pelaku usaha untuk mengurus izin, dan memungkinkan pengawasan yang lebih efektif oleh pemerintah. Melalui OSS-RBA, proses pengurusan izin usaha menjadi lebih efisien dan transparan.

Pemerintah pusat terus berupaya untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dengan menghadirkan inovasi baru dalam pengaturan perizinan usaha. Sebuah terobosan yang signifikan adalah sistem OSS-RBA (Online Single Submission Risk Based Approach) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) nomor 24 tahun 2018. Sistem ini telah melalui berbagai tahap pengembangan, dan pada 9 Agustus 2021, OSS-RBA resmi diluncurkan sebagai pembaruan dari versi sebelumnya, OSS versi 1.1.

OSS-RBA berbeda dari pendahulunya karena menggunakan pendekatan berbasis risiko dalam pengelolaan perizinan usaha. Faktor-faktor seperti tingkat risiko, luas lahan, dan skala kegiatan usaha menjadi pertimbangan utama dalam menentukan jenis izin yang dibutuhkan. Misalnya, menurut Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), jenis usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan risiko rendah akan lebih mudah mendapatkan izin usaha

dengan penerapan OSS-RBA ini. Pendekatan ini sejalan dengan Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang menekankan penilaian risiko dan potensi bahaya dalam penetapan tingkat risiko dan skala usaha.

Di lapangan, implementasi OSS-RBA telah terlihat di berbagai daerah, seperti di Kabupaten Klaten. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten telah menerapkan berbagai versi OSS, mulai dari versi 1.0 pada tahun 2018, kemudian versi 1.1 pada tahun 2020, hingga versi terbaru OSS-RBA mulai 2 Agustus 2022. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mengadopsi sistem perizinan yang lebih efisien dan adaptif terhadap perkembangan terkini.

Saat ini, pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Klaten tidak perlu khawatir dalam mengurus perizinan usaha mereka karena prosesnya telah menjadi lebih mudah dan cepat melalui OSS-RBA (Online Single Submission Risk Based Approach). Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Klaten secara aktif melakukan sosialisasi kepada para pelaku usaha mikro kecil, dengan melibatkan berbagai pihak strategis. Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten, Agus Suprpto, untuk mengajukan izin usaha mikro, hanya diperlukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan email. Proses pengajuan izinnnya pun cukup sederhana, dengan akses melalui situs web resmi dan pengisian data online.

Setelah pendaftaran, pelaku usaha akan diberikan Nomor Induk Berusaha (NIB) oleh lembaga OSS-RBA sebagai identifikasi resmi. Kabupaten Klaten memiliki jumlah UMKM yang signifikan, mencapai 54.956 pelaku usaha, sehingga pemberdayaan UMKM secara efektif dapat memberikan dorongan positif pada perekonomian daerah. Namun, masalah yang muncul adalah ketidakpahaman beberapa pelaku usaha terhadap teknologi informasi, sehingga masih ada yang kesulitan menggunakan OSS-RBA dalam mengurus perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten. Oleh karena itu, perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan teknologi informasi di kalangan pelaku usaha agar mereka dapat memanfaatkan sistem ini dengan lebih efisien dan efektif.

Penelitian yang pertama membahas efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora. Penelitian ini dilakukan oleh Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D., dan dipublikasikan dalam Jurnal Tinjauan Kebijakan Publik dan Manajemen pada tahun 2022. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menerapkan teori kriteria pengukuran efektivitas program Campbell dalam Lutfiah (2023). Hasil penelitian

menunjukkan bahwa efektivitas OSS pada DPMPTSP Kabupaten Blora telah terbukti cukup efektif. Fokus penelitian utamanya adalah pada analisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan perizinan OSS. Penelitian kedua mengulas implementasi kebijakan Sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. Penelitian ini dilakukan oleh Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. pada tahun 2020, dan dipublikasikan dalam Jurnal Administrasi Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan merujuk pada teori implementasi kebijakan Horn & Metter sebagaimana dijelaskan dalam Agustino (2017:133). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan OSS pada DPMPTSP Kabupaten Subang telah terbukti efektif. Penelitian ini berfokus pada analisis deskriptif mengenai proses implementasi kebijakan tersebut.

## KAJIAN PUSTAKA

### Efektivitas

Efektivitas termasuk unsur primer dalam pencapaian sasaran maupun tujuan yang sudah ditetapkan dalam suatu kegiatan, organisasi maupun program tertentu. Tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh sekelompok orang disebut mencapai efektivitas (Arnata et al, 2018). Efektivitas berasal dari kata efektif atau keberhasilan mencapai tujuan, efektivitas memiliki keterkaitan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai. Didalam sebuah organisasi, untuk mencapai hasil yang besar maka akan semakin besar juga efektivitas pada tujuan yang diharapkan organisasi tersebut (Rahmawati et al, 2017). Secara terminologis, efektivitas bisa digunakan sebagai tingkat keberhasilan dalam pencapaian suatu tujuan, seperti pendapat dari H. Emerson bahwasannya efektivitas merupakan pengukuran untuk pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya (Hartati & Murtasidin, 2018).

Menurut Simamora dalam Pebrianti et al. (2023), efektivitas adalah suatu ide penting untuk memberikan gambaran tentang tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Teori efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai suatu sasaran dan tujuan. Pendapat lain diutarakan oleh Ruwaina (2019), yang menyampaikan bahwa istilah "efektivitas" mencakup faktor internal dan eksternal dari diri seseorang. Dari pengertian diatas mengartikan bahwa efektivitas merupakan konsep penting dan luas mengenai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan.

Indikator efektivitas menurut Makmur dalam tulisan Mingkid et al. (2017), adalah sebagai berikut: (1) Ketepatan waktu, (2) Ketepatan perhitungan, (3) Ketepatan dalam

Pengukuran, (4) Ketepatan dalam Menentukan Pilihan, (5) Ketepatan berfikir, (6) Ketepatan dalam Melakukan Perintah, (7) Ketepatan dalam Menentukan Tujuan, (8) Ketepatan sasaran. Menurut Gibson dalam (Aziz, 2016), terdapat kriteria dari efektivitas, yaitu: (1) Kriteria Produksi, (2) Kriteria Efisiensi, (3) Kriteria Kepuasan, (4) Kriteria Keadaptasian, (5) Kriteria Pengembangan.

### **Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA)**

Penataan kembali sistem pelayanan dilakukan terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berdasarkan Pasal 25 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, perusahaan penanaman modal yang akan melakukan usaha dan atau kegiatan wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dari instansi yang memiliki kewenangan, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang. Kemudian pada ayat (5) diatur bahwa pelayanan terhadap izin untuk melakukan usaha dan/atau kegiatan tersebut dilakukan melalui PTSP. Pelayanan PTSP pada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah disempurnakan menjadi lebih efisien, melayani, dan modern. Salah satunya yang paling signifikan adalah penyediaan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS-RBA).

Melalui OSS-RBA tersebut, Pelaku Usaha melakukan pendaftaran dan mengurus penerbitan izin usaha dan penerbitan izin komersial dan/atau operasional secara terintegrasi. Melalui OSS-RBA itu pula, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menerbitkan Perizinan Berusaha yang diajukan oleh Pelaku Usaha. Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, pemerintah merasa perlu ditetapkannya suatu Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau OSS-RBA adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS-RBA untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (PP No. 24, 2018). Dengan diterbitkannya PP No. 24/2018, seluruh peraturan perundang-undangan yang secara hierarkis lebih rendah dari pada Peraturan Pemerintah seperti: Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Lembaga, Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah harus mengikuti dan melakukan penyesuaian dengan sistem OSS-RBA. Sistem OSS-RBA ditujukan untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha serta mempermudah Pelaku Usaha, baik perorangan maupun non perorangan.

Untuk mempermudah pengurusan perizinan kegiatan usaha seperti misalnya izin lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan, dan lain sebagainya. OSS-RBA adalah Sistem pengurusan izin berusaha yang saat seorang pelaku usaha ingin membuat usaha baru atau sudah memiliki sebuah usaha. Pelaku usaha dapat mendaftarkan semua usaha yang ia miliki, berapapun jumlahnya, dan pada skala apapun *Online Single Submission Risk Based Approach* sering juga disebut dengan singkatan OSS-RBA. Penggunaan OSS-RBA ini biasanya dilakukan dalam hal pengurusan izin berusaha oleh para pelaku usaha. Jadi bila ingin berusaha atau memiliki sebuah usaha maka bisa melakukan pengurusan OSS-RBA ini. Usaha yang dirintis tidaklah terbatas. Maksudnya adalah semua jenis usaha bisa diperoleh izinnya melalui pengurusan OSS-RBA ini. Baik tingkat mikro usaha kecil maupun usaha menengah hingga usaha berkelas besar sudah seharusnya mendapatkan izin untuk berdiri dan beroperasi. Baik usaha perorangan maupun usaha dalam bentuk badan usaha atau lembaga juga perlu izin untuk berdiri dan beroperasi. Usaha yang baru dan sudah lama berdiri sudah seharusnya mengurus OSS-RBA sesudah beroperasi. OSS-RBA sendiri sebenarnya memiliki arti yang sama dengan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Jadi OSS-RBA ini bisa pula diartikan sebagai perizinan untuk berusaha yang tentunya diterbitkan oleh lembaga OSS-RBA. Perizinan berusaha ini diterbitkan atas nama menteri dan pimpinan lembaga atau atas nama gubernur dan bupati atau wali kota. Penerbitan izin berusaha ini diberikan kepada para pelaku usaha dengan melalui sistem elektronik yang telah terintegrasi.

Dengan adanya izin dari lembaga yang berwenang ini maka berarti seseorang atau pelaku usaha telah disetujui untuk mendirikan sebuah usaha dan menjalankan usaha tersebut. Selanjutnya hanya tinggal menjalankan usaha berdasar pada peraturan atau kebijakan yang berlaku saja. Cara menjalankan usaha juga sudah menjadi hak sebagai pemilik usaha sehingga usaha secara bebas bisa beroperasi. Untuk mendukung jalannya usaha maka bisa menggunakan modal dari mana saja baik modal yang berasal dari dalam negeri maupun modal dari pihak asing atau luar negeri.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggali sejauh mana efektivitas Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Klaten. Peneliti menentukan informan menggunakan teknik snowball sampling. Data diperoleh dari dua sumber utama, yaitu data primer yang didapatkan

langsung dari responden melalui wawancara atau kuesioner, dan data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan, seperti jurnal, buku, atau internet. Teknik snowball sampling digunakan untuk memperoleh informan dengan bantuan informan kunci, sesuai dengan petunjuknya, untuk memahami efektivitas Sistem OSS-RBA dalam pengurusan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Klaten.

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif, mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terbagi menjadi deskriptif dan reflektif. Tahap reduksi data dilakukan untuk menyeleksi data-data temuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan melalui teks naratif untuk mempermudah pemahaman situasi. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan memastikan temuan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten sebelum mengevaluasi hasil penelitian secara keseluruhan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang OSS-RBA, menurut ibu Sukamti OSS merupakan tindak lanjut dari UU Cipta Kerja No 6 Tahun 2023. Tujuan pemerintah dengan adanya aplikasi OSS yakni salah satu tujuan utama untuk UMKM agar mereka bisa secara mandiri melakukan pengurusan izin menggunakan dengan aplikasi dari rumah tanpa datang ke kantor. Memberi kemudahan dalam kepengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB). Adanya OSS-RBA berfungsi untuk mempermudah pelaku usaha dalam pengurusan perizinan berusaha baik dalam prasyarat melakukan suatu izin usaha maupun izin operasional usaha dengan mendapatkan izin secara lebih cepat, aman, dan murah.

### 1. Keberhasilan Program

#### a. Perencanaan yang Matang

Pada tahun 2023, pemerintah Indonesia mengesahkan Undang-Undang Cipta Kerja No 6 Tahun 2023 sebagai upaya untuk mengoptimalkan iklim investasi dan mempercepat pertumbuhan ekonomi negara. Salah satu aspek penting yang diatur dalam UU tersebut adalah pendirian OSS-RBA, yang merupakan langkah penting dalam reformasi perizinan usaha di Indonesia. Dengan diberlakukannya UU Cipta Kerja No 6 Tahun 2023, pemerintah bertujuan untuk menciptakan lingkungan bisnis yang lebih ramah dan menarik bagi para pelaku usaha, baik dari dalam maupun luar negeri.

Dalam hasil penelitiannya, Mayasari (2020), menegaskan bahwa melalui berbagai reformasi struktural, UU Cipta Kerja bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi,

dan kepastian hukum dalam proses perizinan usaha. OSS merupakan konsep di mana para pelaku usaha dapat mengajukan dan mengelola perizinan usaha mereka secara daring melalui satu pintu masuk elektronik. Dengan OSS-RBA, proses perizinan usaha menjadi lebih sederhana, cepat, dan terintegrasi, karena tidak lagi memerlukan pengurusan perizinan secara terpisah dari berbagai instansi pemerintah.

Dengan demikian, OSS-RBA merupakan tindak lanjut dari UU Cipta Kerja No 6 Tahun 2023 yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha di Indonesia secara umum dan di Kabupaten Klaten secara khusus. Melalui OSS-RBA, diharapkan Kabupaten Klaten dapat meningkatkan daya saingnya sebagai tujuan menciptakan lingkungan bisnis yang lebih kondusif bagi pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Selain itu, untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu program, maka keberhasilan suatu program dapat dilihat dari dua hal yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai serta proses dan mekanisme OSS-RBA. Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai yaitu keseluruhan dari pelaksanaan program dalam pencapaian tujuan yang harus memiliki arahan yang jelas dan dianggap sebagai proses.

Salah satu pencapaian utama program OSS-RBA di Kabupaten Klaten adalah peningkatan efisiensi dan transparansi dalam proses perizinan usaha. Melalui platform OSS-RBA, para pemohon izin dapat mengurus perizinan secara online dengan cepat dan mudah, tanpa harus melalui proses manual yang memakan waktu dan tenaga. Hal ini telah membantu mempercepat proses pengurusan perizinan usaha di Kabupaten Klaten, sehingga meningkatkan daya saing daerah dalam menarik investasi dan mengembangkan sektor ekonomi. Selain itu, program OSS-RBA juga berhasil meningkatkan kualitas layanan pemerintah dalam proses perizinan usaha. Para pemohon izin mendapatkan pelayanan yang lebih responsif, ramah, dan terintegrasi dari petugas yang bertanggung jawab. Hal ini telah meningkatkan kepuasan pemohon izin dan menciptakan iklim usaha yang kondusif di Kabupaten Klaten.

Keberhasilan program OSS-RBA di Kabupaten Klaten juga memberikan berbagai manfaat bagi para pemohon izin, pelaku usaha, dan pemerintah daerah. Salah satu manfaat utamanya adalah pengurangan biaya dan waktu dalam proses perizinan usaha. Para pemohon izin tidak lagi perlu menghabiskan biaya dan waktu yang besar untuk melakukan proses perizinan secara manual, melainkan dapat mengurusnya secara online melalui platform OSS-RBA.

Meskipun telah berhasil mencapai berbagai pencapaian dan manfaat, program OSS-RBA di Kabupaten Klaten juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Salah satu tantangan utamanya adalah tingkat kesadaran dan keterampilan digital masyarakat. Tidak semua pelaku

usaha atau pemohon izin memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga masih ada sebagian yang kesulitan dalam mengurus perizinan secara online melalui platform OSS-RBA. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah daerah Kabupaten Klaten perlu terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan platform OSS-RBA. Selain itu, pemerintah juga dapat menyediakan pelatihan dan dukungan teknis kepada para pelaku usaha atau pemohon izin yang membutuhkannya. Dapat diketahui dari hasil wawancara yang sudah dilakukan bahwa sistem OSS sudah sesuai dengan tujuannya yaitu supaya pelaku usaha termasuk pelaku UMKM dapat memulai usaha dengan lebih cepat dan mudah. Sesudah dilaksanakannya perizinan berusaha dengan OSS-RBA, pada tahun 2017 pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Usaha. Dari regulasi tersebut, adanya OSS-RBA dimaksudkan agar dapat memangkas waktu dan birokrasi dalam proses perizinan usaha. Kebijakan adanya OSS-RBA tersebut diambil pemerintah sebagai suatu upaya dalam meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang pada waktu sesudah adanya OSS dikeluhkan dengan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilalui dalam memulai usaha. Seperti dari hasil penelitian telah dipaparkan bahwa perizinan berusaha dahulu memerlukan terdapat beberapa persyaratan seperti surat pengantar dari RT, RW, lalu kelurahan, kecamatan yang tentunya membutuhkan waktu yang lama. Dengan adanya OSS-RBA ini dapat mempermudah masyarakat pelaku usaha agar lebih antusias dalam mengurus perizinan berusaha karena dengan sistem OSS-RBA ini yang bisa diakses baik melalui website OSS-RBA atau aplikasi mobile OSS sehingga memudahkan pelaku usaha. Berdasarkan dari hasil penelitian Akni et al. (2022), bahwa adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai dari sistem Online Single Submission (OSS) bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan dalam pengurusan perizinan berusaha.

Hasil penelitian di atas selaras dengan kebijakan pemerintah daerah yaitu terus melakukan pemantauan aktivitas usaha yang tidak memenuhi persyaratan dokumentasi perizinan berusaha berbasis risiko, guna memberikan kepastian hukum dalam pengelolaan perizinan usaha. Sebagaimana persyaratan tersebut tertuang dalam PP Nomor 5 Tahun 2021, apabila tidak memiliki dokumen yang diperlukan selain memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB), seperti Sertifikat yang diverifikasi langsung oleh pihak yang berwenang (Pemerintah Daerah melalui Dinas Kota/Kabupaten dan Provinsi), maka apabila tidak segera memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud oleh Dinas di Pemerintah Daerah Kota atau Kabupaten,

akan segera dilakukan tindakan tegas. Tindakan berupa pengenaan sanksi administratif hingga penghentian sementara kegiatan usaha.

b. Penyusunan Program yang Tepat

Dalam penyusunan program OSS-RBA ini memiliki harapan berjalan dengan baik dan memeberikan dampak yang signifikan utnuk masyarakat dalam buat izin usaha. Namun dalam hal ini sistem perlu harus disempurnakan. Berdasarkan hasil wawancara dalam penyusunan program yang tepat yaitu tujuan OSS-RBA yang dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Klaten sudah tercapai karena pelaku usaha merasa diberikan kemudahan pada pengurusan perizinan berusaha.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Lebih lanjut menurut Mulyadi (2015: 12), melalui bukunya yang berjudul “Implementasi Organisasi” menegaskan bahwa penyusunan program pada suatu organisasi yang tepat mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berupaya untuk mengubah keputusan ke dalam pola operasional dan bertujuan untuk memenuhi perubahan besar atau kecil seperti yang telah direncanakan dalam penyusunan suatu progrm. Dalam hasil penelitian Ginting et al. (2022), yang mengadopsi perspektif di atas menyatakan bahwa implementasi program yang telah tersusun pada hakikatnya merupakan upaya untuk memahami apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

c. Pelaksanaan Efektif dan Efisien

Efektivitas OSS-RBA juga dapat diketahui dari pelaksanaan program tersebut dapat mencapai tujuannya dengan fokus pada aspek output (sasaran), dimana efektivitas dinilai dari sudah sejauh mana tingkat output program sudah tercapai dan manfaat yang dirasakan masyarakat dengan adanya program tersebut. Dari uraian hasil wawancara bahwa sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) ditujukan untuk pelaku usaha yang akan mengurus perizinan berusaha dengan mempermudah pelaku usaha untuk dapat melakukan pengurusan perizinan dengan tidak terbatas oleh tempat dan dapat mempersingkat waktu pengurusan baik dengan website OSS-RBA atau aplikasi mobile OSS Indonesia, sehingga pelaku usaha tidak perlu datang ke dinas terkait untuk melakukan pengurusan izin usaha. Selain itu, adanya sistem OSS membuat sasaran yang dituju menjadi lebih mandiri diketahui dari banyak pelaku usaha yang melakukan pengurusan perizinan berusaha secara mandiri dibandingkan dengan yang datang langsung ke dinas terkait.

Adanya sistem pendukung daerah juga memberikan manfaat dalam pendelegasian kewenangan lembaga terkait atas permasalahan yang akan terjadi selama kegiatan usaha yang telah memperoleh izin. Hal ini disebabkan oleh permasalahan dan risiko yang dihadapi dunia usaha memerlukan pengawasan teknis dari instansi terkait atau birokrasi daerah. Keterlibatan instansi terkait atau birokrasi daerah menguntungkan pemerintah daerah terkait dalam menyikapi argumentasi teknis terkait permasalahan yang terjadi di dunia usaha. Dalam perspektif Uno dan Nina, (2014: 59-60), rekomendasi teknis yang dihasilkan oleh instansi terkait atau birokrasi daerah menjadi faktor utama bagi pemerintah daerah dalam mengambil keputusan mengenai kelayakan izin usaha yang diberikan kepada pelaku usaha. Dengan demikian sasaran yang dituju oleh sistem OSS-RBA sudah tercapai dengan pelaku usaha yang dapat mengurus perizinan secara mandiri sesuai dengan adanya tujuan sistem OSS-RBA ini yang mempermudah pelaku usaha pada pengurusan ijin usaha. Seperti yang dikemukakan Mahmudi dalam Aini (2019) Melalui reformasi sistem perizinan, akan mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan akhir kebijakan.

d. Sistem Pengawasan dan Pengendalian

*Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) merupakan *platform digital* yang bertujuan untuk mempermudah proses perizinan usaha di Indonesia. Namun, untuk memastikan keberlangsungan dan keberhasilan implementasi OSS-RBA di tingkat daerah atau kabupaten, diperlukan Sistem Pengawasan dan Pengendalian (SP2) yang efektif. Pemerintah daerah Kabupaten Klaten sebagai entitas yang bertanggung jawab langsung atas penyelenggaraan pemerintahan, otoritas pemerintah daerah Kabupaten Klaten memiliki peranan penting dalam SP2 OSS-RBA. Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan proses perizinan usaha di wilayahnya masing-masing, termasuk melalui *platform* OSS-RBA. Selain itu, dinas atau lembaga terkait di Kabupaten Klaten juga memiliki peran dalam SP2 OSS. Misalnya, Dinas Perizinan dan Penanaman Modal (DPMPTSP) bertanggung jawab atas penerbitan dan pengelolaan perizinan usaha bagi masyarakat setempat. Dinas Perizinan dan Penanaman Modal (DPMPTSP) memastikan bahwa proses perizinan yang dilakukan melalui OSS sesuai dengan regulasi dan kebijakan yang berlaku di Kabupaten Klaten.

Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dari hasil penelitian diatas, pada indikator sistem

pengawasan dan sistem pengendalian dapat dikatakan sudah berhasil dalam mencapai sasaran dengan pelaku usaha yang sudah mengetahui mengenai sosialisasi, dan menggunakan website OSS-RBA secara mandiri. DPMPTSP Kabupaten Klaten memiliki program yakni ASIKIN LKPM (Asistensi dan Konsultasi Input Laporan Kegiatan Penanaman Modal) untuk pendampingan LKPM kepada pengusaha/UMKM dalam membuat Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) yang merupakan laporan secara berkala mengenai perkembangan kegiatan. Dalam pelaksanaan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten melakukan upaya dalam mencapai sasaran yang dituju. Untuk mencapai sasaran yang dituju, DPMPTSP Kabupaten Klaten melakukan sosialisasi melalui media sosial, pelayanan pendampingan OSS, dan pelayanan keliling. Dalam hasil penelitian Syaipudin dan Awwalin (2022), menegaskan bahwa media sosial dapat mendukung ketercapaian program yang direncanakan terutama untuk menjamin terselenggaranya sistem perizinan yang terintegrasi dan dapat dilakukan oleh masing-masing lembaga yang mempunyai kewenangan terkait dalam menguji kelayakan suatu usaha. Menurut Widjaja dalam (Naipos-Pos, 2021), sosialisasi program merupakan proses mengomunikasikan program-program perusahaan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan pengenalan dan pendalaman dalam lingkungan tertentu.

Dari hasil penelitian di atas bahwa sistem OSS-RBA sudah terbukti efektivitasnya dari variabel keberhasilan sasaran program dengan indikator sistem pengawasan dan pengendalian yang mana terdapat keselarasan dengan penelitian terdahulu yaitu sistem OSS telah di sosialisasikan di masyarakat sehingga pelaku usaha melakukan perizinan berusaha secara mandiri dan para pelaku usaha mengetahuinya melalui media online.

## 2. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan terhadap program memiliki tujuan untuk menilai produk yang dirasakan oleh pengguna terkait pelayanan yang diberikan. Kepuasan merupakan kesenangan atau kekecewaan yang dialami seseorang ketika membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan dengan harapan mereka. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja tidak sesuai harapan (Kotler & Armstrong, 2014):183). Kepuasan dilihat dari kualitas program yang dihasilkan meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

### a. Kualitas sistem

Menurut DeLone dan McLean dalam (Rizkiani, 2022) kualitas sistem diukur melalui indikator yang pertama kemudahan penggunaan, dimana sistem informasi bisa dikatakan berkualitas apabila dirancang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan mudah pada

penggunaannya. Dari hasil penelitian didapatkan data bahwa pelaku usaha yang melakukan pengurusan perizinan berusaha dengan OSS telah merasakan kemudahan pada penggunaannya dengan empat informan pelaku usaha menyatakan mudah pada penggunaan sistem OSS.

Kualitas informasi mengukur pada kualitas output dari sistem informasi maksunya kualitas yang dihasilkan sistem yang utamanya dalam bentuk hasil laporan perizinan berusaha. Dari hasil penelitian di atas, syarat dengan peranan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh masyarakat, sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 tentang Pelayanan Publik yang memuat pengertian, yaitu: “Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyelesaikan pelayanan”. Ada banyak pertimbangan yang menjadikan pelayanan publik penting dan menjadi pilihan utama serta pintu masuk utama dalam menciptakan manajemen pemerintahan yang baik di Indonesia. Pertama, pelayanan publik ini menjadi wadah bagi negara melalui pemerintahnya untuk berinteraksi dengan lembaga non-pemerintah. Dengan demikian, perubahan signifikan pada ranah pelayanan publik akan memberikan manfaat langsung kepada warga dan masyarakat sekitar. Kedua, beragam aspek tata pemerintahan yang baik dapat lebih mudah dijelaskan dalam konteks pelayanan publik. Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan berbagai pihak dalam pemerintahan. Hal tersebut di atas diinterpretasikan dalam hasil penelitian Swastika et al. (2022), bahwa warga negara Indonesia mempunyai kewenangan untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dari pihak yang berwenang melalui sistem yang dilakukan. Selaras dengan hasil penelitian bahwa kualitas sistem OSS sangat lengkap dan memenuhi hak warga negara Indonesia untuk memperoleh pelayanan publik yang sebaik-baiknya.

#### b. Kualitas Informasi

Mengenai kualitas informasi menurut DeLone & McLean (2003) dalam (Sihombing & Sudiarawan, 2020), dipengaruhi dari yang pertama mengenai relevan, maksudnya informasi harus bisa memberikan manfaat untuk pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, sistem OSS sudah dapat memberikan informasi yang relevan yang dibutuhkan oleh pelaku usaha. Hal ini dibuktikan dari empat pelaku usaha menyatakan informasi di sistem OSS sudah memberikan manfaat bagi pelaku usaha yang akan mengurus perizinan berusaha. Indikator kedua yaitu akurat maksudnya informasi bebas dari kesalahan-kesalahan dan jelas maksudnya. Gagasan tentang kualitas informasi telah muncul sebagai konsep penting yang berkaitan dengan kebijakan yang diberikan pemerintah tentang sistem OSS. Menurut Syifa dan Prasetyo (2022), kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap masyarakat dalam pengurusan perizinan usaha yang dilakukannya. Penyelenggaraan layanan publik yang efektif bergantung pada informasi-informasi yang diberikan, sehingga kualitas informasi menjadi unsur penting untuk

memastikan informasi terkait sistem OSS dalam memenuhi kemudahan pengurusan perizinan usaha melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Klaten. Penyediaan informasi yang akurat tentunya bergantung pada kemampuan pemberi dan penerima informasi tersebut. Sebagaimana dalam hasil penelitian Putra et al. (2020), pengguna akhir sistem informasi percaya bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi adalah baik, maka pengguna akhir akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Informasi di sistem OSS-RBA tentunya telah dirancang sesuai dengan regulasi yang mengatur sehingga informasi yang dihasilkan dapat memberikan keakuratan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa informasi di sistem OSS-RBA sudah akurat dengan empat pelaku usaha menyatakan informasi di sistem OSS-RBA sudah jelas dan bebas dari kesalahan-kesalahan. Indikator ketiga yaitu tepat waktu maksudnya informasi yang dihasilkan tidak boleh terlambat, pada sistem OSS informasinya disampaikan secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna pada saat digunakan dengan empat pelaku usaha menyatakan informasi sistem OSS-RBA sudah tepat waktu ditampilkannya. Indikator keempat untuk mengetahui kualitas informasi sistem OSS-RBA yaitu dapat dipercaya maksudnya informasi di sistem OSS-RBA dapat dipercaya kebenarannya sehingga bisa digunakan oleh pengguna. Empat pelaku usaha menyatakan sudah relevan sehingga dapat digunakan oleh pelaku usaha pada saat mengakses OSS-RBA. Selain itu, ketika pada pengguna salah memasukkan informasi, sistem OSS-RBA sendiri memberikan notifikasi tersebut sehingga pengguna memperbaikinya.

Berdasarkan dari hasil penelitian terdapat kesesuaian dengan penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas informasi sistem OSS-RBA mudah digunakan karena kejelasan informasi yang disajikan oleh sistem OSS dan relevan dengan persyaratan perizinan berusaha.

#### c. Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan perbandingan yang diharapkan oleh pengguna dengan pelayanan yang diperoleh. Kualitas pelayanan berpengaruh dalam keputusan pengguna melakukan penggunaan. Tjiptono (2014: 114), memberikan pemahaman mengenai kualitas pelayanan mengacu pada kesesuaian dan spesifikasi tujuan yang diberikan, dimana kualitas ini dianggap sebagai tujuan yang akan dicapai. Kualitas pelayanan merupakan suatu sistem strategis yang melibatkan seluruh unit atau bagian organisasi mulai dari tingkat atasan hingga bawahan, dengan tujuan untuk memenuhi harapan konsumen. Gagasan tentang kualitas pelayanan dapat dipahami melalui tindakan yang dilakukan masyarakat dalam proses mencari, menggunakan, dan menilai sistem OSS-RBA yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Walangitan et al. (2022), melalui hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna sistem OSS-RBA menjadi harapan mendasar untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam pengurusan perizinan usaha yang akan dilakukan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai oleh DPMPTSP Kabupaten Klaten menjadi indikator terpenting dalam menilai kinerja pemerintah dan penyedia layanan publik dalam mencapai keinginan dan harapan warga negara. Kualitas pelayanan publik didefinisikan dari berbagai sudut pandang, seperti penyesuaian spesifikasi, kondisi dinamis, kemampuan bersaing, tingkat kesenjangan, dan lain-lain.

Pelayanan yang diberikan pegawai dapat mempengaruhi kepuasan dari pengguna. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan dari pelaksana sistem OSS-RBA yaitu pegawai DPMPTSP Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan sehingga terdapat kenyamanan terhadap pelaku usaha yang menggunakan sistem OSS-RBA.

Dari hasil yang didapatkan dilapangan, 2 pelaku usaha puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai DPMPTSP Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan sistem OSS-RBA sehingga pada saat memperoleh pelayanan pengguna OSS-RBA merasakan kenyamanan dalam penggunaannya. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Klaten sudah tanggap dan ramah dalam pelayanan sistem OSS-RBA, hal ini ditujukan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dari hal tersebut terbentuk kepuasan pada kualitas pelayanannya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pihak DPMPTSP Kabupaten Klaten sudah dapat melayani sesuai indikator kepuasan terhadap program dengan demikian pelaku usaha puas dengan kualitas sistem OSS-RBA yang memiliki fitur layanan bantuan dan juga pelayanan pegawai DPMPTSP Kabupaten Klaten yang kooperatif dalam mengurus perizinan berusaha dengan sistem OSS-RBA.

### 3. Tingkat Efektivitas Input dan Output

Pembahasan mengenai tingkat efektivitas input dan output dari sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di DPMPTSP Kabupaten Klaten diuraikan dengan indikator sebagai berikut:

#### a. Kelengkapan (input)

Kelengkapan suatu sistem memberikan rekomendasi langsung terhadap hasil yang didapatkan. Berdasarkan hasil wawancara telah dilakukan bahwa kelengkapan sudah mendukung dan memudahkan pelaku usaha yang melakukan perizinan berusaha. Seiring dengan perkembangannya, OSS-RBA telah mengalami berbagai peningkatan fitur dan layanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan bagi pengguna. Salah satu peningkatan signifikan dalam OSS-RBA adalah adanya fitur layanan "Tanya Kami". Fitur ini

memungkinkan para pengguna untuk mengajukan pertanyaan atau konsultasi terkait dengan proses perizinan usaha secara langsung kepada tim OSS-RBA. Dengan adanya fitur ini, para pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat, sehingga dapat mempercepat proses perizinan mereka.

Selain itu, OSS-RBA juga telah dilengkapi dengan fitur yang memungkinkan para pengguna untuk mengunggah file persyaratan secara langsung melalui website atau aplikasi OSS-RBA. Hal ini memudahkan para pengguna untuk menyampaikan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam proses perizinan usaha tanpa harus datang secara langsung ke kantor pelayanan perizinan. Dengan demikian, proses perizinan usaha menjadi lebih efisien dan praktis.

Selain fitur-fitur yang disebutkan di atas, OSS-RBA juga terus meningkatkan keamanan dan privasi data para pengguna. Berbagai langkah telah diambil untuk melindungi data pribadi dan informasi sensitif para pengguna dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. Dengan demikian, para pengguna dapat menggunakan OSS-RBA dengan lebih percaya diri dan aman. Dengan adanya berbagai kelengkapan tersebut, OSS-RBA dapat terus menjadi solusi yang efektif dan efisien dalam mendukung proses perizinan usaha di Kabupaten Klaten. Pemerintah daerah terus berkomitmen untuk meningkatkan layanan OSS-RBA agar dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi para pengguna, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui pemberdayaan sektor usaha yang ada di Kabupaten Klaten. Hal ini juga telah didukung dengan bukti wawancara dari berbagai pelaku usaha sudah mengatakan bahwa sistem OSS-RBA lengkap fitur dan memudahkan pelaku usaha. (Jein dan Reymon, 2016) dalam penelitiannya mengatakan kelengkapan sistem informasi berpengaruh kepada pengguna sistem informasi yang menjadi aspek valid untuk mengukur efektivitas sistem informasi.

Dari hasil penelitian di atas dari indikator kelengkapan dari variabel tingkat efektivitas input dan output yakni sistem OSS-RBA memiliki fitur yang lengkap dan efektif digunakan sehingga pelaku usaha mudah dalam penggunaannya yang mana terdapat kesesuaian dengan penelitian terdahulu sistem informasi menjadi aspek valid dalam pengukuran efektivitas.

b. Bentuk dan keluaran

*Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) merupakan sistem perizinan usaha yang telah diperkenalkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Klaten untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha. Menurut Sutedi (2017: 168), dalam bukunya yang berjudul “Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik” bahwa perizinan merupakan salah satu contoh pelaksanaan fungsi regulasi yaitu pengendalian sebagai bagian dari tugas dan wewenang pemerintah untuk mengendalikan setiap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Dalam perkembangannya, OSS-RBA telah mengalami berbagai

peningkatan dan pengembangan fitur, sehingga memiliki berbagai bentuk dan keluaran yang memenuhi kebutuhan pengguna.

Salah satu bentuk utama dari OSS-RBA adalah aplikasi berbasis *web* yang dapat diakses melalui browser internet. Aplikasi ini menyediakan antarmuka yang *user-friendly* yang memungkinkan para pengguna untuk mengakses berbagai fitur dan layanan OSS-RBA secara mudah dan cepat. Dari hasil penelitiannya, Sedarmayanti dalam Suri et al. (2022), melalui bukunya yang berjudul “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” menegaskan bahwa tanggapan pelaku usaha menyampaikan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) dapat mempermudah pelaku usaha hingga keluarnya Surat Nomor izin Berusaha (NIB) dengan tidak terbatas oleh tempat dan dapat mempersingkat waktu pengurusan baik dengan website OSS atau aplikasi mobile OSS-RBA Indonesia. Melalui aplikasi web OSS-RBA, pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti mengajukan perizinan usaha, mengunggah dokumen persyaratan, dan memonitor status permohonan perizinan.

Selain aplikasi berbasis web, OSS-RBA juga telah hadir dalam bentuk aplikasi mobile yang dapat diunduh dan diinstal pada perangkat seluler. Aplikasi mobile OSS-RBA ini memungkinkan para pengguna untuk mengakses layanan OSS-RBA di mana pun dan kapan pun mereka berada, sehingga memberikan fleksibilitas dan kenyamanan yang lebih dalam penggunaan OSS-RBA. Dengan aplikasi mobile OSS-RBA, pengguna dapat mengurus perizinan usaha mereka secara langsung melalui ponsel pintar mereka. Adapun salah satu keluaran utama dari OSS-RBA adalah berupa perizinan dan izin usaha yang diterbitkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Klaten setelah proses permohonan selesai. Melalui OSS-RBA, para pengguna dapat mengajukan berbagai jenis perizinan usaha, seperti izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, dan izin operasional, dan memperolehnya dengan cepat dan mudah. Dengan demikian, OSS-RBA memberikan kepastian hukum bagi para pelaku usaha untuk memulai dan mengembangkan usaha mereka.

Selain itu, OSS-RBA juga menghasilkan berbagai data dan statistik terkait dengan proses perizinan usaha. Data ini dapat digunakan oleh pemerintah, badan usaha, dan peneliti untuk melakukan analisis dan evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi OSS-RBA, serta untuk mengidentifikasi berbagai potensi perbaikan dan pengembangan di masa mendatang. Dengan berbagai bentuk dan keluaran yang dimilikinya, OSS-RBA telah menjadi solusi yang efektif dan efisien dalam mendukung proses perizinan usaha di Kabupaten Klaten. Pemerintah daerah terus berkomitmen untuk meningkatkan dan mengembangkan OSS -RBA agar dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi para pengguna, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di Kabupaten Klaten.

Sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) telah menjadi inovasi penting dalam pengelolaan perizinan usaha di pemerintah daerah Kabupaten Klaten. Dengan memanfaatkan teknologi digital, OSS-RBA bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan usaha serta meningkatkan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Evaluasi kinerja OSS-RBA pada tahun-tahun sebelumnya menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem ini berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan pemerintah daerah Kabupaten Klaten. Salah satu aspek yang dievaluasi dalam kinerja OSS-RBA di Kabupaten Klaten adalah proses perizinan itu sendiri. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi area-area di mana proses perizinan dapat disempurnakan, seperti peningkatan kecepatan dalam memberikan izin, peningkatan kualitas pelayanan kepada pemohon, dan penyederhanaan prosedur perizinan yang berbelit-belit.

Evaluasi juga memperhatikan tingkat aksesibilitas dan ketersediaan layanan OSS-RBA bagi masyarakat. Hal ini mencakup sejauh mana platform OSS-RBA dapat diakses oleh pemohon izin dari berbagai lapisan masyarakat dan seberapa efektif pemerintah daerah Kabupaten Klaten dalam menyediakan bantuan teknis dan dukungan bagi pengguna sistem. Evaluasi kinerja OSS-RBA di Kabupaten Klaten juga melibatkan penilaian terhadap tingkat kesadaran masyarakat tentang sistem ini serta tingkat keterampilan teknis mereka dalam menggunakannya. Pelatihan dan sosialisasi mengenai OSS-RBA harus terus ditingkatkan untuk memastikan bahwa pengguna memiliki pemahaman yang baik tentang cara menggunakan sistem dan mendapatkan manfaat maksimal darinya. Dengan melakukan evaluasi kinerja OSS-RBA secara menyeluruh dan terus menerus, pemerintah daerah dapat memastikan bahwa sistem ini terus berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif yang signifikan bagi kemajuan ekonomi dan pelayanan publik di wilayah mereka.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) dalam Pengurusan Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kabupaten Klaten, dapat disimpulkan bahwa sistem OSS-RBA berhasil mencapai tujuannya. Penelitian menunjukkan bahwa perencanaan program ini matang, dengan penyusunan program yang tepat sehingga memudahkan pelaku usaha dalam pengurusan perizinan. Pelaksanaan sistem ini efektif dan efisien karena memungkinkan pelaku usaha untuk mengurus perizinan secara mandiri. Sistem pengawasan dan pengendalian yang diterapkan juga berhasil memberikan kemudahan pada penggunanya. Selanjutnya, kepuasan terhadap program ini terlihat dari kualitas sistem yang cepat dan tidak memakan waktu, informasi yang

akurat dan relevan, serta pelayanan yang lengkap dengan berbagai fitur bantuan. Di sisi input dan output, sistem OSS-RBA terbukti efektif dan efisien dengan fitur yang lengkap dan sesuai harapan masyarakat, ketepatan dalam pelaksanaannya, serta keakuratan dalam menyajikan data. Konsistensi sistem OSS-RBA terlihat dari kemudahan yang diberikan kepada pelaku usaha dalam mendapatkan izin usaha, serta keluaran sistem yang sesuai dengan harapan pengguna tanpa memerlukan waktu yang lama. Dengan demikian, sistem OSS-RBA telah membuktikan dirinya sebagai solusi yang efektif dalam mempercepat dan menyederhanakan proses perizinan berusaha, sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

## REFERENSI

### Buku

- Hamzah Uno & Lamatenggo Nina. (2014). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Principles of marketing* (12th ed.), (B. Sabran, Penerj.) (12th ed.). Erlangga.
- Mardiasmo. (2017), *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2015). *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutedi, A. (2017). *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offsite.

### Jurnal Online

- Aini, N., Maslichah, M., & Junaidi, J. (2019). Pengaruh pengetahuan dan pemahaman investasi, modal minimum investasi, return, risiko dan motivasi investasi terhadap minat mahasiswa berinvestasi di pasar modal (Studi pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Kota Malang). *E\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 8(05).
- Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2016). Efektifitas Sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Aziz, N. L. L. (2016). Otonomi Desa dan Efektivitas Dana Desa (*The Village Autonomy and The Effectiveness of Village Funds*). *Jurnal Penelitian Politik*, 13(2), 193–211.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information systems success measurement. Foundations and Trends® in Information Systems*, 2 (1), 1-116.
- Ginting, A. H., Bahroni, R., & Rumbekwan, M. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis Oss Rba Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 71–85.

- Hartati, S., & Murtasidin, B. (2018). Efektivitas Pembangunan Kepemudaan Di Provinsi Riau Tahun 2014-2016 (Studi Kasus Pada Dinas Kepemudaan Dan Olahraga). *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 2(2).
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem *Online Single Submission (OSS)* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- Mayasari, I. (2020). Kebijakan reformasi regulasi melalui implementasi omnibus law di Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(1), 1.
- Mingkid, G. J., Liando, D., & Lengkong, J. (2017). Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara). *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Naipos-Pos, F. J. S. (2021). Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [JIMSIPOL]*, 1(4), 1–10.
- Pebrianti, E., Rorong, A., & Mambo, R. (2023). Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 9(2), 17–28.
- Putra, R. H., Aprila, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). Kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna akhir *software* analisis kredit. *Jurnal Akuntansi*, 10(3), 245–260.
- Rahmawati, E., Rahayu, E., & Pratama, K. N. (2017). Efektivitas manajemen diare di tatanan rumah tangga dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan penanganan diare anak. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 12(2), 127–133.
- Rizkiani, Q. D. (2022). Pengukuran Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut *Measurement of The Effectiveness of Business License Service System Online Single Submission in Department o. Indonesian Accounting Research Journal*, 2(3), 209–217.
- Sihombing, A. J., & Sudiarawan, K. A. (2020). Efektivitas *Online Single Submission Risk Based Approach (Oss-Rba)* Dalam Perizinan Berusaha Di Kota Denpasar. *Jurnal Kertha Negara*, 8(5), 73–83.
- Suri, A. I., Maarif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro). *Jurnal Administrativa*, 4(1), 33–44.
- Syaipudin, L., & Awwalin, I. (2022). Strategi Promosi Melalui Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Penjualan pada Home Industry Baso Aci Mahira Lamongan. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 1(01), 31–42.

Syifa, M. N., & Prasetyo, A. (2022). Penerapan *Online Single Submission* Terhadap Pelayanan Masyarakat Dalam Izin Usaha Di Kabupaten Gresik. *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)*, 3(4), 37–43.

Walangitan, M. F., Kalangi, J. A. F., & Kawung, E. J. R. (2022). Implementasi Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Minahasa Tenggara. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 18(3), 905–916.

#### Perundangang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal UU No. 25 Tahun 2007 (bpk.go.id)

Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2020 Pasal 7 ayat (1) tentang Cipta Kerja junto Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang. UU No. 11 Tahun 2020 (bpk.go.id)

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik PP No. 24 Tahun 2018 (bpk.go.id)

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko PP No. 5 Tahun 2021 (bpk.go.id)

#### Skripsi

Lutfiah, B. C. (2023). Efektivitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Keplaksari Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang. STIE PGRI Dewantara Jombang.

Ruwaina, I. (2019). Efektifitas Kebijakan Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah (Doctoral Dissertation, UNNES). Skripsi, Universitas Semarang.