

ANALISIS KUALITAS PENGURUSAN PERIZINAN MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS-RBA) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MALUKU TENGAH

Resya Myla Libran

Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

* Email untuk Korespondensi: resyamylalibran@gmail.com

ABSTRAK

Online Single Submission (OSS) merupakan sistem perizinan online yang dikelola oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan analisis kualitas pengurusan perizinan melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas pengurusan perizinan melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah yang diperoleh melalui serangkaian tahapan wawancara peneliti menyimpulkan kategori hasil sebagai berikut 1. tangibles berkategori baik, 2. reliability berkategori baik, 3. responsiveness berkategori Sangat baik, 4. assurance berkategori Sangat baik, dan 5. empathy berkategori Sangat baik. Selain itu terdapat faktor yang mendukung proses pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA ini yaitu: kemudahan persyaratan, mudah diakses, kecepatan waktu penanganan, dan penetapan tarif/biaya. Sementara faktor yang menghambat proses pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA ini adalah: koneksi jaringan dan sistem, pemenuhan persyaratan, belum melakukan perubahan AHU untuk badan usaha/AHU terblokir, pelaku usaha lupa hak akses OSSnya, salah memasukkan KBLLI, masih adanya praktik percaloan, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bermasalah dan tidak valid.

Kata kunci:

Kualitas perizinan.
Online Single
Submission Risk Based
Approach
(OSS-RBA).

Keywords:

licensing quality.
Online Single
Submission Risk-Based
Approach (OSS-RBA).

Online Single Submission (OSS) is an online licensing system managed by the Coordinating Ministry for Economic Affairs and the Investment Coordinating Board (BKPM). This study aims to know and explain the analysis of the quality of licensing management through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) system at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Central Maluku Regency. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach. Based on the results of the study, the analysis of the quality of licensing management through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) system at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Central Maluku Regency obtained through a series of interview stages, researchers concluded the following categories of results: 1. Tangibles are well categoryd, 2. Good category reliability, 3. Very good responsiveness, 4. assurance category Very good, and 5. empathy is categorized as Very good. In addition, there are factors that support the licensing process through the OSS-RBA system, namely: ease of requirements, easy access, speed of handling time, and determination of tariffs / fees. Meanwhile, the factors that hinder the licensing process through the OSS-RBA system are: network and system connections, fulfillment of requirements, have not made changes to AHU for business entities / AHU blocked, business actors

forget their OSS access rights, enter KBLI incorrectly, there is still a practice of brokering, and the Identity Number (NIK) and Taxpayer Identification Number (NPWP) are problematic and invalid.

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](#).
This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*

PENDAHULUAN

Online Single Submission (OSS) merupakan sistem perizinan *online* yang dikelola oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) (Suryadevi & Fanida, 2020; Zukhri & Putranto, 2022). Dalam sistem OSS, BKPM memiliki kewenangan untuk mengeluarkan Izin Prinsip dan Izin Usaha, serta melakukan koordinasi dengan instansi-instansi pemerintah lain yang terkait dengan perizinan tersebut. Sementara, penerbitan perizinan OSS di daerah dilakukan oleh pemerintah daerah atau lebih tepatnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) setempat. Setiap daerah di Indonesia memiliki DPMPTSP yang bertanggung jawab dalam pengelolaan investasi dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam hal penerbitan perizinan OSS di daerah, DPMPTSP setempat bekerja sama dengan BKPM untuk memfasilitasi proses pengajuan dan penerbitan perizinan OSS ditingkat daerah. Pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengeluarkan perizinan sesuai dengan regulasi dan ketentuan yang berlaku di daerah masing-masing. Namun, beberapa jenis perizinan yang memerlukan persetujuan dari instansi pemerintah pusat atau yang memiliki kewenangan khusus, seperti izin lingkungan, izin pertambangan, dan izin perikanan, tetap harus mengikuti prosedur pengajuan dan penerbitan perizinan yang ditetapkan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan (Sellang et al., 2022; Tjiptono, 2022).

Berdasarkan laporan data perizinan pada tahun 2021 DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah, sebanyak 205 Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan. Dimana pada tahun 2021 merupakan tahun awal diluncurkannya *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) sehingga pelaku usaha belum sepenuhnya memahami penggunaan OSS-RBA (Ginting et al., 2022; Putri, 2023).

Tabel 1. 1 Data Perizinan NIB tahun 2021 dan 2022 berdasarkan jenis usahanya

Jenis Usaha	Tahun 2021	Tahun 2022	Keterangan
UMK	202	2.278	Modal Investasi di bawah <5 Milyar
Non-UMK	3	9	Modal Investasi > 5 Milyar
Total	205	2.287	

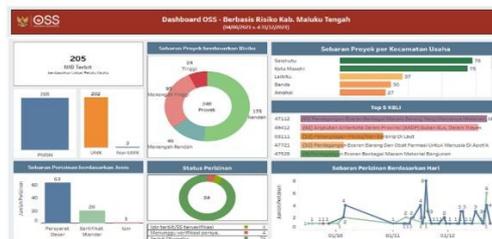
Sumber: Data Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Maluku Tengah Tahun 2021

Tabel 2. Jumlah Kegiatan Usaha (KBLI) tahun 2021 dan tahun 2022 berdasarkan risikonya.

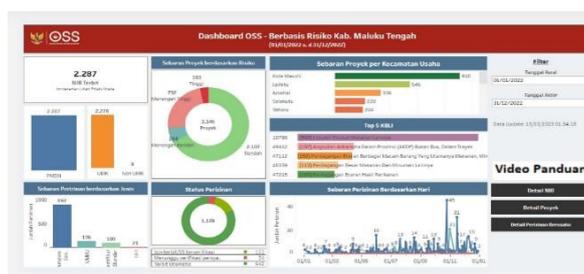
Jenis Risiko	Tahun 2021	Tahun 2022
Risiko Rendah	175	2.107
Risiko Menengah Rendah	46	204
Risiko Menengah Tinggi	95	732
Risiko Tinggi	24	103
Total	340 KBLI	3.146 KBLI

Sumber: Data Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Maluku Tengah Tahun 2022

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada dashboard OSS-RBA tahun 2021 dan 2022 di bawah ini :



Gambar 1. Dashboard OSS-RBA Tahun 2021



Gambar 2. Dashboard OSS-RBA Tahun 2022

Sumber: Data Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Maluku Tengah Tahun 2021 dan 2022

Berdasarkan *dashboard* OSS-RBA pada tahun 2021 diatas, terdapat 205 (dua ratus lima) NIB terbit, 20 (dua puluh) Sertifikat Standar, dan 1 (satu) Izin dengan jumlah proyek atau kegiatan usaha ber-KBLI sebanyak 340 (tiga ratus empat puluh) proyek.

Pada tahun 2022 terjadi peningkatan dalam pengurusan perizinan berusaha NIB yakni sebanyak 2.287 NIB yang terbit dengan jumlah KBLI atau proyek kegiatan usaha sebanyak 3.146 proyek dan jumlah Sertifikat Standar sebanyak 100 (seratus) dan sebanyak 21 (dua puluh satu) izin.

Berdasarkan perbandingan realisasi diatas terjadi peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dikarenakan pada tahun 2021 pelaku usaha belum memahami ketentuan penggunaan OSS-RBA. Sehingga pelaku usaha masih memerlukan adaptasi terhadap perubahan kebijakan tersebut. Pelaku usaha yang datang untuk melakukan pendampingan kerap kali mengalami kesulitan terutama bagi mereka yang telah memiliki hak akses sebelumnya. Pelaku usaha yang memiliki hak akses OSS 1.1 tak sedikit yang lupa akun atau lupa kata sandi/password (Christian Herdinata et al., 2020; Molasy et al., 2024). Pada tahun 2021 tersebut OSS-RBA belum didukung untuk menu bantuan, sehingga petugas akan membantu dengan melaporkan permasalahan/kendala yang dihadapi kepada pusat dengan membuat surat pernyataan perubahan data OSS.

Pemerintah terus melakukan pengembangan sistem agar sistem yang digunakan semakin optimal. Pada tahun 2022, pemerintah kembali melakukan perbaikan dengan menambahkan menu butuh bantuan yang dapat digunakan oleh pelaku usaha yang telah memiliki akun namun lupa hak aksesnya. Sehingga pelaku usaha tidak perlu datang ke kantor DPMPPTSP untuk melakukan perubahan data hak akses dan dapat dilakukan secara mandiri.

Tidak hanya sampai disitu, pemerintah terus melakukan perbaikan agar sistem yang digunakan semakin optimal dalam penggunaannya. Salah satunya adalah membuat sistem bagi tenaga pendamping/helpdesk untuk melihat, mengecek, menindaklanjuti, mengirim ulang data pelaku usaha. Pada hak akses helpdesk ini, pelaku usaha yang memiliki permasalahan lupa akun, akan dicek ulang dengan memasukkan NIB/NIK/No. Hp/username/nama pelaku usaha/nama usaha/KBLI/Sektor kemudian setelah memasukkan salah satu pilihan diatas, akan muncul data-data pelaku usaha yang dibutuhkan.

Selain tantangan pemerintah untuk terus melakukan *update* sistem, sebagai lembaga birokrasi yang memiliki kewenangan dalam penerbitan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah juga berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memberikan kebutuhan masyarakat/pelaku usaha melalui perizinan berusaha berbasis risiko ini. Pada dasarnya, pemerintah terus berupaya melakukan perubahan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan rasa kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan perizinan akan membuat pelaku usaha tidak merasa khawatir dengan keterlambatan atau proses perizinan yang berbelit-belit. Dengan hadirnya OSS-RBA maka diharapkan pelaku usaha memiliki kesadaran terhadap legalitas izin usaha yang dibutuhkan sebagai pelindung bagi usaha yang dijalankan.

Penelitian sebelumnya oleh Eko Prasetyo pada tahun 2021, dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai" memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai dan mengetahui faktor penghambat pelaksanaan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Hasil penelitian: Secara keseluruhan dinilai baik tetapi belum optimal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu diharapkan keberadaan tim teknis meletak di Dinas dan Dinas perlu melakukan sosialisasi tentang penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) kepada masyarakat, sehingga masyarakat mampu mendaftarkan perizinannya sendiri dan tidak melalui pihak ketiga/calo (Prasetyo, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan analisis kualitas pengurusan perizinan melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, serta untuk mengungkap faktor pendukung dan penghambat dalam proses tersebut. Manfaatnya terletak pada penyediaan informasi dan wawasan yang lebih komprehensif tentang pengurusan perizinan menggunakan OSS-RBA, baik secara teoritis maupun praktis. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan terkait pengurusan perizinan, serta memberikan solusi atas permasalahan yang ada.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah selama dua bulan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Adlini et al., 2022; Romlah, 2021). Data primer dikumpulkan melalui survei, wawancara, observasi, dan eksperimen. Informan penelitian dipilih secara purposive, termasuk kepala dinas, staf, dan responden lainnya. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang kualitas pengurusan perizinan melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan pada Bab ini didasarkan pada data yang telah dikumpulkan oleh peneliti pada saat melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Dalam penelitian ini yang menjadi responden dibagi menjadi tiga kategori, yaitu responden kunci dalam hal ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dan Kepala Bidang Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, responden utama yaitu para pelaku usaha yang diantaranya adalah 13 orang pelaku usaha menengah kecil (UMK) dan 2 (dua) pelaku usaha non menengah kecil (Non-UMK), dan responden pendukung yaitu petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

Responden kemudian di wawancarai dengan beberapa pertanyaan yang didalamnya terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dari lima dimensi tersebut, peneliti membuat pertanyaan yang menjelaskan dari masing-masing kualitas.

Analisis Kualitas Pengurusan Perizinan Melalui Sistem OSS-RBA Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah instansi pemerintah Kabupaten Maluku Tengah yang memiliki kewenangan dalam mengeluarkan izin. Perizinan-perizinan tersebut diterbitkan melalui sistem yang disebut sebagai *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) maupun penerbitan secara manual yang dimana perizinan tersebut belum terintegrasikan dengan sistem. Perizinan yang belum terintegrasikan secara sistem diantaranya adalah Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Izin Reklame, dan Sertifikat Laik Higienis. Dengan adanya kemudahan penerbitan perizinan melalui sistem ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah tentunya mengupayakan agar proses penerbitannya berjalan dengan baik sebagaimana dibuatnya sistem OSS-RBA ini sebagai bentuk inovasi pemerintah Indonesia agar terciptanya transparansi sehingga tidak ada kelalaian dalam menerbitkan izin-izin.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah perlu menerapkan indikator-indikator kualitas pelayanan sehingga pelayanan publik yang dilakukan dapat menghasilkan pelayanan yang baik.

Berikut adalah hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara kepada para responden berdasarkan indikator dimensi yang telah ditentukan, diantaranya :

Tangibles (Berwujud/Bukti Fisik)

Tangibles atau berwujud (bukti fisik) maksudnya adalah fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh penyedia seperti gedung, peralatan dan perlengkapan pegawai, keberadaan ruangan yang dibutuhkan, kedisiplinan pegawai, dan penampilan pegawai pelayanan seperti kerapian. Dalam hal ini peneliti membagi tiga sub indikator *tangibles* yaitu :

a. Kondisi Ruang dan Sarana Prasarana

Kondisi ruangan dan kelengkapan sarana dan prasarana merupakan bagian tak terpisahkan dari pelayanan. Hal tersebut merupakan bagian dari indikator yang dapat menentukan kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan kondisi ruangan yang baik serta kelengkapan sarana dan prasarana diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang cepat.

Berdasarkan jawaban responden, beberapa mengungkapkan bahwa kondisiruangan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah Baik secara fasilitas sarana dan prasarana lengkap serta berfungsi sebagai mestinya.

Adapun hasil dari wawancara yang kepada para responden yaitu diantaranya:

- Menurut Anda bagaimana kondisi ruangan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah?
"Ruangan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah baik, Fasilitas juga baik, lengkap.." – (SSS, pemilik kedai makanan. Pukul 09.55 WIT - Senin, 11 September 2023).
- "Baik dan cukup memadai untuk mendukung aktivitas pelayanan". – (DAS, pemilik kios kosmetik. Pukul 11.20 WIT - Senin 11 September 2023).
- "Baik sekali. Kan daftar NIB ini sekarang online jadi perlu koneksi internet kebetulan beta seng punya kuota data, tapi tugasnya langsung koneksikan wifi ke beta hape." – (A, pemilik kios sembako. Pukul 11.55 WIT - Selasa 12 September 2023).
- "Kalau untuk sarana dan prasarana, kondisi ruangan, baik ya. Lengkap juga ada leaflet informasi juga. Tapi itu eee, sayangnya atapnya saja mungkin harus diperbaiki supaya lebih enak dilihat toh. Itu sih, semuanya baik." – (PSU, pemilik rumah makan minang. Pukul 12.25 WIT - Kamis, 14 September 2023).
- "Kondisi ruangan menurut beta baik." – (BA, pemilik toko material. Pukul 10.35 WIT – Jum'at, 15 September 2023).
- "Menurut beta untuk ruangan pelayanan kantor PTSP ini cukup baik ya, yacukup memadai." – (R, pemilik kedai AAF. Pukul 11.00 WIT – Jum'at, 15 September 2023).
- "Baik ya, kantor PTSP kondisinya baik" – (NS, pemilik kedai minuman. Pukul 11.30 WIT – Jum'at, 15 September 2023).
- "Kondisinya baik" – (AS, pemilik usaha catering. Pukul 14.35 WIT – Jum'at, 15 September 2023).
- "Baik." – (S, pemilik kios. Pukul 10.00 WIT – Senin, 18 September 2023).
- "Baik, ya." – (R, pemilik usaha perabotan. Pukul 10.20 WIT – Senin, 18 September 2023).
- "Baik" – (NMA, pemilik kedai makanan. Pukul 11.21 WIT – Senin, 18 September 2023).
- "Cukup baik" – (BNT, pemilik usaha jibu-jibu. Pukul 12.00 WIT – Senin, 18 September 2023).
- "Kondisi kantornya baik" – (AS, direktur perusahaan CV. CP. Pukul 12.35 WIT – Senin, 18 September 2023)
- "Baik." (BM, kuasa PT. SPI. Pukul 10.00 WIT. Selasa, 19 September 2023).

Sementara, responden lain mengungkapkan kondisi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah yang terasa panas ketika siang hari. Hal ini diungkapkan oleh salah satu responden saat diwawancarai :

"Kondisi ruangan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah cukup panas, kakak, mungkin harus ditaruh AC didepan supaya masyarakat nyaman juga." – (WR, pemilik kios. Pukul 14.12 WIT - Senin, 11 September 2023).

Berdasarkan jawaban responden diatas perihal kondisi ruang pelayanan pada bagian depan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah memang tidak dilengkapi dengan AC, sehingga pada siang hari ruangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah akan terasa panas. Fasilitas AC tersedia namun berada di dalam ruangan yaitu pada bagian *back office*. Terdapat 2 (dua) buah AC yang digunakan. Sementara pada ruangan utama pelayanan belum disediakan fasilitas AC.

Kelengkapan sebuah fasilitas diperlukan untuk mendukung suatu pelayanan agar berjalan optimal sebagaimana yang tercantum pada standar pelayanan dimanasarana dan prasarana adalah bagian dari indikator yang wajib dipenuhi sebagai bagian dari penilaian kualitas pelayanan public (Nurdin, 2019).

Namun, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah belum secara maksimal memiliki fasilitas maupun sarana dan prasarana yang memadai. Masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki seperti keadaan atap gedung pelayanan yang rusak dan saluran listrik yang tidak berfungsi.

Selain itu, keadaan toilet juga terlihat kurang bersih dan terkadang airnya tidak mengalir, mushola yang kurang terawat sehingga karpet yang diperuntukkan untuk beribadah berdebu, keadaan kantor yang terlihat banyak tumpukan kertas yang tidak tersusun, dan kabel-kabel komputer yang tidak rapi dan banyaknya komputer yang tidak digunakan secara optimal hal ini disebabkan komputer yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah merupakan keluaran tahun lama dan harus diperbarui. Saat ini hanya baru beberapa komputer yang sudah diganti, selain itu beberapa petugas menggunakan laptop. Selanjutnya adalah printer yang sering mengalami masalah seperti tidak bisa digunakan karena ada komponen yang mengalami kerusakan. Printer yang digunakan pada pelayanan pun yang berfungsi hanya satu, sehingga petugas harus bergantian menggunakannya. Tentunya ini tidaklah efektif karena menyebabkan kabel printer akan rusak karena sering dicabut dan akan

menghambat pelayanan pada saat ingin mencetak NIB ketika printer sedang digunakan petugas yang lain, maka petugas yang ingin mencetak dokumen lain harus menunggu sampai selesai. Dan yang terakhir adalah ruangan *back office* yang kosong/sepi hal ini disebabkan semenjak diberlakukannya OSS-RBA tim teknis yang seharusnya berada pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah kini kembali ke instansinya masing-masing. Hal ini diungkapkan oleh petugas pelayanan perizinan ketika peneliti melakukan wawancara terkait keberadaan tim teknis:

- Menurut Anda apakah tim teknis ini diwajibkan atau diharuskan keberadaannya di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah?

“Sebelum melalui sistem online (masih manual) memang petugas tim teknis berkantor di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah karena verifikasinya pun masih manual. Kalau sekarang kan sudah online jadi katong tinggal konfirmasi melalui whatsapp/menghubungi lewat telepon untuk di verifikasi, nanti mereka kan cek dari akun mereka. Jika sudah sesuai dan valid maka akan di verifikasi. Jika belum, akan dikirim notifikasi perbaikandokumen persyaratan atau penolakan. Jadi sekarang tim teknis memverifikasi dari kantornya masing-masing”. – (NW, Petugas Admin OSS. Pukul 10.50 WIT - Kamis, 21 September 2023)

Selanjutnya berdasarkan dokumentasi prasarana yang tercantum padahalaman lampiran, peneliti menjabarkan sarana pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah yang sering digunakan dalam mendukung aktivitas pelayanan perizinan pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Daftar sarana yang digunakan dalam pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah

No	Nama Sarana	Jumlah Sarana
1	Komputer	12
2	Laptop	2
3	Printer	4
4	AC	2
5	CCTV	8
6	Televisi	1
7	Kursi Pelayanan	9
8	Kursi Tunggu	4
9	Kursi Roda	1
10	Banner Layanan	11
11	Backdrop Informasi	2
12	Papan Informasi	1
13	Kotak Pengaduan	1

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait kondisi ruangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah “baik” sebagaimana jawaban dari 10 (sepuluh) responden yang menjawab “baik”, 4 (empat) responden menjawab “cukup baik”, dan 1 (satu) responden menjawab “baik sekali”

b. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Perizinan

Disiplin merupakan salah satu bagian dari indikator yang ada pada dimensi *tangibles*. Dimana suatu pelayanan yang baik tentunya didukung dengan kedisiplinan pegawainya (Sudarman, 2022). Masyarakat yang datang tentunya harus disambut dengan keberadaan pegawainya. Jika pegawai tidak ada pada saat jam pelayanan,

maka masyarakat akan memandang dan menilai kualitas pelayanan dalam suatu instansi tersebut menjadi kurang baik dan akan berdampak terhadap citra instansi itu sendiri.

Berdasarkan hasil jawaban dari para responden menjawab kedisiplinan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah baik.

- Menurut anda bagaimana kedisiplinan petugas DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah?

“Baik. Petugasnya ada pada saat jam pelayanan” – (SSS, pemilik kedai makanan. Pukul 09.55 WIT - Senin, 11 September 2023).

“Baik sekali. Beta datang di jam istirahat tetapi petugasnya tetap memberikan pelayanan.” – (DAS, pemilik kios kosmetik. Pukul 11.20 WIT

- Senin 11 September 2023).

“Untuk disiplinnya, pegawainya ada pas beta datang jadi sangat baik sekali” – (WR, pemilik kios. Pukul 13.00 WIT - Senin, 11 September 2023).

“Baik dan ada di jam kantor jadi beta seng tunggu lama.” (A, pemilik kiossembako. Pukul 11.55 WIT - Selasa 12 September 2023).

“Sangat baik.” – (PSU, pemilik rumah makan minang. Pukul 12.25 WIT - Kamis, 14 September 2023).

“Baik, karena beta datang petugasnya ada di ruang pelayanan juga.” – (BA, pemilik toko material. Pukul 10.35 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Menurut beta untuk kedisiplinan pegawainya sangat baik ya, sesuai dengan jam pelayanan, petugasnya ada.” – (R, pemilik kedai AAF. Pukul 11.00 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Baik, petugasnya ada stay di kantor.” – (NS, pemilik kedai minuman. Pukul 11.30 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Baik” – (AS, pemilik usaha catering. Pukul 14.35 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Baik.” – (S, pemilik kios. Pukul 10.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Baik.” – (R, pemilik usaha perabotan. Pukul 10.20 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Sangat baik” – (NMA, pemilik kedai makanan. Pukul 11.21 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Sangat baik, beta kira kan petugasnya sudah pulang istirahat toh karena beta datang jam istirahat. Tapi seng, petugasnya masih ada dan langsung kasih pelayanan” – (BNT, pemilik usaha jibu-jibu. Pukul 12.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Baik” – (AS, direktur perusahaan CV. CP. Pukul 12.35 WIT – Senin, 18 September 2023)

“Baik.” (BM, kuasa PT. SPI. Pukul 10.00 WIT. Selasa, 19 September 2023).

Adapun terkait jam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dapat dilihat di bawah ini sebagaimana yang diungkapkan oleh petugas pelayanan *front liner* :

- Bagaimana dengan jam pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah?

“Jam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah ini sesuai dengan arahan dimana jam kantor itu katong masuk jam 08.00 pagi sampai jam

16.30 itu jam kantor hari Senin s/d Kamis. Kalau hari Jum’at itu katong sampai jam 17.00. Jam istirahatnya itu dari jam 12.30 sampai jam 13.30.”(MJP, petugas pelayanan bagian *front liner/office*. Jum’at, 22 September 2023).

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas pelayanan pada bagian *front liner* maka dapat dijabarkan sebagai berikut :

Hari Senin – Kamis, jam pelayanan	: Pukul 08.00 - 16.30 WIT
Istirahat	: Pukul 12.30 – 13.30 WIT
Hari Jumat, jam pelayanan	: Pukul 09.00 – 17.00 WIT
Istirahat	: Pukul 12.00 - 13.30 WIT

Maka dapat disimpulkan dalam kedisiplinan petugas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah 10 (sepuluh) responden mengungkapkan “baik” dan 5 (lima) responden mengungkapkan “sangat baik”.

c. Kerapian Petugas Pelayanan Perizinan

Dalam hal ini, responden memberikan tanggapan bahwa petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah :

- Menurut anda bagaimana kerapian petugas DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah?

“Baik.” – (SSS, pemilik kedai makanan. Pukul 09.55 WIT - Senin, 11 September 2023).

“Baik.” – (DAS, pemilik kios kosmetik. Pukul 11.20 WIT - Senin 11 September 2023).

“Baik, ya.” – (WR, pemilik kios. Pukul 13.00 WIT - Senin, 11 September 2023).

“Baik.” (A, pemilik kios sembako. Pukul 11.55 WIT - Selasa 12 September 2023).

“Sangat baik. Petugasnya cantik-cantik, ramah juga. Pokoknya sangat baik. Karena beta ditelepon seng tahu dari mana kayaknya dari ombudsmankah apa e, mereka tanya-tanya beta bagaimana pelayanan di DPMPTSP ini, beta jawab sangat baik sekali.” – (PSU, pemilik rumah makan minang. Pukul 12.25 WIT - Kamis, 14 September 2023).

“Baik.” – (BA, pemilik toko material. Pukul 10.35 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Baik.” – (R, pemilik kedai AAF. Pukul 11.00 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Baik.” – (NS, pemilik kedai minuman. Pukul 11.30 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Baik” – (AS, pemilik usaha catering. Pukul 14.35 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Baik.” – (S, pemilik kios. Pukul 10.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Baik, ya.” – (R, pemilik usaha perabotan. Pukul 10.20 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Sangat baik” – (NMA, pemilik kedai makanan. Pukul 11.21 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Baik.” – (BNT, pemilik usaha jibu-jibu. Pukul 12.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Baik” – (AS, direktur perusahaan CV. CP. Pukul 12.35 WIT – Senin, 18 September 2023)

“Baik.” (BM, kuasa PT. SPI. Pukul 10.00 WIT. Selasa, 19 September 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada segi kerapian petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah terdapat jawaban yang diantaranya 13 (tiga belas) responden menjawab “baik” dan 2 (dua) responden menjawab “Sangat baik”.

d. Penyampaian Informasi

Selain penilaian terhadap kondisi ruangan baik sarana dan prasarana dalam pelayanan dan disiplin pegawai, peneliti juga menilai dari segi penyampaian petugas terkait informasi maupun kebijakan mengenai perizinan. Karena banyak pelaku usaha yang belum memahami ketentuan-ketentuan perizinan melalui OSS- RBA ini. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu responden yang ditemui oleh peneliti saat diwawancarai yang mengungkapkan penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan:

- Menurut anda bagaimana penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah terkait pengurusan perizinan melalui OSS?

“Sangat baik sekali. Petugas menyampaikan informasi dengan sangat jelas. Kebetulan beta masih awam dengan OSS ini jadi tadi beta tanya NIB ini ada masa berlakunya kah sng. Kemudian petugasnya bilang kalau NIB ini berlaku selama pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya.” – (SSS, pemilik kedai makanan. Pukul 09.55 WIT - Senin, 11 September 2023).

Petugas yang melayani kemudian memberikan pemahaman bahwa NIB berlaku selama pelaku usaha menjalankan usahanya. Sebagaimana yang disampaikan oleh petugas perizinan (admin OSS) ketika di wawancara perihal masa berlaku Nomor Induk Berusaha (NIB) :

- Apakah NIB ini ada masa berlakunya?

“Kalau sekarang ini NIB itu tidak perlu lagi diperpanjang. Karena NIB ini berlaku selama pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya. Kecuali, mereka yang usahanya memiliki risiko menengah tinggi dan tinggi, mereka ada pemenuhan persyaratan yang harus di upload dan ada izin juga yang diterbitkan. Nah, pelaku usaha yang kegiatan usahanya risiko menengah tinggi dan tinggi ini tentunya ada masa berlaku untuk izin- izinnya. Dan bisa diperpanjang melalui sistem OSS.” – (NW, Petugas Admin OSS. Pukul 10.50 WIT - Kamis, 21 September 2023)

Berdasarkan pernyataan admin OSS, disampaikan bahwa pelaku usaha tidak lagi memerlukan perpanjangan Nomor Induk Berusaha (NIB), kecuali pelaku usaha memiliki kegiatan usaha yang berisiko menengah tinggi dan tinggi. Hal ini disebabkan karena kegiatan usaha dengan risiko tersebut memiliki dampak yang langsung dirasakan atau yang dapat menimbulkan kerusakan. Sehingga, pelaku usaha memerlukan pemenuhan dokumen persyaratan untuk selanjutnya di verifikasi. Jika dalam tahap verifikasi dan verifikator menerima persyaratan tersebut, maka pelaku usaha dapat menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti pelaku usaha harus memperpanjang izin usahanya sebagai dokumen izin dasar yang digunakan untuk menunjang NIB tersebut.

- Apakah pelaku usaha yang memiliki kegiatan usaha dengan risiko menengah tinggi dan tinggi ini wajib melakukan pemenuhan persyaratan?

“Wajib, harus. Kalau mau usahanya beroperasi, mereka harus melakukan pemenuhan persyaratan. Karena nanti Sertifikat Standarnya ada tulisan disitu apakah sudah terverifikasi atau belum. Kalau belum, ya harus melakukan upload dokumen.” – (NW, Petugas Admin OSS. Pukul 10.50 WIT - Kamis, 21 September 2023)

Selain ketentuan masa berlaku NIB, masih terdapat pelaku usaha yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah menanyakan izin-izin seperti SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) yang mana izin-izin tersebut sudah tidak berlaku lagi. Sebagaimana disampaikan oleh admin perizinan OSS-RBA :

- Bagaimana tanggapan ibu terhadap pelaku usaha yang menanyakan izin lama seperti SIUP?

“Kalau dulu kan SIUP, SITU kalau sekarang pelaku usaha tidak memerlukan itu. Mereka cukup memiliki NIB saja. Jadi izin yang disebut tadi sudah tidak berlaku lagi jadi mereka harus membuat akun OSS supaya bisa diterbitkan NIB nya. Jadi kalau ada pelaku usaha yang datang bilang mau bikin SIUP ya katong informasikan toh bahwa itu sudah sng ada lai.”

– (NW, Petugas Admin OSS. Pukul 10.50 WIT - Kamis, 21 September 2023).

Selain itu, berikut jawaban responden dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah :

- Menurut anda bagaimana penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas DPMPSTSP Kabupaten Maluku Tengah Menurut anda bagaimana penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas DPMPSTSP Kabupaten Maluku Tengah terkait pengurusan perizinan melalui OSS?
"Sangat baik. Beta datang untuk mengurus izin usaha online beta karena memang diarahkan kesini kebetulan beta mau pengajuan bantuan, toh. Lalupetugasnya juga menyampaikan informasi terkait hak akses OSS beta untukakunnya itu seperti username dan passwordnya disimpan kalau ada butuh untuk penambahan kegiatan usaha nanti." – (DAS, pemilik kios kosmetik. Pukul 11.20 WIT - Senin 11 September 2023).
"Sangat baik sekali. Beta sendiri sng mengerti soal NIB ini jadi petugasnya membantu beta dan informasi yang diberikan juga jelas sekali."
– (WR, pemilik kios. Pukul 13.00 WIT - Senin, 11 September 2023).
"Sangat baik sekali." – (A, pemilik kios sembako. Pukul 11.55 WIT - Selasa 12 September 2023).
"Saya terbantu sekali dengan informasi yang diberikan oleh petugas tentunya" – (PSU, pemilik rumah makan minang. Kamis, 14 September 2023).
"Sangat baik. Karena beta sendiri sng terlalu paham deng OSS ini. Beta sendiri memang ada masalah juga, beta mau tambah KBLI tapi sng bisa karena masalah di permodalan. Jadi beta minta bantuan petugas OSS untuksolusinya bagaimana" – (AS, direktur perusahaan CV. CP. Pukul 12.35 WIT – Senin, 18 September 2023)
"Sangat baik. Memang akun OSS perusahaan katong ada masalah. Setelahdicek sama bagian petugas helpdesk, ternyata AHU perusahaan juga terblokir. Jadi petugasnya tadi bilang urus dulu AHU-nya kalau sudah, nanti balik lagi ke kantor par urus akun OSSnya supaya bisa di akses lagi."(BM, kuasa PT. SPI. Pukul 10.00 WIT. Selasa, 19 September 2023).

Reliability (Keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan yang perlu dimiliki oleh petugas pelayanan dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Keandalan sendiri bisa berupa kecermatan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan mengatasi permasalahan maupun kemampuan atau keahlian dalam penggunaan teknologi (Setiadi, 2022). Petugas pelayanan tentunya harus menguasai penggunaan teknologi karena saat ini semua pelayanan menggunakan sistem.

Selama meneliti, peneliti melihat dan memperhatikan petugas pelayanan perizinan yang bertanggungjawab terhadap proses perizinan melalui sistem OSS ini dari awal sampai izin terbit. Petugas pelayanan tersebut memiliki kompetensi yang memang dibutuhkan sesuai dengan tupoksinya. Hal ini terlihat ketika pelaku

usaha yang datang untuk membuat perizinan berusahanya (NIB) maupun cara petugas menanggapi pertanyaan pelaku usaha dan cara mengatasinya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada responden terkait keahlian petugas dalam penggunaan teknologi atau sistem, seluruh responden menjawab sangat baik. Diantaranya :

- Menurut Anda bagaimana kemampuan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dalam penggunaan sistem OSS?
"Sangat baik." – (SSS, pemilik kedai makanan. Pukul 09.55 WIT - Senin, 11 September 2023).
"Sangat baik." – (DAS, pemilik kios kosmetik. Pukul 11.20 WIT - Senin 11 September 2023).
"Sangat baik, ya." – (WR, pemilik kios. Pukul 13.00 WIT - Senin, 11 September 2023).
"Sangat baik." (A, pemilik kios sembako. Pukul 11.55 WIT - Selasa 12 September 2023).
"Sangat baik. Kan memang sudah pekerjaannya jadi harus menguasai danpahaman kalau katong kan orang awam jadi kalau OSS ini katong sng mengerti". – (PSU, pemilik rumah makan minang. Pukul 12.25 WIT - Kamis, 14 September 2023).
"Sangat baik." – (BA, pemilik toko material. Pukul 10.35 WIT – Jum'at, 15 September 2023).
"Sangat baik." – (R, pemilik kedai AAF. Pukul 11.00 WIT – Jum'at, 15 September 2023).
"Sangat baik, karena memang mungkin juga sudah dibidangnya, toh.." – (NS, pemilik kedai minuman. Pukul 11.30 WIT – Jum'at, 15 September 2023).
"Sangat baik" – (AS, pemilik usaha catering. Pukul 14.35 WIT – Jum'at, 15 September 2023).
"Sangat baik." – (S, pemilik kios. Pukul 10.00 WIT – Senin, 18 September 2023).
"Sangat baik, ya." – (R, pemilik usaha perabotan. Pukul 10.20 WIT – Senin, 18 September 2023).
"Sangat baik" – (NMA, pemilik kedai makanan. Pukul 11.21 WIT – Senin, 18 September 2023).
"Sangat baik." – (BNT, pemilik usaha jibu-jibu. Pukul 12.00 WIT – Senin, 18 September 2023).
"Sangat baik" – (AS, direktur perusahaan CV. CP. Pukul 12.35 WIT – Senin, 18 September 2023)
"Sangat baik." (BM, kuasa PT. SPI. Pukul 10.00 WIT. Selasa, 19 September 2023).

Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas kemampuan pegawai tentu diperlukan adanya bimbingan teknis yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih lanjut dalam menangani suatu pelayanan.

Dalam hal ini pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah memiliki pegawai yang kompeten dalam bidangnya dengan dibuktikan melalui pelatihan yang bersertifikasi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah:

- Upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dalam meningkatkan pelayanan yang baik?

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu harus punya SOP, semua yang dibutuhkan dalam pelayanan yang sesuai aturan juga harus lengkap, seperti SOP, standar pelayanan supaya tidak melenceng dari situ karena didalam standar pelayanan sudah ada indikator-indikator yang menjadi penentu juga. Selain SOP, sarana prasarana juga mendukung berjalannyapelayanan, dan tentunya yang utama ya sumber daya manusianya. Sumberdaya manusia juga penentu baik dan buruknya kualitas pelayanan. Makanya, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Maluku Tengah harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten. Ditambah sekarang era digital jadi semuanya serba teknologi. Kalau sumber dayanya seng paham komputer ya akan menghambat pelayanan karena semua sekarang sudah by sistem. Dan pegawai kami terutama pada bagian pelayanan yang melayani langsung OSS kepada masyarakat atau pelaku usaha beberapa sudah bersertifikasi dari Kementerian BKPM dalam pelatihan TOT OSS tahun lalu.” – (HL, SE, M.Si, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Maluku Tengah. Pukul 15.00 WIT – Kamis, 14 September 2023).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Respons petugas pelayanan terhadap masyarakat adalah satu hal yang utama. Sebab suatu pelayanan akan terjalin ketika ada *feedback* dari kedua pihak yaitu petugas pelayanan dan masyarakat umum. Jika petugas pelayanan telat dalam melayani masyarakat, maka akan tercipta kualitas pelayanan yang tidak memuaskan karena masyarakat dibiarkan menunggu sehingga akan terhambat dalam proses perizinannya.

Adapun respons petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah diungkapkan oleh para responden yang dipilih pada saat melakukan pengurusan izin dalam kecepatan petugas menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang tidak memerlukan waktu lama.

- Menurut anda bagaimana kecepatan waktu dalam penerbitan perizinan melalui sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah?

“Sangat baik. Petugasnya tanggap. Prosesnya juga cepat. Seng makan waktu lama juga.” – (SSS, pemilik kedai makanan. Pukul 09.55 WIT - Senin, 11 September 2023).

“Sangat baik.” – (DAS, pemilik kios kosmetik. Pukul 11.20 WIT - Senin 11 September 2023).

“Sangat baik, ya.” – (WR, pemilik kios. Pukul 13.00 WIT - Senin, 11 September 2023).

“Sangat baik.” – (BA, pemilik toko material. Pukul 10.35 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Sangat baik.” – (R, pemilik kedai AAF. Pukul 11.00 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Sangat baik, petugasnya langsung urus beta pung NIB dan seng sampai 20 menit NIB jadi” – (NS, pemilik kedai minuman. Pukul 11.30 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Sangat baik, cepat sekali seng sampai setengah jam ya sekitar 20 menit selesai. Lamanya hanya menunggu antrean, tapi kalau prosesnya cepat.” – (AS, pemilik usaha catering. Pukul 14.35 WIT – Jum’at, 15 September 2023).

“Sangat baik, ada lima belas menit NIB sudah jadi.” – (S, pemilik kios. Pukul 10.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Sangat baik, ya.” – (R, pemilik usaha perabotan. Pukul 10.20 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Sangat baik” – (NMA, pemilik kedai makanan. Pukul 11.21 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Sangat baik sekali.” – (BNT, pemilik usaha jibu-jibu. Pukul 12.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Kalau beta kesini datang par konsultasi karena memang ada masalah di katong pung AHU, kalau dari beta sendiri NIB sudah ada.” (BM, kuasa PT.SPI. Pukul 10.00 WIT. Selasa, 19 September 2023).

Namun hambatan juga sering dihadapi oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Hambatan tersebut biasanya terjadi ketika sistem yang sedang mengalami perbaikan atau jaringan internet yang sedang tidak stabil. Tidak sedikit pula pelaku usaha yang harus menunggu sampai sistemnya kembali normal. Seperti yang diungkapkan salah satu responden yang pada saat melakukan proses NIB sistem yang digunakan petugas tidak bisa memproses karena sistem yang sedang dalam perbaikan.

"Cukup cepat. karena mungkin terhambat pada sistem atau jaringan jadi petugasnya nanti kirim lewat WA katanya sih tinggal di cetak, tapi karena sistemnya ada gangguan jadi seng jadi-jadi." – (A, pemilik kios sembako. Pukul 11.55 WIT - Selasa 12 September 2023).

"Kalau menurut beta respons petugasnya baik ya, hanya saja memang adamasalah itu tadi beta mau tambah KBLI seng bisa dan petugasnya bilang harus ada KBLI yang dicabut kah. Karena beta sudah bolak-balik ke kantor jadi mudah-mudahan bisa." – (AS, direktur perusahaan CV. CP. Pukul 12.35 WIT – Senin, 18 September 2023)

Adapun solusi yang diberikan ketika sistem sedang *down* adalah petugas akan meminta nomor pelaku usaha untuk selanjutnya akan dikirimkan NIBnya sehingga pelaku usaha tidak perlu datang ke kantor. Karena beberapa pelaku usahayang datang untuk mengurus perizinan biasanya dari luar daerah yang membutuhkan waktu dan biaya lebih banyak. Dalam hal ini petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah akan memberikan kemudahan melalui pendampingan secara *online* yaitu melalui chat whatsapp. Namun, tak sedikit juga pelaku usaha yang akan datang ke kantor untuk mengambil NIBnya.

Selain masalah pada sistem, kendala juga datang dari pelaku usaha yang sudah memiliki hak akses OSS. Biasanya pelaku usaha yang ingin menambah kegiatan usahanya atau melakukan perubahan data usaha pada hak akses OSS mengalami kesulitan login akunnya. Hal ini dikarenakan pelaku usaha sudah tidak memiliki akses untuk masuk ke akun OSS seperti lupa *username*, *password*, nomor *whatsapp* atau *email* tercantum sudah tidak aktif lagi. Kendala ini dirasakan oleh salah satu responden yang peneliti wawancara, responden mengaku bahwa lupa kata sandi akunnya. Kemudian petugas dengan Sangat baik merespons masalah pelaku usaha dan dilakukan pendampingan.

"Beta mau tambah kegiatan usaha, tapi beta lupa beta pung akun. Jadi betaminta tolong untuk gimana caranya beta bisa akses akun beta lai." – (PSU, pemilik rumah makan minang. Pukul 12.25 WIT - Kamis, 14 September 2023).

Assurance (Jaminan)

Salah satu indikator wajib yang terdapat pada standar pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah jaminan pelayanan. Jaminan merupakan bentuk pertanggungjawaban bagi lembaga atau instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Jaminan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah jaminan pelayanan dan jaminan keamanan. Jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan yang didukung dengan petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Dan jaminan keamanan sendiri adalah berupa data *e-signature* (tanda tangan elektronik) sehingga masyarakat/pelaku usaha mendapatkan legalitas yang sah. *E-signature* atau tanda tangan elektronik ini sudah diberlakukan pada tahun 2023, namun pelaku usaha yang memiliki izin di bawah tahun 2023 di mana tanda tangan yang diberikan secara manual dengan cap basah secara hukum masih sah dan berlaku.

Selain itu, jaminan tarif biaya juga berdampak terhadap kualitas pelayanan. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah telah menetapkan tarif biaya retribusi yang dikenakan kepada pelaku usaha sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Adapun ketentuan tarif biaya retribusi tersebut telah sesuai dengan peraturan yang berlaku tergantung dari izin yang diajukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, Ibu HL, SE, M.Si, mengatakan ada 4 (empat) izin yang dikenakan tarif retribusi.

- Apakah pelaku usaha yang mengurus perizinan berusaha melalui OSS ini adapenetapan tarif/biaya yang diberikan kepada pelaku usaha?

"Proses perizinan yang dilakukan melalui sistem OSS itu sama sekali tidak dikenakan tarif/biaya karena sistem OSS ini bisa diakses oleh siapa saja dan dimana saja. Namun, ada beberapa izin yang memang dikenakan tarif/biaya retribusi sesuai dengan pendelegasian kewenangan yang telah ditandatangani oleh Bupati Kabupaten Maluku Tengah. Izin yang dikenakan tarif/biaya retribusi yaitu Persetujuan Bangunan Gedung atau yang dulu disebut Izin Membangun Gedung (IMB) sesuai dengan PERDA Kabupaten Maluku Tengah Nomor 25 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Masyarakat yang mengajukan permohonan PBG wajib membayar retribusi ke pemerintah daerah dengan menyetorkan baik secara manual atau ke rekening kas daerah sesuai dengan perhitungan luas bangunan atau Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Lalu yang kedua izin trayek, pelaku usaha yang ingin membuat NIB harus memenuhi syarat yaitu rekomendasi dari Dinas Perhubungan dan bukti pembayaran retribusi izin trayek dari Dinas Perhubungan. Kalau pelaku

usaha izin trayek ini datang tidak membawa syarat-syarat tersebut, maka petugas akan mengarahkan untuk datang ke instansi terkait.

Kemudian ketiga ada izin minuman beralkohol. Namun, izin minuman beralkohol ini tidak bisa sembarangan dikeluarkan karena kategori risiko kegiatan usaha ini adalah tinggi dan hanya bisa didaftarkan untuk yang modal investasinya diatas 5 milyar. Dan nanti mereka harus melakukan pemenuhan persyaratan agar izinnnya terbit.

Terakhir yang keempat ada izin reklame. Retribusi ini dibayarkan ke Badan Pendapatan Daerah. Hitungan retribusi ini disesuaikan dengan jenis reklame dan ukurannya." – (HL, SE, M.Si Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Maluku Tengah. Pukul 15.00 WIT – Kamis, 14 September 2023).

Berdasarkan wawancara diatas keempat izin yang dikenakan tarif/biaya retribusi adalah Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), izin trayek, izin minuman beralkohol, dan izin reklame.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara kepada responden pelaku usaha mengenai jaminan tarif/biaya ini, beberapa responden memang masih belum tahu untuk tarif/biaya yang dikenakan. Sehingga ketika selesai pembuatan NIB

masih ada pelaku usaha yang bertanya tarif/biayanya. Namun, petugas jugamenyampaikan bahwa pembuatan NIB ini tidak dikenakan tarif/biaya apapun.

7. Menurut Anda bagaimana dengan tarif/biaya dalam pengurusan NIB ini?

"Sangat baik." – (SSS, pemilik kedai makanan. Pukul 09.55 WIT - Senin, 11 September 2023).

"Sangat baik." – (DAS, pemilik kios kosmetik. Pukul 11.20 WIT - Senin 11 September 2023).

"Sangat baik, ya." – (WR, pemilik kios. Pukul 13.00 WIT - Senin, 11 September 2023).

"Sangat baik." (A, pemilik kios sembako. Pukul 11.55 WIT - Selasa 12 September 2023).

"Sangat baik." – (PSU, pemilik rumah makan minang. Pukul 12.25 WIT - Kamis, 14 September 2023).

"Tadi beta tanya untuk tarif ke petugas, tapi petugasnya bilang seng ada tarif untuk pengurusan NIB ini" – (BA, pemilik toko material. Pukul 10.35 WIT – Jum'at, 15 September 2023).

"Sangat baik." – (R, pemilik kedai AAF. Pukul 11.00 WIT – Jum'at, 15 September 2023).

"Sangat baik." – (NS, pemilik kedai minuman. Pukul 11.30 WIT – Jum'at, 15 September 2023).

"Sangat baik" – (AS, pemilik usaha catering. Pukul 14.35 WIT – Jum'at, 15 September 2023).

"Sangat baik." – (S, pemilik kios. Pukul 10.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

"Sangat baik, ya." – (R, pemilik usaha perabotan. Pukul 10.20 WIT – Senin, 18 September 2023).

"Sangat baik" – (NMA, pemilik kedai makanan. Pukul 11.21 WIT – Senin, 18 September 2023).

"Sangat baik." – (BNT, pemilik usaha jibu-jibu. Pukul 12.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

Empathy (Empati)

Empati adalah suatu sikap yang harus dimiliki oleh seseorang yang bekerjapada pelayanan publik. Empati bisa berupa sikap menghargai sesama manusia, ketulusan dalam memberikan pelayanan tanpa harus membeda-bedakan dan sopan santun (Pristikawati & Oktariyanda, 2024). Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik sehingga tidak terjadi kecemburuan sosial. Sebagai contoh petugas pelayanan hanya akan baik kepada masyarakat yang berasal dari satu daerahnya. Tentunya hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima. Maka dari itu salah satu sikap yang harus tertanam pada petugas pelayanan adalah memberikan pelayanan tanpamendiskriminasi suatu golongan atau membeda-bedakan. Semua masyarakat memiliki hak untuk dilayani dengan baik. Selain itu, petugas pelayanan tidak boleh membawa masalah pribadi dalam urusan pekerjaan sehingga proses pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada responden mengungkapkan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah sangat baik.

- Menurut anda bagaimana sikap petugas DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah dalam melayani anda?

"Sangat baik." – (SSS, pemilik kedai makanan. Pukul 09.55 WIT - Senin, 11 September 2023).

"Sangat baik." – (DAS, pemilik kios kosmetik. Pukul 11.20 WIT - Senin 11 September 2023).

"Sangat baik, ya." – (WR, pemilik kios. Pukul 13.00 WIT - Senin, 11 September 2023).

"Sangat baik." (A, pemilik kios sembako. Pukul 11.55 WIT - Selasa 12 September 2023).

"Sangat ramah sekali" – (PSU, pemilik rumah makan minang. Pukul 12.25 WIT - Kamis, 14 September 2023).

"Sangat baik." – (BA, pemilik toko material. Pukul 10.35 WIT – Jum'at, 15 September 2023).

"Sangat baik." – (R, pemilik kedai AAF. Pukul 11.00 WIT – Jum'at, 15 September 2023).

"Sangat baik." – (NS, pemilik kedai minuman. Pukul 11.30 WIT – Jum'at, 15 September 2023).

"Sangat baik" – (AS, pemilik usaha catering. Pukul 14.35 WIT – Jum'at, 15 September 2023).

"Sangat baik." – (S, pemilik kios. Pukul 10.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

"Sangat baik, ya." – (R, pemilik usaha perabotan. Pukul 10.20 WIT – Senin, 18 September 2023).

"Sangat baik" – (NMA, pemilik kedai makanan. Pukul 11.21 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Sangat baik.” – (BNT, pemilik usaha jibu-jibu. Pukul 12.00 WIT – Senin, 18 September 2023).

“Sangat baik” – (AS, direktur perusahaan CV. CP. Pukul 12.35 WIT – Senin, 18 September 2023)

“Sangat baik.” (BM, kuasa PT. SPI. Pukul 10.00 WIT. Selasa, 19 September 2023).

Faktor-Faktor Pendukung Dalam Pengurusan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendamping helpdesk OSS-RBA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, berikut hal-hal yang menjadi faktor pendukung dalam pengurusan perizinan melalui sistem OSS.

1. Kemudahan Persyaratan

Petugas pendamping helpdesk OSS-RBA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah menyampaikan bahwa pelaku usaha yang ingin mendaftarkan Nomor Induk Berusaha hanya memerlukan NIK, NPWP dan nomor whatsapp. Sebagaimana berikut :

- Dalam proses pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA, persyaratan apa saja yang diperlukan oleh pelaku usaha?

“Pelaku usaha yang ingin membuat NIB hanya perlu membawa KTP, NPWP, Nomor Whatsapp/Email. Untuk badan usaha pelaku usaha harus membawa akta pendirian, SK AHU Kemenhukam, KTP penanggung jawab, NPWP perusahaan dan NPWP penanggung jawab.” – (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023)

2. Mudah di akses

Pelaku usaha tidak perlu datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah untuk mendaftar akun OSS dan membuat NIB. Karena OSS dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam perizinan sehingga dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja. Seperti yang diungkapkan oleh petugas tenaga pendamping OSS-RBA menyampaikan bahwa :

- Dengan adanya sistem OSS-RBA ini, kemudahan apa saja yang didapatkan oleh pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan melalui sistem OSS- RBA?

“OSS bisa diakses kapan saja dan dimana saja sebetulnya karena sistem ini juga sudah terintegrasi dengan berbagai sistem pemerintah lainnya yang penting NIK nya sng bermasalah. Tapi kan sng semua orang bisa pakai komputer dan paham sistem jadi mereka banyak yang datang ke kantor untuk dilakukan pendampingan. Tapi kalau yang paham ya mereka daftar secara mandiri.” – (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT

- Rabu, 20 September 2023)

3. Kecepatan Waktu Penanganan

Perizinan yang diproses melalui sistem OSS-RBA tidak seperti sebelumnya yang memerlukan waktu lama dan proses yang berbelit-belit. Pelaku usaha yang ingin membuat NIB hanya membutuhkan waktu tidak sampai 15 menit. Selain dalam penerbitannya, pelaku usaha yang memiliki kendala juga akan mendapatkan notifikasi batas waktu prosesnya yaitu 3x24 jam. Sebagaimana yang diungkapkan oleh petugas tenaga pendamping OSS-RBA Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah bahwa:

- Dalam prosesnya berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membuat NIB dan penyelesaian hambatan/permasalahan ketika pelaku usaha mengalami hambatan?

“Notifikasi sistem OSS bagi yang memiliki permasalahan itu minimal 3x24jam di hari kerja. Tapi kalau permasalahannya hanya lupa kata sandi itu tidak perlu waktu lama. Biasanya saat itu juga akan dikirim link ke nomor/email pelaku usaha. Sementara kalau yang hanya ingin bikin NIB itu sng perlu waktu lama kurang lebih 15 menit selesai tapi balik lagi karennai sistem, jadi katong tergantung pada koneksi internet.” – (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023)

4. Penetapan Tarif/Biaya

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas pelayanan dalam pembuatannya tidak ada tarif/biaya yang dikenakan. Sebagaimana yang diungkapkan salah satu responden petugas pelayanan di bawah ini :

- Apakah pelaku usaha dikenakan tarif/biaya dalam pengurusan NIB ini?

“Tidak ada tarif/biaya yang diberikan oleh pelaku usaha. Mereka yang mauurus NIB itu gratis.” – (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023)

Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pengurusan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)

Selain faktor-faktor pendukung dalam pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA, terdapat beberapa faktor-faktor yang menghambat proses pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA. Berikut

Analisis Kualitas Pengurusan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (Oss-Rba) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah

hasil yang didapatkan peneliti melalui wawancara yang kemudian diobservasi dan dianalisis yang menjadi hambatan dalam proses pengurusan perizinan. Sebagaimana yang disampaikan dari hasil wawancara berikut :

- Faktor apa saja yang dapat menghambat proses perizinan melalui sistem OSS-RBA ini?

“Untuk hambatan yang biasanya katong alami ya biasanya koneksi jaringan ya. Itu pertama” – (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023)

1. Koneksi jaringan dan sistem

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, acap kali jaringan menjadi sebuah kendala pada saat pelaku usaha membuat perizinan berusaha yaitu Nomor Induk Berusaha (NIB). Dimana ketika jaringan internet sedang buruk maka akan menghambat proses perizinan. Sistem akan berputar-putar bahkan sering kali mengalami *maintanance* atau perbaikan. Ketika sistem sedang dalam perbaikan ataupun gangguan pada jaringan internet, maka proses perizinan akan mengalami keterlambatan dalam penerbitannya yang biasanya hanya membutuhkan waktu 10 sampai dengan 15 menit, ketika ada kendala pada sistem atau jaringan bisa membutuhkan waktu berjam-jam bahkan berhari-hari. Ketika sistem atau koneksi jaringan internet ini terkendala, maka pelaku usaha hanya bisa menunggu sampai sistem atau jaringan kembali pulih dan stabil.

“..... Sementara kalau yang hanya ingin bikin NIB itu seng perlu waktu lama kurang lebih 15 menit selesai tapi balik lagi karena ini sistem, jadi katong tergantung pada koneksi internet.” – (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023)

Sebagaimana yang dialami oleh salah satu responden yang pada saat ingin mencetak NIB, tampilan cetak NIB pada sistem tidak muncul dan terus *loading*. Responden tersebut kemudian diminta menunggu oleh petugas pelayanan perizinan, namun ketika sudah menunggu sampai 1 jam sistem masih belum pulih sehingga petugas menyampaikan akan mengirimkan NIB melalui chat whatsapp dan responden diizinkan untuk pulang.

“Kalau internetnya lagi gangguan atau sistemnya yang sedang gangguan itu katong informasikan ke pelaku usaha, kadang mereka juga tanya kalau gangguan itu bagaimana solusinya. Dari kami sendiri kalau pelaku usahanyarumahnya seng jauh ya nanti mereka ke kantor lagi. Biasanya sih, katong kasih nomor WA supaya nanti dihubungi atau bisa juga langsung kirim NIB nya lewat WA” – (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023).

2. Pemenuhan persyaratan

Pemenuhan persyaratan adalah salah satu menu yang termuat pada sistem OSS-RBA. Pada menu pemenuhan persyaratan, pelaku usaha diwajibkan upload dokumen persyaratan atas usahanya. Pelaku usaha yang diharuskan melakukan pemenuhan persyaratan adalah yang memiliki kegiatan usaha berisiko menengah tinggi dan tinggi. Hal ini dikarenakan, produk yang diterbitkan adalah Sertifikat Standar (SS) yang harus terverifikasi dan izin. Apabila status sertifikat standar belum terverifikasi, maka akan terjadi permasalahan dikemudian hari bagi pelaku usaha. Sebab, sertifikat standar adalah produk pendukung yang mengecek kelayakan kegiatan usaha apakah usaha tersebut layak beroperasi atau tidak. Pelaku usaha yang melakukan pemenuhan persyaratan akan diverifikasi oleh tim teknis terkait yang terkoneksi dengan kegiatan usahanya.

“ Selain itu hambatan lain untuk yang risikonya menengah tinggi dan tinggi itu biasanya di pemenuhan persyaratan. ” (TAB, tenaga pendamping OSS- RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023)

Salah satu pelaku usaha yang juga menjadi responden peneliti mengalami permasalahan pada pemenuhan persyaratan. Responden tersebut merupakan pelaku usaha dengan jenis usahanya adalah Non-UMK dimana modal investasinya yaitu diatas 5 Milyar. Responden mengalami masalah dimana kegiatan usahanya tidak dapat diverifikasi oleh dinas terkait. Setelah ditelusuri, permasalahan tersebut ada pada status hak tanah dan bangunan yang dijadikan lahan usahanya. Status tanah dan bangunan tersebut adalah sewa. Sehingga PKKPR atau Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang tidak bisa diterbitkan. Sementara syarat bagi pelaku usaha Non-UMK adalah status tanah dan bangunan adalah milik sendiri. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh responden saat di wawancarai permasalahan apa yang dialaminya :

“Beta ini ada mau ikut tender, toh. Nah harus ada KBLI yang ditambahkan. Tapi katanya seng bisa karena PKKPR nya belum diverifikasi. Jadi tunggu verifikasi baru kemungkinan bisa ada penambahan KBLI.” – (AS, direktur perusahaan CV. CP. Pukul 12.35 WIT – Senin, 18 September 2023)

Solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah menyampaikan kendala tersebut kepada pusat untuk ditindaklanjuti. Berikut dokumentasi kendala yang dilakukan melalui email. Setelah dilakukan pelaporan langsung ke pusat, pelaku usaha hanya bisa menunggu penanganan yang diberikan oleh pusat yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah sesuai dengan petunjuk yang disampaikan oleh pusat.

3. *Belum melakukan perubahan AHU Kemenhukam terbaru/AHU terblokir*

Faktor yang menghambat proses pengurusan perizinan selanjutnya yaitu pelaku usaha belum melakukan perubahan data AHU kemenhukam. Pelaku usahayang jenis usahanya adalah badan usaha yang AHU-nya belum diperbarui akan terbaca pada sistem OSS ketika pelaku usaha ingin menambahkan kegiatan usahanya. Pada sistem akan terdapat notifikasi kegiatan usaha tidak terdaftar pada sistem AHU online. Sehingga pelaku usaha harus menambahkan kegiatan usaha yang ingin dimasukkan pada sistem OSS dengan membuat akta perubahan terlebihdahulu.

“AHU juga jadi salah satu faktor penting dalam kelancaran proses perizinan. Kalau AHU ini diperuntukkan pelaku usaha yang usahanya itu badan usaha. Jadi mereka harus update AHU-nya jika ada perubahan. Karena kan ini sistem yang terintegerasi, jadi OSS itu tinggal tarik data dariAHU. Kalau AHU-nya bermasalah, ya pelaku usaha harus ke notarisnya untuk dibuat perubahan.” – (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023).

Salah satu responden yang merupakan pelaku usaha dengan jenis usahanya adalah Non-UMK mengalami permasalahan ini. Sebelumnya, responden melaporkan bahwa tidak dapat mengakses akun OSSnya karena responden salah memasukkan alamat email. Sebagaimana yang disampaikan pada saat diwawancarai : *“Sebetulnya ada salah input KBLI tapi karena bukan beta yang pegang hak aksesnya, dan ada masalah internal jadi pada saat ingin login, ternyata tidakbisa. Beta sendiri eng bisa akses untuk ke OSS. Email yang terdaftar juga seng tahu passwordnya. Jadi beta langsung ke DPMPTSP untuk pendampingan masalahnya dengan melakukan perubahan data OSS. Namunpada saat ingin melanjutkan proses itu, muncul notifikasi AHU terblokir. Jadibeta diarahkan sama petugasnya par lapor Beneficial Owner itu kah. Baru kalau sudah selesai, beta diminta kembali ke kantor untuk lanjut perubahan data OSSnya.”* – (BM, kuasa PT. SPI. Pukul 10.00 WIT. Selasa, 19 September 2023).

AHU yang terblokir biasanya terjadi karena pelaku usaha belum menyampaikan *beneficial owner* (BO) melalui sistem AHU online yaitu www.bo.ahu.go.id. *Beneficial owner* atau pemilik manfaat adalah individu yang memiliki peran penting dalam suatu perusahaan yang harus dimiliki oleh pelaku badan usaha. Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak memiliki kewenangan tersebut. Maka pelaku usaha yang memiliki kendala ini harus melaporkan secara langsung atau bisa melalui notarisnya masing-masing dengan mengakses ke sistem AHU online.

4. *Pelaku usaha lupa hak akses OSS*

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara kepada petugas helpdesk, menyampaikan bahwa kendala lain adalah pelaku usaha lupa hak aksesnya.

“.... ada juga biasanya itu pelaku usaha lupa akunnya. Ada yang nomor whatsappnya seng aktif, terus seng tahu emailnya apa, ada juga yang memang handphonenya hilang jadi seng bisa akses kemana-mana lagi. Kalau sudah begitu katong bantu untuk perubahan nomor terdaftar atau emailnya. Kalau yang hanya lupa password, katong tinggal kirim link perubahan kata sandi” – (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20September 2023).

Banyak dari pelaku usaha yang memiliki permasalahan lupa hak akses OSSnya. Pelaku usaha yang mengalami masalah ini biasanya karena kelalaian pelaku usaha itu sendiri. Seperti nomor whatsapp yang terdaftar sudah tidak aktif lagi, lupa alamat emailnya, atau *username* dan *password* yang diberikan pada saat pendaftaran hilang. Maka solusi yang dilakukan petugas helpdesk OSS-RBA adalah melakukan pendampingan atau asistensi. Dalam prosesnya, pelaku usaha bisa melakukannya secara mandiri. Namun, tidak sedikit pelaku usaha yang tidak atau belum mengetahui penggunaan menu butuh bantuan pada sistem OSS. Sehingga pelaku usaha lebih banyak datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah untuk dilakukan asistensi permasalahannya.

5. *Salah memasukkan KBLI/Kegiatan Usaha*

Hambatan selanjutnya adalah pelaku usaha salah memasukkan KBLI . KBLI merupakan kode kegiatan usaha yang telah ditetapkan oleh OSS sehingga dalam pengisiannya pelaku usaha harus lebih cermat. Karena KBLI memiliki tingkat risiko yang akan mempengaruhi usaha. Jika pelaku usaha salah menginput KBLI maka pada saat ingin melakukan pencabutan KBLI dibutuhkan data yang valid seperti validasi NPWP dan persyaratan yang sudah diverifikasi. Jika NPWP pelakuusaha tidak valid maka tidak dapat diproses, begitu juga dengan persyaratannya apabila belum diverifikasi atau bahkan belum di upload, maka proses pencabutan KBLI tidak dapat dilakukan. Hal ini tentunya akan menghambat pelaku usaha.

Hal ini diungkapkan secara langsung kepada pelaku usaha pada saat dilakukan pendampingan, petugas helpdesk OSS-RBA mengatakan bahwa:

“Kalau kegiatan usaha yang risikonya menengah tinggi dan tinggi itu katongseng bisa hapus, karena ada pemenuhan persyaratan yang harus di upload dan kemudian di verifikasi tim teknis. Kalau mau pencabutan itu NPWP punharus valid. Jadi ini beta tambahkan KBLI sesuai dengan yang pelaku usahanya ingin masukkan, karena pencabutan ini prosesnya lama jadi beta lakukan pembatalan. Kalau pembatalan ini seng

perlu ada verifikasi sebagaimana dengan pencabutan yang harus diverifikasi terlebih dahulu." (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023).

Selain dilakukan pencabutan, biasanya petugas akan melakukan pembatalan KBLI dimana KBLI yang dianggap salah penginputan akan dilakukan proses pembatalan. Sama dengan halnya pencabutan, seluruh data seperti NPWP juga harus valid.

Salah satu pelaku usaha mengalami kendala ingin melakukan perubahan KBLI. Pelaku usaha ingin mengubah KBLInya menjadi risiko rendah. Namun, petugas helpdesk OSS-RBA tidak dapat menghapus KBLI tersebut karena tingkat risiko kegiatan usahanya adalah menengah tinggi.

6. Praktik Percaloan

Hambatan yang kemudian dialami oleh petugas adalah praktik percaloan. Pelaku usaha yang tidak bisa datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah biasanya di wakilkkan oleh saudaranya atau orang lain. Sementara dalam pendaftaran akun, sistem OSS akan meminta kode verifikasi yang dikirim melalui nomor *whatsapp* atau *email* yang didaftarkan sementara kode verifikasi tersebut hanya berlaku selama 2 menit. Petugas akan mengalami kendala apabila pendaftaran akun OSS tidak dilakukan oleh pelaku usaha sendiri karena petugas tetap akan menghubungi pelaku usaha yang didaftarkan sesuai dengan NIK untuk dimintai data terkait usahanya.

"Ada juga yang bikin NIB itu seng orangnya langsung. Jadi kadang ada orang minta bikin lewat orang lai, masalahnya adalah katong kan perlu kode verifikasi yang dikirim ke nomor whatsapp yang bersangkutan. Tetapsaja, katong harus kontak deng yang punya. Karena kan katong harus tanya-tanya modal usahanya berapa, luas tempat usahanya berapa, pendapatan usahanya dia berapa. Kalau lewat orang kan, dia juga seng tahu pung modal usaha orang itu berapa. Karena ini sistem jadi katong seng bisa kayak dulu lagi yang tinggal ketik manual selesai. Ini seng, semuaharus terhubung ke pelaku usahanya langsung. Belum lagi kalau NIK nya bermasalah." (NW, Petugas Admin OSS. Pukul 10.50 WIT - Kamis, 21 September 2023)

Selain praktik percaloan pada usaha perseorangan, banyak pelaku usaha yang memiliki badan usaha juga dilakukan oleh orang lain, seperti konsultan atau admin perusahaan, sementara data-data yang dimiliki badan usaha adalah bersifat rahasia. Dalam hal ini tentunya akan menghambat proses perizinannya.

7. Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Bermasalah dan Tidak Valid

Sistem OSS merupakan sistem yang sudah terintegrasi ke berbagai sistem pemerintah lainnya, seperti sistem pajak, sistem ducapil, dan sistem lainnya yang terkoneksi. Apabila terdapat kesalahan seperti pada Nomor Induk Kependudukan (NIK) maka OSS akan menampilkan NIK tidak sesuai. Ketidaksiesuaian NIK bisa pada nama, tanggal lahir, alamat yang tidak sama dengan Kartu Keluarga (KK) atau belum dilakukan *update* data sehingga KTP masih data yang lama sementara pada sistem sudah diperbaharui.

".....NIK juga berpengaruh. Pelaku usaha yang NIK-nya seng sesuai ya katong suruh mereka untuk lakukan penyesuaian. Tapi biasanya katong cek dulu dengan Kartu Keluarga. Ada yang seng sama dengan KK dan KTP-nya. Tapi kalau pas katong sudah pakai KK tapi seng bisa juga, ya mereka harus ke capil untuk update datanya."

Selain itu, NPWP maka OSS akan menampilkan notifikasi bahwa NPWP tidak valid. Tidak validnya NPWP bisa disebabkan pelaku usaha belum membayar Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). NPWP akan jadi bermasalah ketika pelaku usaha ingin melakukan pencabutan atau penghapusan kegiatan usahanya pada OSS. *".....Kalau mau pencabutan atau pembatalan kegiatan usaha itu NPWP harus valid."* (TAB, tenaga pendamping OSS-RBA. Pukul 09.30 WIT - Rabu, 20 September 2023).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pengurusan Perizinan Melalui Sistem OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dinilai baik dalam beberapa aspek. Sarana dan prasarana kantor tersebut memadai sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya. Petugas pelayanan perizinan dianggap handal dalam penggunaan teknologi dan sistem OSS-RBA, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat selama jam pelayanan. Proses pengurusan perizinan juga dinilai memiliki jaminan yang baik, dengan tidak adanya tarif/biaya yang dikenakan kepada pelaku usaha dan izin yang diterbitkan dianggap sah dengan adanya tanda tangan elektronik. Selain itu, tingkat empati petugas pelayanan juga dinilai sangat baik. Namun, terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA. Faktor pendukung meliputi kemudahan persyaratan, aksesibilitas yang baik, penanganan yang cepat, dan penetapan tarif/biaya yang jelas. Di sisi lain, faktor penghambat termasuk masalah koneksi jaringan dan sistem, kesulitan pemenuhan persyaratan, serta beberapa kendala teknis seperti perubahan data terbaru dan kesalahan dalam pengisian informasi. Praktik percaloan dan masalah dengan nomor identitas seperti NIK atau NPWP juga menjadi kendala dalam proses tersebut.

REFERENSI

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980.
- Christian Herdinata, S. E., MM, C. F. P., Pranatasari, F. D., & SE, M. M. (2020). *Aplikasi Literasi Keuangan Bagi Pelaku Bisnis*. Deepublish.
- 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.
- Molasy, H. D., Eriyanti, L. D., Ernada, S. E. Z., & Prabhawati, A. (2024). *Geliat Perempuan Pelaku Usaha Kecil di Tengah Pusaran Digitalisasi*. Indonesia Emas Group.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparaturn dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Prasetio, E. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai (Studi Kasus Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK))*.
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 49–62.
- Putri, F. A. (2023). Perkembangan dan implementasi perizinan usaha berbasis Online Single Submission terhadap Usaha Mikro Kecil dan Menengah. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 1(6), 61–73.
- Romlah, S. (2021). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif). *Pancawahana: Jurnal Studi Islam*, 16(1), 1–13.
- Sellang, K., Sos, S., AP, M., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Setiadi, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor pada Polres Lumajang*.
- Sudarman, E. (2022). Pengaruh Profesionalisme dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(1), 9–16.
- Suryadevi, R. K., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) dalam Layanan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1).
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Zuhri, Z., & Putranto, R. D. (2022). Implementasi Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Secara Elektronik Dan Terintegrasi Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Ruang Lingkup Kerja Jurie Musyawarah. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 228–234.