

**KUALITAS PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED*  
*APPROACH* (OSS - RBA) DAN PERIZINAN BERUSAHA  
(Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Lampung)**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**ARDY SURYA SUMIRAT  
NPM 2216021051**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

## ABSTRAK

### **KUALITAS PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH* (OSS - RBA) DAN PERIZINAN BERUSAHA (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung)**

Oleh

**ARDY SURYA SUMIRAT**

Pelayanan perizinan berusaha berbasis digital melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi pelaku usaha. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti gangguan sistem, dan keterbatasan pemahaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA di DPMPTSP Provinsi Lampung berdasarkan lima dimensi *service quality*, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) memperoleh skor rata-rata sebesar 90,25 dan dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 93,33, yang termasuk dalam kategori sangat baik, mencerminkan ketersediaan sarana dan prasarana, kenyamanan lingkungan pelayanan, kompetensi aparatur, serta jaminan keamanan data dan kepastian hukum dalam proses perizinan. Sementara itu, dimensi keandalan (*reliability*) memperoleh skor 88,87, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 89,15, dan empati (*empathy*) sebesar 87,75, yang berada pada kategori baik, namun masih ditemukan kendala terkait stabilitas sistem, ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta belum optimalnya sosialisasi digital. Secara keseluruhan, skor rata-rata kualitas pelayanan mencapai 89,87 dan dikategorikan baik (B), sehingga pelayanan OSS-RBA dinilai telah berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Lampung.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, OSS-RBA, perizinan berusaha, pelayanan publik digital, DPMPTSP

## **ABSTRACT**

### ***SERVICE QUALITY OF THE ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK-BASED APPROACH (OSS-RBA) AND BUSINESS LICENSING (A Study at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Lampung Province)***

***By***

**ARDY SURYA SUMIRAT**

*Digital-based business licensing services through the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) system are part of the transformation of public services aimed at improving efficiency, transparency, and ease of access for business actors. However, in practice, several issues remain, including system disruptions and limited user understanding. This study aims to examine and analyze the quality of business licensing services through the OSS-RBA system at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Lampung Province based on five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis is conducted using the interactive model of Miles and Huberman. The results indicate that the tangibles dimension achieved an average score of 90.25 and the assurance dimension scored 93.33, both categorized as very good, reflecting the availability of facilities and infrastructure, a comfortable service environment, staff competence, and guarantees of data security and legal certainty in the licensing process. Meanwhile, the reliability dimension scored 88.87, responsiveness 89.15, and empathy 87.75, which fall into the good category, although challenges remain regarding system stability, timeliness of service completion, and the suboptimal implementation of digital socialization. Overall, the average service quality score reached 89.87 and was categorized as good (B), indicating that the OSS-RBA service has made a positive contribution to improving the quality of public services in Lampung Province.*

***Keywords:*** Service quality, OSS-RBA, business licensing, digital public services, DPMPTSP

**KUALITAS PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED  
APPROACH* (OSS - RBA) DAN PERIZINAN BERUSAHA  
(Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Lampung)**

**Oleh**

**ARDY SURYA SUMIRAT**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

Judul Skripsi

**: KUALITAS PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH* (OSS - RBA) DAN PERIZINAN BERUSAHA (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung)**

Nama Mahasiswa

**: Ardy Surya Sumirat**

Nomor Pokok Mahasiswa

**: 2216021051**

Program Studi

**: S-1 Ilmu Pemerintahan**


Jurusan

**: Ilmu Pemerintahan**

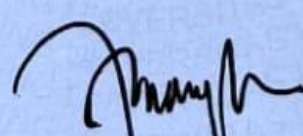
Fakultas

**: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



  
**Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.**  
**NIP. 196112181989021001**

**2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

  
**Dr. Tabah Maryana, S.IP., M.Si**  
**NIP. 197106042003122001**

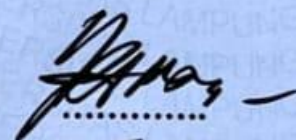


## MENGESAHKAN

### 1. Tim Penguji

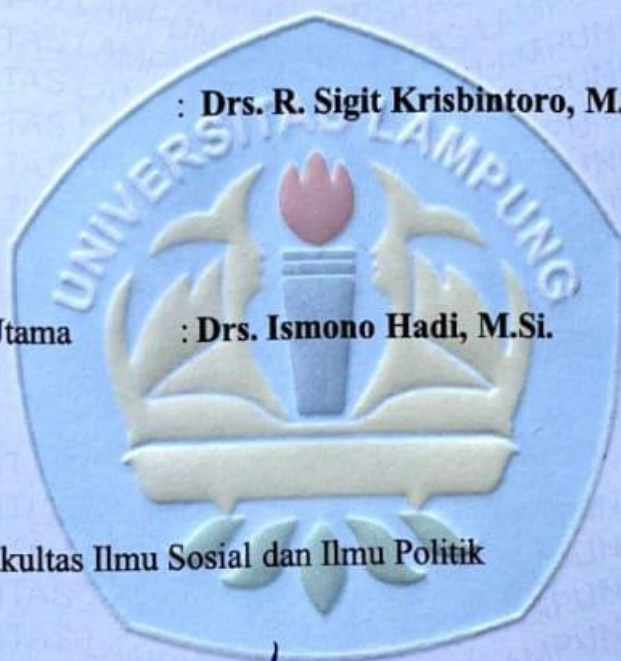
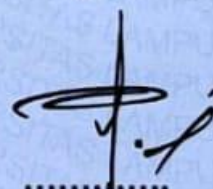
Ketua

: **Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P.**



Penguji Utama

: **Drs. Ismono Hadi, M.Si.**



### 2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Januari 2026




## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 26 Januari 2026  
Yang Membuat Pernyataan



  
Ardy Surya Sumirat  
NPM 2216021051

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ardy Surya Sumirat, lahir di Kota Metro pada 9 Mei 2004. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Sutardi dan Ibu Ririn Kurniasih. Penulis memiliki dua orang kakak bernama Rizky Agung Pratiwi dan Dyah Ayu Ramadhani. Pendidikan formal penulis dimulai di TK Aisyah Kecamatan Kota Gajah yang diselesaikan pada tahun 2011. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan di SD Negeri 3 Kota Gajah dan lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Kota Gajah hingga lulus pada tahun 2019. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMA Negeri 1 Kota Gajah dan diselesaikan pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada program pendidikan Strata Satu (S1). Selama masa perkuliahan, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sendang Asri, Kecamatan Sendang Agung, Kabupaten Lampung Tengah. Selain itu, penulis mengikuti Program Merdeka Belajar–Kampus Merdeka (MBKM) Riset pada tahun 2024 selama enam bulan. Pada tahun 2025, penulis melaksanakan MBKM Magang selama enam bulan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung. Penulis juga pernah menjabat sebagai Ketua Biro Komunikasi dan Informatika (Kominfo) DPM FISIP. Seluruh aktivitas, pencapaian, dan kinerja yang dilakukan penulis bertujuan sebagai sarana pengembangan diri dan peningkatan kapasitas keilmuan, serta sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang menjadi kewajiban insan akademik sebagai pembelajar, pencipta, dan pengabdian kepada masyarakat.



## **MOTTO**

Sungguh demi Allah, kehidupan seorang pemuda itu hendaknya disertai dengan ilmu dan takwa.

**(Imam Syafi'i)**

Jika aku menyerah sekarang, aku akan menyesalinya nanti

**(Monkey D Luffy)**

Jika jalannya terlihat terlalu mudah, mungkin kamu berada di jalan yang salah

**(Akagami no Shanks)**

Dilarang putar haluan, selesaikan apa yang sudah dimulai

## PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat-Nya. Atas ridha, pertolongan, dan kasih sayang-Nya, setiap ikhtiar dan perjuangan penulis dapat dilalui hingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Shalawat teriring salam, selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang selalu dinantikan syafa'atnya di Yaumul Akhir

Karya ini penulis persembahkan dengan tulus sebagai ungkapan rasa syukur, cinta, dan bakti kepada orang-orang tercinta yang senantiasa memberi arti dan kekuatan dalam perjalanan hidup penulis.

Orang tuaku

Ibuku tercinta Ririn Kurniasih dan Ayahku tercinta Sutardi, sebagai wujud bakti dan rasa cinta yang mendalam. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, kepercayaan, serta doa yang senantiasa menyertai penulis di setiap langkah. Semoga karya ini dapat menjadi sumber kebanggaan dan kebahagiaan.

Kakak-kakakku

Rizky Agung Pratiwi dan Dyah Ayu Ramadhani. Kepada seluruh keluargaku, terima kasih atas cinta dan dukungan yang selalu menguatkan

Terima kasih untuk seluruh dosen, staf dan teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Pemerintahan

Almamaterku Tercinta Universitas Lampung

## SANWACANA

*Bismillahirrahmanirrahim.*

*Alhamdulillahirabbil'alamiin.* Segala puji dan syukur bagi Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “**Kualitas Pelayanan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS - RBA) dan Perizinan Berusaha (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung).**” Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Lampung
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Tabah Maryanah, S.IP., M.Si. selaku Ketua jurusan Ilmu Pemerintahan, terima kasih atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
4. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P., selaku dosen pembimbing utama, terima kasih atas bimbingan, arahan, dan kesabaran yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan Bapak dengan sebaik-baiknya.



5. Bapak Drs. Ismono Hadi, M.Si., selaku dosen penguji, terima kasih atas waktu, kritik, saran, serta masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, Ibu Merta dan Mbak Wulan, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kesediaannya dalam mengurus berbagai keperluan administrasi perkuliahan selama ini. Semoga Ibu dan Mbak senantiasa diberikan kesehatan serta selalu berada dalam lindungan Allah SWT.
8. Seluruh keluarga besar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas perhatian, bimbingan, dan bantuan yang telah diberikan sejak masa magang hingga proses penelitian. Dukungan, arahan, serta suasana kerja yang hangat menjadi pengalaman berharga dan pembelajaran berarti bagi penulis. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.
9. Untuk sahabatku Ni Luh Mey Wedayani yang selama ini menemani setiap Langkah dan proses.
10. Untuk sahabat Adib Al Hafiz, Ilham Muhammad Alfarizi, Fikri Ibnu Mubarak, Febri Nur Saeffudin, Nanda Agil Wijaya Kusuma, Andika Nol Badian, Ruhan Amrina, Rico Christian Perminta Tarigan, Muhammad Aulia Ikhsan dan teman-teman Ilmu Pemerintahan 22 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas segala bentuk kebahagiaan yang kalian berikan selama ini.
11. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam penelitian dan yang telah menemani penulis selama kuliah di UNILA yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih semuanya.

Semoga Allah SWT selalu menganugerahkan kesehatan dan keberkahan serta membalas setiap kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, namun besar harapan penulis agar karya ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca. Aamiin.

Bandar Lampung, 26 Januari 2026

Penulis

Ardy Surya Sumirat

NPM 2216021051

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	vi
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Batasan Penelitian .....	11
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Tinjauan Teori Pelayanan Publik .....	12
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	12
2.1.2 Tujuan dan Prinsip Pelayanan Publik.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	14
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan dari Perspektif Pemberi Layanan .....	14
2.1.6 Pendekatan Sistem dan Kelembagaan.....	15
2.2 Tinjauan Online Single Submission (OSS) .....	16
2.2.1 Pengertian <i>Online Single Submission (OSS)</i> .....	16
2.2.2 Tujuan dan Manfaat <i>Online Single Submission (OSS)</i> .....	18
2.2.3 Mekanisme atau Proses Pelayanan Perizinan Melalui <i>Online Single Submission (OSS)</i> .....	19
2.3 Tinjauan Perizinan Berusaha di Indonesia .....	22
2.3.1 Pengertian Perizinan Berusaha .....	22
2.3.2 Regulasi Perizinan .....	22
2.3.3 Peran Perizinan dalam Mendukung Investasi .....	23
2.4 Kerangka Pikir .....	24



<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Penelitian .....	26
3.3 Fokus Penelitian .....	27
3.4 Jenis Data.....	28
3.4.1 Data Primer .....	28
3.4.2 Data Sekunder .....	28
3.5 Penentuan Informan.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6.1 Observasi .....	29
3.6.2 Wawancara Mendalam .....	30
3.6.3 Dokumentasi.....	30
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	30
3.8 Teknik Analisis Data .....	31
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	32
3.10 Teknik Penskoran .....	33
<b>IV. GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>35</b>
4.1 Sejarah Singkat DPMPTSP Provinsi Lampung .....	35
4.2 Visi dan Misi DPMPTSP Provinsi Lampung .....	36
4.3 Tugas dan Fungsi DPMPTSP Provinsi Lampung .....	37
4.4 Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Lampung .....	38
4.5 Sumber Daya Manusia (SDM) DPMPTSP Provinsi Lampung.....	46
4.6 Sarana dan Prasarana Pendukung di DPMPTSP .....	48
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	52
5.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	66
5.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	80
5.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	93
5.5 Empati ( <i>Empathy</i> ).....	106
5.6 Implikasi Kualitas Pelayanan OSS-RBA terhadap Investasi dan Penerimaan Daerah.....	120
<b>VI. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>122</b>
6.1 Simpulan .....	122
6.2 Saran .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	29
Tabel 3.2 Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan IKM.....	34
Tabel 4.1 Data pegawai menurut jenis kelamin .....	46
Tabel 4.2 Komposisi PNS menurut usia .....	46
Tabel 4.3 PNS menurut masa kerja .....	47
Tabel 4.4 Data pegawai menurut golongan.....	47
Tabel 4.5 Data PNS menurut eselonering/jabatan .....	47
Tabel 4.6 Data PNS menurut pendidikan.....	48
Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana Pendukung di DPMPTSP.....	48
Tabel 5.1 Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan IKM.....	52
Tabel 5.2 Analisis Dimensi Tangibles .....	57
Tabel 5.3 Tabel Triangulasi Dimensi Tangibles .....	65
Tabel 5.4 Rekap <i>Service Level Agreement</i> TW III 2025.....	73
Tabel 5.5 Jumlah Perizinan Berusaha yang Diterbitkan DPMPTSP Provinsi Lampung (Januari - September 2025) .....	77
Tabel 5.6 Triangulasi Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	78
Tabel 5.7 Triangulasi Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	91
Tabel 5. 8 Ringkasan Pelatihan OSS DPMPTSP Prov Lampung .....	100
Tabel 5.9 Triangulasi Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	104
Tabel 5. 10 Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Provinsi Lampung .....	112
Tabel 5.11 Triangulasi Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	118
Tabel 5.12 Realisasi Investasi Provinsi Lampung .....	120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Dashboard OSS RBA Provinsi Lampung (2023-2024) .....	2
Gambar 1.2 Perbandingan Izin Berusaha OSS RBA Lampung (2023–2024) .....	4
Gambar 1.3 Jumlah Konsultasi Masyarakat Terkait Sistem OSS-RBA .....	5
Gambar 2.1 Tampilan Awal Laman OSS.....	19
Gambar 2.2 Menu Skala Usaha .....	19
Gambar 2.3 Menu Verifikasi Data .....	20
Gambar 2.4 Tampilan Laman Login OSS.....	21
Gambar 2.5 Tampilan Laman Setelah Login Akun .....	21
Gambar 2.6 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 5.1 Ruang Tunggu Pelayanan DPMPTSP Provinsi Lampung .....	56
Gambar 5.2 Notifikasi OSS-RBA ketika dokumen belum terverifikasi pada saat proses perizinan berusaha.....	76
Gambar 5.3 Proses Pengajuan Permohonan .....	84
Gambar 5.4 Tampilan halaman pengaduan SP4N-LAPOR.....	86
Gambar 5.5 Pendampingan input OSS oleh petugas helpdesk .....	88
Gambar 5.6 Website DPMPTSP Provinsi Lampung .....	90
Gambar 5.7 Sertifikat Kompetensi.....	98
Gambar 5.8 Maklumat Pelayanan DPMPTSP Provinsi Lampung .....	104
Gambar 5.9 Tangkapan layar kanal YouTube video “Alur Perizinan DPMPTSP Provinsi Lampung”. .....	117



## DAFTAR SINGKATAN

AMDAL	: Analisis Mengenai Dampak Lingkungan
ASN	: Aparatur Sipil Negara
BKPM	: Badan Koordinasi Penanaman Modal
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
KBLI	: Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia
KPTSP	: Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu
NIB	: Nomor Induk Berusaha
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
Non - UMK	: Usaha Non Mikro dan Kecil
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
OSS	: <i>Online Single Submission</i>
PANRB	: Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PP	: Peraturan Pemerintah
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
RBA	: <i>Risk Based Approach</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIPEKA	: Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SLA	: <i>Service Level Agreement</i>
SNI	: Standar Nasional Indonesia
SP4AN-LAPOR	: Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
TW	: Triwulan
UKM	: Usaha Kecil dan Menengah
UMKM	: Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
UKL-UPL	: Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan
UU	: Undang-Undang

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi di era digital saat ini, sektor pelayanan publik juga mengalami peningkatan dan perbaikan berkelanjutan guna mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih optimal. Inovasi-inovasi canggih yang dikembangkan oleh pemerintah mencerminkan upaya dalam membangun sistem kewenangan yang tertata, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada hakikatnya, konsep pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif, yang pelaksanaannya mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan.

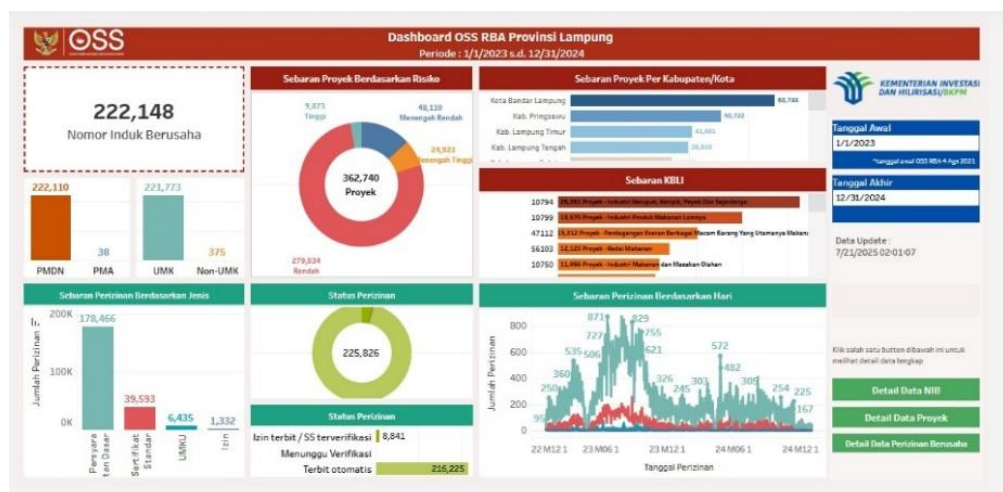
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan bagi setiap jenis layanan yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini merupakan bentuk komitmen untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Kementerian PANRB, 2021).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat. Salah satu bentuk

layanannya adalah penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS). Sistem ini merupakan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan data serta informasi perizinan, dengan tujuan mempermudah dan mempercepat proses perizinan bagi pelaku usaha.

Peluncuran sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) oleh pemerintah merupakan bentuk implementasi dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yang mengatur mekanisme Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sistem ini dirancang untuk memberikan legalitas kepada pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas bisnisnya sesuai dengan klasifikasi risiko yang melekat pada jenis usahanya.

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dirancang untuk mewujudkan iklim investasi yang kondusif melalui penyederhanaan proses perizinan serta penguatan mekanisme pengawasan yang transparan dan akuntabel. Keberadaan sistem ini tidak hanya merefleksikan upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, tetapi juga menjadi indikator penting dalam mengukur kepuasan masyarakat, terutama dalam aspek kemudahan akses, transparansi, dan efektivitas waktu pelayanan.



Gambar 1.1 Dashboard OSS RBA Provinsi Lampung (2023-2024)

Sumber: OSS RBA Kementerian Investasi/BKPM

Gambar di atas merupakan tampilan dashboard sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) yang dikelola oleh Kementerian Investasi/BKPM, yang menyajikan data komprehensif mengenai aktivitas pelayanan perizinan berusaha dari seluruh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di kabupaten/kota se-Provinsi Lampung. Berdasarkan data tersebut, tercatat sebanyak 222.148 Nomor Induk Berusaha (NIB) telah diterbitkan selama periode 2023 hingga 2024, dengan total 362.740 proyek, mayoritas di antaranya berada pada kategori risiko rendah (279.834 proyek). Jenis perizinan yang paling dominan adalah pernyataan mandiri, sementara izin yang benar-benar diverifikasi hanya berjumlah 8.841. Kota Bandar Lampung menempati posisi tertinggi dalam jumlah proyek yang terdaftar.

Meskipun dashboard ini tidak secara spesifik merepresentasikan data dari DPMPTSP Provinsi Lampung sebagai unit pelayanan provinsi, namun data tersebut tetap relevan untuk menggambarkan kondisi umum beban sistem OSS RBA secara regional. Tingginya jumlah permohonan izin dan proyek dari seluruh wilayah di Provinsi Lampung mencerminkan kompleksitas dan tekanan kerja yang juga turut dirasakan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung, terutama dalam kapasitasnya sebagai instansi yang memiliki peran koordinatif serta tanggung jawab pelayanan langsung di tingkat provinsi. Oleh karena itu, informasi dalam dashboard ini dapat dijadikan sebagai konteks tambahan yang memperkuat urgensi evaluasi terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan publik, khususnya dalam penyelenggaraan sistem OSS RBA di DPMPTSP Provinsi Lampung.

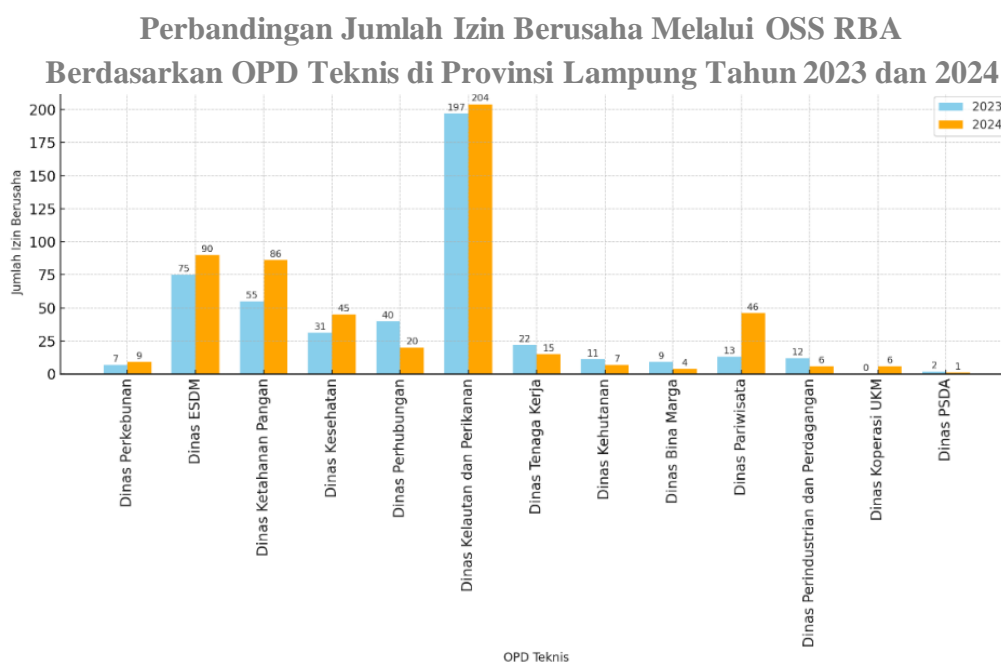
Pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) merupakan bagian dari upaya transformasi digital dalam sektor pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta kemudahan akses, khususnya bagi para pelaku usaha. Transformasi digital ini telah menggeser tata kelola konvensional menjadi tata kelola berbasis digital, yang berkontribusi dalam peningkatan kinerja dan mutu layanan di berbagai bidang. Pemerintah sendiri telah menetapkan kebijakan



yang memprioritaskan layanan publik berbasis digital. Salah satu indikator keberhasilan dan kemajuan lembaga publik adalah kemampuannya dalam memberikan layanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dalam implementasinya, pelaku usaha sebagai pengguna layanan dapat mengakses sistem ini secara daring melalui laman resmi OSS di <https://oss.go.id/> serta melalui portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung di <https://dpmptsp.lampungprov.go.id/>. Kemudahan akses, kejelasan informasi, serta kecepatan layanan melalui platform digital tersebut menjadi faktor penting dalam menilai sejauh mana pelayanan perizinan berusaha mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Berikut merupakan data pelayanan online melalui Sistem Elektronik *Online Single Submission - Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung di Tahun 2023 dan 2024.

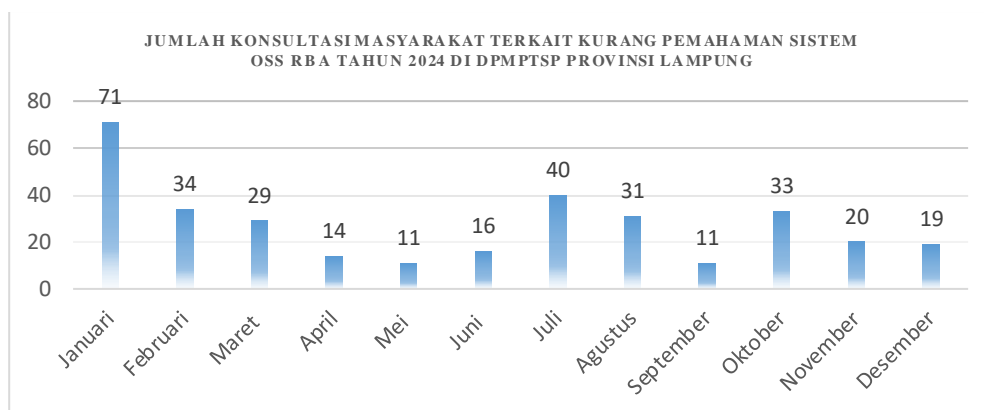


Gambar 1.2 Perbandingan Izin Berusaha OSS RBA Lampung (2023–2024)

Sumber: Rekap Perizinan Tahun 2023 dan 2024 DPMPTSP Provinsi Lampung (Diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan data grafik rekapitulasi DPMPTSP Provinsi Lampung tahun 2023–2024, terjadi dinamika dalam jumlah izin usaha yang diproses melalui OSS RBA. Beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis mencatat peningkatan, seperti Dinas Pariwisata dan Dinas Ketahanan Pangan, namun ada pula yang menunjukkan penurunan, seperti Dinas Perhubungan dan Dinas Bina Marga. *Fluktuasi* ini dapat mencerminkan adanya variabel yang memengaruhi kepuasan atau preferensi masyarakat terhadap sistem perizinan digital tersebut.

Berdasarkan data rekapitulasi pelayanan OSS di DPMPTSP Provinsi Lampung, diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang datang langsung untuk melakukan konsultasi terkait kurangnya pemahaman dalam penggunaan sistem OSS. Hal ini dapat dilihat pada grafik berikut yang menunjukkan jumlah konsultasi masyarakat sepanjang tahun 2024.



Gambar 1.3 Jumlah Konsultasi Masyarakat Terkait Sistem OSS-RBA

Sumber: Data Front Office DPMPTSP Provinsi Lampung (2024)

Hasil observasi awal peneliti di DPMPTSP Provinsi Lampung menunjukkan adanya kendala dalam pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA). Permasalahan utama berupa gangguan teknis aplikasi pada jam kerja, yang menyebabkan masyarakat kesulitan mengaksesnya secara mandiri dan lebih memilih datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk memperoleh bantuan.

Gangguan teknis pada sistem OSS sejak awal penerapannya telah menjadi persoalan nasional. Laporan (Kumparan Bisnis, 2021) menyebutkan banyak izin usaha terhenti akibat error sistem. Ronald Walla, Ketua Apindo Bidang UKM, menilai kondisi ini berbahaya bagi UKM dan menyarankan pendaftaran NIB dilakukan secara hybrid. Sementara itu, Sutrisno Iwantono, Ketua Umum Jaringan Usahawan Independen Indonesia, menekankan perlunya perbaikan serius karena pelaku usaha kerap kesulitan mengakses layanan, bahkan untuk perubahan sederhana yang berdampak pada biaya tambahan.

Permasalahan tersebut ternyata masih berlanjut hingga saat ini. Pada 23 April 2024, Kementerian Investasi/BKPM mengumumkan bahwa layanan OSS sempat mengalami gangguan teknis secara nasional yang membuat banyak pengguna tidak bisa mengakses platform perizinan berusaha secara daring. Gangguan tersebut berdampak pada berbagai proses perizinan, mulai dari pendaftaran izin baru, perpanjangan, hingga perubahan data. Meskipun layanan akhirnya dipulihkan setelah beberapa jam, penyebab pasti gangguan masih dalam penyelidikan lanjutan oleh pihak berwenang (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi, 2024)

Implementasi OSS RBA sejak awal hingga kini masih menghadapi kendala berulang, seperti gangguan sistem, lambatnya akses, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital. Keberhasilan implementasi sistem ini bergantung pada keandalan teknologi, infrastruktur, serta layanan bantuan teknis. Tingginya beban akses nasional kerap memicu gangguan, sementara keterbatasan pemahaman masyarakat menyebabkan ketergantungan pada pendampingan petugas dalam mengurus NIB. Kondisi tersebut menuntut DPMPTSP memberikan pendampingan intensif.

Salah satu tujuan utama pelayanan publik ialah memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang dapat terwujud apabila pelayanan memenuhi atau melampaui standar yang telah ditetapkan. Permasalahan tersebut menjadi perhatian DPMPTSP Provinsi Lampung dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, meminimalkan kendala pengurusan perizinan melalui sistem OSS-RBA, serta menjadikan kepuasan masyarakat sebagai indikator

keberhasilan pelayanan publik. Berdasarkan hal itu, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)* dan Perizinan Berusaha (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).”

Pada penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Jexingly Sanjaya	Implementasi Kebijakan <i>Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)</i> dalam Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan OSS-RBA memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, terutama yang jauh dari kantor DPMPTSP. Namun, pelaksanaannya masih terkendala oleh rendahnya pemahaman masyarakat, kurangnya infrastruktur, dan komunikasi yang belum optimal. DPMPTSP Kota Pangkalpinang telah melakukan sosialisasi dan peningkatan SDM untuk mengoptimalkan layanan OSS-RBA (Sanjaya, 2023).

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Naela Mardiani	Analisis Kesuksesan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pekalongan	Penelitian kuantitatif dengan model DeLone & McLean ini mengukur kualitas sistem, informasi, layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hasilnya, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan manfaat bersih, sedangkan kualitas informasi dan layanan tidak. Hal ini menunjukkan OSS-RBA baik secara teknis, namun aspek informasi dan layanan perlu ditingkatkan (Mardani, 2024).
Sylvia Maulani dan Tomi Setiawan	Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) di DPMPTSP Provinsi Banten	Penelitian ini menemukan bahwa inovasi layanan publik melalui aplikasi Sipeka di DPMPTSP Provinsi Banten belum optimal. Kendala yang muncul meliputi lamanya durasi layanan, salah cetak dokumen, dan ketidakpahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Hambatan utama berasal dari minimnya sosialisasi, rendahnya literasi digital pelaku usaha, serta kurangnya pemahaman teknologi informasi (Sylvia Maulani, 2024).

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
David Halomoan Simamora	Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung	Pelayanan perizinan berbasis OSS di DPMPTSP Provinsi Lampung dinilai efektif dari segi prosedur, waktu, biaya, produk layanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas sesuai indikator Sadhana (2010). Namun, masih terdapat hambatan seperti gangguan sistem OSS, pemeliharaan web yang belum optimal, serta minimnya pelatihan dan uji kompetensi petugas (Simamora, 2023).
Elisa Agustina	Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem OSS RBA di DPMPTSP Kota Bengkulu	Penelitian kuantitatif dengan survei deskriptif dan analisis IKM (PermenPAN-RB No. 14/2017) menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan melalui OSS RBA di Kota Bengkulu tergolong “sangat puas” dengan rata-rata di atas 4,0. Nilai tertinggi pada biaya/tarif (4,85) dan perilaku pelaksana (4,57), sedangkan waktu penyelesaian 4,38. Secara keseluruhan, pelayanan meraih nilai A dengan kinerja “sangat baik”, mencerminkan kemudahan signifikan dari OSS RBA (Agustina, 2023).



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat yaitu, “Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berusaha melalui *sistem online single submission risk based approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan berusaha melalui *sistem online single submission risk based approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya pada kajian pelayanan publik berbasis digital, dengan memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan melalui pendekatan SERVQUAL yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan akademis bagi studi-studi selanjutnya yang menelaah implementasi sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) sebagai bagian dari transformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha, baik dalam mengatasi kendala teknis maupun non-teknis, sekaligus

memperkuat aspek transparansi dan akuntabilitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai prosedur

penggunaan OSS-RBA, sehingga mendorong kemandirian dalam pengurusan legalitas usaha. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya mendukung perbaikan tata kelola pelayanan publik, tetapi juga dapat dijadikan referensi empiris dan metodologis bagi peneliti lain yang mengkaji isu serupa.

### 1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada perspektif pemberi layanan (*provider*), yaitu aparaturnya dan pelaksana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung sebagai penyelenggara pelayanan perizinan berbasis *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA).

Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana instansi sebagai pemberi layanan menerapkan prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam penyelenggaraan pelayanan OSS-RBA.

Penelitian ini menggunakan pendekatan sistem dan kelembagaan, untuk menganalisis bagaimana DPMPTSP sebagai lembaga penyelenggara mengelola sistem pelayanan, struktur organisasi, serta kebijakan internal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga membatasi penggunaan data berdasarkan dua periode waktu, yaitu data tahun 2023–2024 sebagai konteks historis untuk menggambarkan perkembangan implementasi OSS-RBA secara umum di Provinsi Lampung, dan data terbaru tahun 2025 sebagai fokus utama analisis kualitas pelayanan karena penelitian dilakukan pada tahun tersebut. Dengan demikian, penelitian ini bersifat dinamis (*timeless*) mengikuti perkembangan terkini dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Tinjauan Teori Pelayanan Publik**

#### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam Pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi seluruh warga negara maupun penduduk. Pemenuhan layanan tersebut diberikan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemberi layanan.

Rahmadana dkk. (2021, hlm. 3) Menjelaskan bahwa Pelayanan publik merujuk pada pemberian layanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta yang diberi mandat oleh pemerintah, ataupun oleh swasta secara langsung. Layanan tersebut dapat diberikan secara berbayar maupun tanpa biaya, dengan tujuan memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat luas.

#### **2.1.2 Tujuan dan Prinsip Pelayanan Publik**

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan memberi kepuasan masyarakat dengan menjadikannya pusat perhatian. Pelayanan prima di sektor publik dipandang sebagai bentuk pemberdayaan, bukan mencari keuntungan seperti di sektor bisnis,

melainkan berfokus pada kualitas layanan yang optimal bagi masyarakat. (Rahmawati dkk., 2019, hlm. 173).

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik berlandaskan pada prinsip-prinsip tertentu agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Prinsip-prinsip tersebut, sebagaimana tercantum dalam (Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

- a) Kepentingan umum.
- b) Kepastian hukum.
- c) Kesamaan hak.
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e) Keprofesionalan.
- f) Partisipatif.
- g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- h) Keterbukaan.
- i) Akuntabilitas.
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k) Ketepatan waktu.
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan**

Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiansyah (2018, hlm. 55), Kualitas pelayanan publik merupakan keadaan yang selalu berubah dan dipengaruhi oleh produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan. Penilaian terhadap kualitas tersebut muncul pada saat layanan diberikan kepada masyarakat.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam menilai kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990, dalam Sinollah & Masruro, 2019, hlm. 49). Model ini menekankan pada adanya perbedaan antara dua hal utama, yaitu:

1. Persepsi pelanggan terhadap layanan yang benar-benar diterima
2. Harapan pelanggan mengenai layanan yang seharusnya diberikan oleh penyedia layanan.

#### **2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

Lima dimensi kualitas layanan yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990, dalam Sinollah & Masruro, 2019, hlm. 49) meliputi:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), mencakup kondisi fasilitas, gedung, peralatan, serta penampilan petugas. Aspek ini berpengaruh terhadap penilaian pelanggan terhadap mutu layanan yang diberikan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai janji, akurat, dan konsisten, baik dalam masalah besar maupun kecil.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang merujuk pada kesediaan dan komitmen petugas untuk membantu serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu.
4. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan aparatur dalam menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.
5. Empati (*Empathy*), yakni perhatian dan komunikasi yang baik dari petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan, sehingga menumbuhkan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan.

#### **2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan dari Perspektif Pemberi Layanan**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Kementerian PANRB, 2021), indikator kualitas

pelayanan dari sisi penyelenggara (provider) meliputi beberapa komponen utama berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Jaminan Pelayanan
11. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
12. Evaluasi Kinerja Pelaksana

#### **2.1.6 Pendekatan Sistem dan Kelembagaan**

##### **1. Pendekatan Sistem**

Pendekatan sistem digunakan untuk memahami bahwa setiap organisasi atau lembaga publik merupakan satu kesatuan yang terdiri atas berbagai komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Hamalik (1993) dalam Soufitri (2023, hlm. 3), sistem dapat dipahami sebagai suatu kesatuan yang utuh yang terdiri atas berbagai komponen atau subsistem yang saling berinteraksi dan berhubungan secara fungsional guna mencapai tujuan tertentu. Setiap sistem memiliki input (masukan), proses, output (keluaran), serta umpan balik yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan.



Dengan demikian, pendekatan sistem dalam penelitian ini melihat proses pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Lampung sebagai suatu keterpaduan antara sumber daya manusia, prosedur kerja, teknologi, dan regulasi. Pendekatan ini membantu menilai sejauh mana komponen-komponen tersebut berfungsi secara harmonis dalam menghasilkan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## 2. Pendekatan Kelembagaan

Pendekatan kelembagaan (*institutional approach*) merupakan cara pandang dalam penelitian yang menekankan pada peran, fungsi, dan pengaruh lembaga (institusi) baik formal maupun informal dalam mengatur dan membentuk perilaku aktor, serta dalam menentukan hasil suatu kebijakan atau proses pemerintahan. Menurut North (1990), dalam Harsono (2012, hlm. 4), pendekatan kelembagaan adalah cara memahami institusi sebagai aturan main dalam masyarakat atau alat yang membatasi manusia dalam berinteraksi. Melalui pendekatan ini, perilaku individu dianggap tidak sepenuhnya bebas, melainkan dibentuk oleh aturan formal maupun informal yang berlaku dalam kehidupan sosialnya.

Dalam konteks pemerintahan, pendekatan kelembagaan digunakan untuk memahami bagaimana struktur organisasi, norma, dan prosedur birokrasi memengaruhi pelaksanaan kebijakan publik dan kualitas pelayanan.

## 2.2 Tinjauan Online Single Submission (OSS)

### 2.2.1 Pengertian *Online Single Submission (OSS)*

Sistem *Online Single Submission (OSS)* adalah sebuah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola oleh Lembaga OSS untuk mendukung penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. OSS berfungsi

sebagai instrumen kebijakan publik yang bertujuan menyederhanakan, mempercepat, serta meningkatkan transparansi proses perizinan berusaha melalui integrasi lintas kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan badan usaha terkait. Dengan demikian, keberadaan OSS tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam mewujudkan iklim investasi yang kondusif serta mendorong efisiensi birokrasi perizinan di Indonesia (Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, 2021).

OSS RBA hadir sebagai wujud pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja beserta aturan pelaksanaannya. Sistem ini menjadi langkah modernisasi dalam proses perizinan dan mulai diperkenalkan secara resmi pada 9 Agustus 2021, sekitar sepuluh bulan setelah UU Cipta Kerja disahkan pada 5 Oktober 2020.

Pelaksanaan perizinan berusaha berbasis tingkat risiko *melalui Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) secara formal diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Aturan tersebut menggabungkan 1.702 jenis kegiatan usaha yang mewakili 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) ke dalam sistem OSS RBA. Dalam penerapannya, jenis perizinan pada OSS RBA diklasifikasikan menurut tingkat risikonya, yaitu:

- 1) Risiko rendah, cukup dengan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang sekaligus berfungsi sebagai legalitas usaha, Standar Nasional Indonesia (SNI), serta pernyataan halal bagi UMKM.
- 2) Risiko menengah rendah, memerlukan NIB dan sertifikat standar melalui pernyataan pemenuhan standar.
- 3) Risiko menengah tinggi, mewajibkan NIB dan sertifikat standar yang diterbitkan oleh pemerintah pusat atau daerah.

- 4) Risiko tinggi, yang mengharuskan pelaku usaha memperoleh NIB dan izin khusus sebelum menjalankan kegiatan usaha.

Diferensiasi tersebut menegaskan bahwa semakin tinggi potensi risiko suatu usaha, semakin ketat pula persyaratan yang diberlakukan. Prinsip ini tidak hanya berorientasi pada pemenuhan administratif, melainkan juga diarahkan untuk menjaga kualitas lingkungan, stabilitas sosial, dan keberlanjutan ekonomi.

### **2.2.2 Tujuan dan Manfaat *Online Single Submission* (OSS)**

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (2021), keberadaan Sistem *Online Single Submission* (OSS) memiliki tujuan dan manfaat yang penting bagi dunia usaha di Indonesia. Meskipun tidak dirumuskan secara khusus dalam pasal yang menyebutkan “tujuan dan manfaat OSS”, makna tersebut dapat dipahami dari fungsi dan kedudukan OSS dalam sistem perizinan.

Tujuan utama OSS adalah menghadirkan mekanisme perizinan berusaha yang lebih sederhana, terintegrasi, dan berbasis risiko. Melalui OSS, proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), Sertifikat Standar, hingga Izin dapat dilakukan secara elektronik dalam satu pintu. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum bagi pelaku usaha, meningkatkan transparansi, serta memudahkan integrasi antara pelaku usaha dengan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, maupun pengelola kawasan khusus.

Adapun manfaat yang diperoleh dari OSS antara lain: memberikan kepastian hukum karena NIB yang diterbitkan melalui OSS sekaligus berfungsi sebagai identitas dan legalitas usaha, mempermudah dan mempercepat proses perizinan, khususnya bagi usaha mikro dan kecil yang mendapatkan fasilitas perizinan tunggal, meningkatkan efisiensi melalui integrasi pengawasan, pelaporan, dan penyelesaian hambatan

perizinan secara daring, serta mendorong transparansi karena seluruh proses dilakukan secara elektronik dan dapat dipantau oleh berbagai pihak terkait.

### 2.2.3 Mekanisme atau Proses Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS)

#### 1. Registrasi Akun OSS



Gambar 2. 1 Tampilan Awal Laman OSS ( diakses melalui <https://oss.go.id/>)

Membuat User – ID

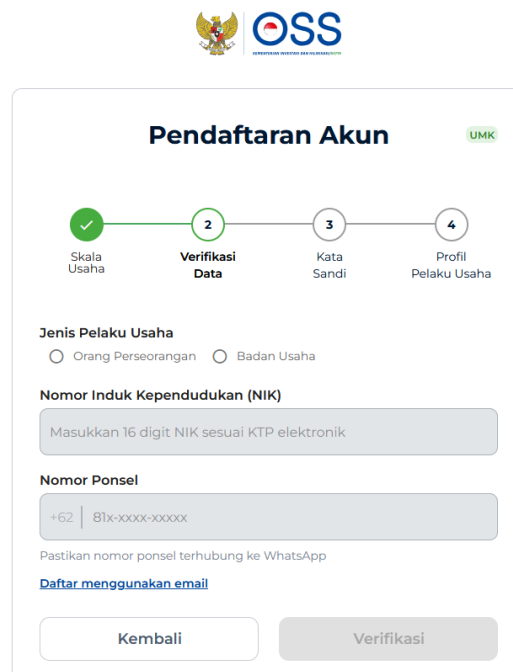


Gambar 2.2 Menu Skala Usaha

Pada laman OSS (<https://oss.go.id>), di bagian kanan atas terdapat menu Daftar. Setelah menu tersebut dipilih, sistem akan

menampilkan formulir registrasi. Pengguna kemudian diarahkan untuk menentukan skala usaha, yang terbagi menjadi dua kategori:

- a) Usaha Mikro dan Kecil (UMK), yaitu usaha perseorangan atau badan usaha milik WNI dengan modal usaha tidak lebih dari Rp5 miliar, tidak termasuk nilai tanah dan bangunan.
- b) Non-UMK, yaitu usaha perseorangan maupun badan usaha dengan modal usaha lebih dari Rp5 miliar, di luar nilai tanah dan bangunan.



**Pendaftaran Akun** UMK

✓  
Skala  
Usaha

2  
Verifikasi  
Data

3  
Kata  
Sandi

4  
Profil  
Pelaku Usaha

**Jenis Pelaku Usaha**

☐ Orang Perseorangan ☐ Badan Usaha

**Nomor Induk Kependudukan (NIK)**

Masukkan 16 digit NIK sesuai KTP elektronik

**Nomor Ponsel**

+62 | 81x-xxxx-xxxx

Pastikan nomor ponsel terhubung ke WhatsApp

[Daftar menggunakan email](#)

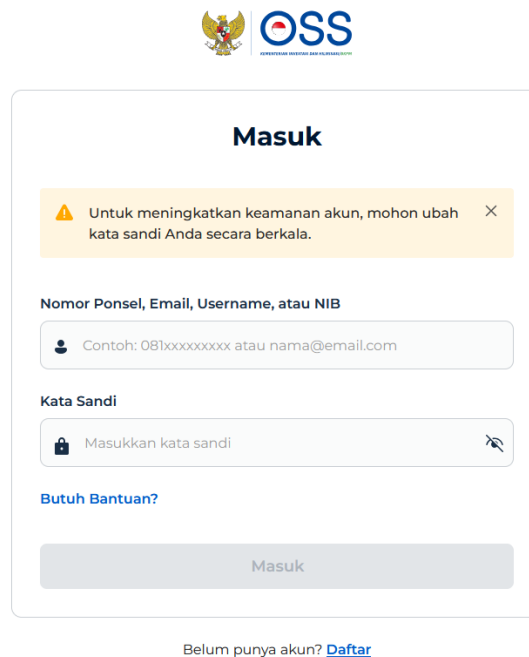
Kembali
Verifikasi

Gambar 2.3 Menu Verifikasi Data

Pada menu verifikasi data, pelaku usaha perlu mengisi formulir terkait jenis pelaku usaha, kemudian menyiapkan NIK dan alamat email sesuai dengan kolom yang tersedia. Setelah itu, klik tombol Verifikasi. Jika data pribadi telah berhasil diverifikasi, sistem akan mengirimkan kode melalui email yang sudah terdaftar untuk dimasukkan oleh pelaku usaha. Apabila kata sandi akun sudah dibuat, langkah selanjutnya adalah melengkapi profil usaha, termasuk nomor ponsel, identitas diri, dan alamat. Pelaku usaha juga

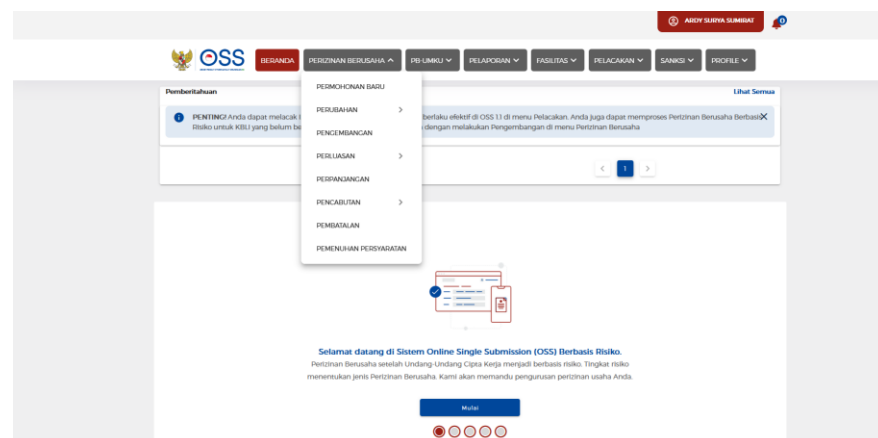
harus mencentang persetujuan terhadap syarat dan ketentuan serta kebijakan privasi yang berlaku di OSS-Kementerian Investasi/BKPM. Setelah proses selesai, pelaku usaha akan memperoleh user ID untuk login ke sistem OSS.

## 2. Login dan Pengajuan Perizinan



Gambar 2.4 Tampilan Laman Login OSS

Setelah pelaku usaha memperoleh ID User untuk login ke sistem, pengguna dapat masuk dengan memasukkan kata sandi serta nomor telepon yang telah didaftarkan sebelumnya.



Gambar 2.5 Tampilan Laman Setelah Login Akun



Usai berhasil login, sistem OSS akan menampilkan laman beranda. Pada tahap berikutnya, pelaku usaha dapat memilih menu Perizinan Berusaha kemudian klik Permohonan Baru. Selanjutnya, sistem akan mengarahkan pengguna untuk mengisi data usaha yang ingin didaftarkan.

Setelah proses pendaftaran akun serta pengisian data usaha dilaksanakan secara lengkap, pelaku usaha dapat menuntaskan tahapan registrasi pada sistem. Pada tahap akhir, Nomor Induk Berusaha (NIB) akan diterbitkan secara otomatis melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dan memperoleh pengesahan dalam bentuk tanda tangan elektronik dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

## **2.3 Tinjauan Perizinan Berusaha di Indonesia**

### **2.3.1 Pengertian Perizinan Berusaha**

Perizinan Berusaha adalah bentuk persetujuan resmi yang diberikan kepada individu untuk memulai serta mengelola kegiatan usahanya. Legalitas ini diterbitkan oleh pejabat yang berwenang, umumnya berupa Izin Lokasi dan/atau izin usaha di sektor perkebunan, sebelum penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. (Pemerintah Republik Indonesia, 2021).

### **2.3.2 Regulasi Perizinan**

Pasca disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, regulasi perizinan di Indonesia mengalami reformasi signifikan untuk menyederhanakan prosedur, mempercepat investasi, dan mendorong penciptaan lapangan kerja. Sistem perizinan kini berbasis risiko (*Risk Based Approach/RBA*), yang mengelompokkan kegiatan usaha menjadi empat kategori: rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Setiap kategori memiliki persyaratan perizinan yang berbeda, mulai dari hanya memiliki Nomor Induk

Berusaha (NIB) hingga wajib mengantongi izin berusaha dari kementerian, lembaga, atau pemerintah daerah.

Perizinan terintegrasi melalui sistem digital *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA), yang mempermudah proses, meningkatkan transparansi, dan memperkuat pengawasan. Selain PP Nomor 5 Tahun 2021, regulasi turunan lain mencakup:

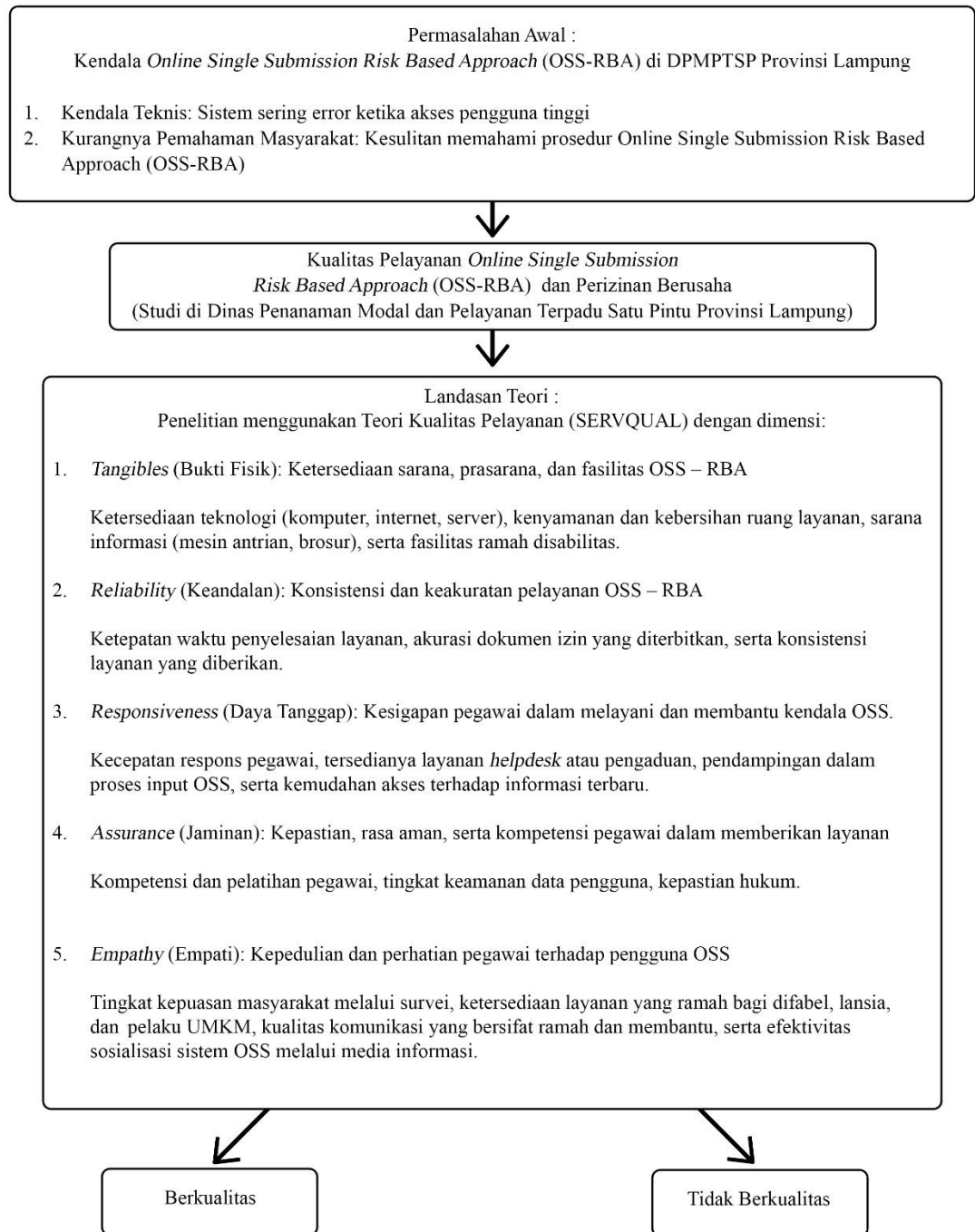
- a) PP Nomor 6 Tahun 2021, perizinan di daerah
- b) PP Nomor 21 Tahun 2021, kesesuaian tata ruang
- c) PP Nomor 22 Tahun 2021, perlindungan lingkungan dan AMDAL/UKL-UPL berbasis risiko
- d) PP Nomor 23 Tahun 2021, perizinan kehutanan

Secara normatif, regulasi ini memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha dan mempermudah akses investasi. Namun, penyederhanaan prosedur menimbulkan kekhawatiran terkait perlindungan lingkungan, partisipasi publik, dan prinsip kehati-hatian dalam pembangunan berkelanjutan.

### **2.3.3 Peran Perizinan dalam Mendukung Investasi**

Perizinan memiliki peran strategis dalam mendorong iklim investasi dengan memberikan kepastian hukum bagi investor dan menjadi dasar hak serta kewajiban mereka. Selain itu, perizinan berfungsi sebagai alat pengendalian pemerintah untuk mengatur jenis, skala, dan sektor investasi sesuai prioritas pembangunan, sekaligus membatasi kegiatan yang merugikan lingkungan atau ekonomi. Sistem perizinan yang transparan dan terintegrasi, terutama melalui layanan digital, meningkatkan akuntabilitas, mempercepat proses investasi, dan mengurangi risiko korupsi. Perizinan juga memastikan kepatuhan terhadap regulasi lingkungan, tenaga kerja, pajak, dan standar keamanan, sehingga investasi menjadi berkelanjutan, kompetitif, dan berkontribusi nyata pada pertumbuhan ekonomi.

## 2.4 Kerangka Pikir



Gambar 2.6 Kerangka Pikir

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe Penelitian

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 2), Metode penelitian merupakan pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, di mana data tersebut berfungsi sebagai dasar dalam menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Metode ini mencakup serangkaian langkah dan teknik yang diterapkan peneliti untuk mengumpulkan, mengolah, serta menafsirkan data secara sistematis dan logis, sehingga menghasilkan temuan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Moleong (2017, hlm. 6, dikutip dalam Supriatna dkk., 2025, hlm. 2), Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami secara mendalam berbagai fenomena yang dialami oleh subjek, meliputi perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Pemahaman ini kemudian disajikan dalam bentuk uraian verbal yang menggunakan kata-kata dan bahasa, sesuai dengan konteks alami tempat fenomena tersebut terjadi, dengan memanfaatkan berbagai metode yang bersifat naturalistik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena beberapa alasan. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Metode kualitatif memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan secara lebih komprehensif.

Kedua, penelitian ini lebih menekankan pada proses dan makna daripada sekadar hasil kuantitatif. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mendeskripsikan dinamika pelayanan publik, kendala teknis maupun non-teknis yang dihadapi, serta strategi yang dilakukan DPMPTSP dalam memberikan layanan berbasis digital.

Ketiga, metode kualitatif dianggap sesuai karena data yang dikumpulkan bersifat deskriptif berupa kata-kata, narasi, dan dokumen, bukan angka. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai kualitas pelayanan OSS-RBA berdasarkan dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).

Keempat, metode kualitatif memberikan fleksibilitas bagi peneliti dalam menggunakan teknik pengumpulan data yang beragam, seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hal ini penting agar peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terkait efektivitas penerapan OSS-RBA serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dengan demikian, metode kualitatif dipandang relevan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana kualitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA di DPMPTSP Provinsi Lampung.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung yang berlokasi di Jl. Drs. Warsito No.2, Talang, Kec. Teluk betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35221. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa DPMPTSP Provinsi Lampung merupakan instansi yang memiliki kewenangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dan penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di wilayah Provinsi Lampung. Oleh karena itu, institusi ini dipandang sebagai locus yang relevan dan strategis untuk mengkaji tata kelola pelayanan perizinan berusaha secara digital, baik dari sisi

implementasi kebijakan, mekanisme pelayanan, maupun tantangan yang dihadapi.

Selain itu, DPMPTSP Provinsi Lampung juga menjadi pusat koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan, baik pemerintah daerah maupun pelaku usaha, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang komprehensif terkait efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan OSS.

### 3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada kajian mengenai kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Penelitian ini menempatkan perspektif penyedia layanan (provider) sebagai pusat analisis, yakni bagaimana aparatur DPMPTSP sebagai penyelenggara pelayanan publik mengelola dan menerapkan sistem OSS-RBA dalam memberikan layanan perizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan sistem, yaitu melihat pelayanan publik sebagai suatu kesatuan yang terdiri atas unsur masukan (*input*), proses (*processing*), keluaran (*output*), dan umpan balik (*feedback*) yang saling berkaitan. Pendekatan ini membantu peneliti memahami bagaimana DPMPTSP mengelola komponen-komponen pelayanan meliputi sumber daya manusia, teknologi, prosedur, serta kebijakan internal agar seluruh unsur tersebut dapat berfungsi secara terpadu untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Analisis penelitian difokuskan pada penerapan prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi *Service Quality*, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Melalui lima dimensi tersebut, penelitian berupaya menggambarkan bagaimana instansi penyedia layanan memastikan

mutu pelayanan, mengatasi kendala teknis maupun non-teknis, serta menilai sejauh mana sistem OSS-RBA berjalan efektif dan efisien.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi penyelenggara layanan, baik dari segi infrastruktur teknologi, keterbatasan sumber daya manusia, maupun mekanisme koordinasi antarbagian. Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari aspek hasil, tetapi juga menelaah proses dan sistem kerja internal yang mendasari keberhasilan penerapan OSS-RBA di DPMPTSP Provinsi Lampung.

### **3.4 Jenis Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu data primer dan data sekunder.

#### **3.4.1 Data Primer**

Menurut Hardani dkk. (2020, hlm. 247), Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya melalui proses pengukuran maupun perhitungan sendiri, biasanya dengan menggunakan metode seperti angket, observasi, wawancara, dan teknik lainnya.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Menurut Hardani dkk. (2020, hlm. 247), Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, yakni melalui pihak lain atau instansi tertentu, misalnya dalam bentuk laporan, profil, buku pedoman, maupun literatur lainnya.

### **3.5 Penentuan Informan**

Dalam penelitian kualitatif, informan adalah individu yang dipilih untuk memberikan informasi mendalam tentang fenomena yang diteliti, biasanya sebagai “orang dalam” yang mengalami langsung situasi atau kondisi yang



diteliti, berbeda dengan responden kuantitatif yang hanya memberikan jawaban terbatas. (Rahmadi, 2011, hlm. 61).

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, dengan informan kunci (pejabat) memahami kebijakan dan teknis OSS-RBA, dan informan utama (helpdesk OSS) mengetahui kendala pelayanan sehari-hari.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan/Peran	Kategori Informan
1	Aldi	Kasi Pelaporan dan Peningkatan Layanan	Informan Kunci
2	Wahyu	Penata Perizinan Ahli Muda	Informan Kunci
3	Muklis	Helpdesk OSS	Informan Utama

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

#### 3.6.1 Observasi

Menurut Hardani dkk. (2020, hlm. 123), Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan aktivitas yang berlangsung. Jenisnya terbagi menjadi tiga: partisipatif, terbuka/terus terang, dan tidak terstruktur.

Observasi dilakukan secara langsung di DPMPTSP Provinsi Lampung untuk mengamati proses pelayanan perizinan OSS-RBA. Hal yang diamati meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kendala teknis yang muncul dalam penggunaan sistem OSS RBA. Observasi dilakukan secara terbuka dan partisipatif, sehingga peneliti dapat mencatat dinamika yang terjadi secara alami.

### **3.6.2 Wawancara Mendalam**

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 137), Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk studi pendahuluan atau menggali informasi mendalam dari sedikit responden, berdasarkan laporan diri atau pengetahuan serta keyakinan pribadi mereka.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Menurut Rifai (2020, hlm. 114), Dokumen adalah bahan tertulis atau film yang bukan dibuat atas permintaan penyidik, sedangkan record adalah keterangan tertulis yang disusun untuk menguji peristiwa atau mencatat akuntansi. Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan meninjau sumber tertulis, seperti buku, laporan, notulen, atau catatan lain yang relevan.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen relevan (laporan kinerja, data OSS-RBA, foto kegiatan, regulasi) serta hasil observasi lapangan (foto dan catatan) untuk memperkuat data penelitian.

## **3.7 Teknik Pengolahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, pengolahan data dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data. Adapun langkah-langkah pengolahan data adalah sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi diseleksi, difokuskan, dan disederhanakan sesuai dengan fokus penelitian. Proses ini dilakukan untuk membuang data yang tidak relevan serta menekankan informasi penting yang mendukung tujuan penelitian.

## 2. Kategorisasi Data

Data yang telah direduksi kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema atau kategori yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) serta kendala dalam implementasi OSS-RBA.

## 3. Penyajian Data

Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel ringkas, maupun matriks agar lebih mudah dipahami dan dianalisis.

## 4. Verifikasi Data

Peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah diolah, baik melalui triangulasi sumber maupun teknik, untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga komponen utama:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasikan data mentah yang diperoleh di lapangan. Data yang tidak relevan dibuang, sementara data yang relevan dengan fokus penelitian dipertajam.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, maupun bagan untuk mempermudah peneliti dalam memahami gambaran keseluruhan fenomena yang diteliti.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Peneliti menarik kesimpulan sementara berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi secara terus-menerus dengan melihat konsistensi data dan membandingkannya dengan teori atau temuan penelitian sebelumnya.

Dengan menggunakan analisis interaktif ini, peneliti dapat memahami secara mendalam mengenai kualitas pelayanan OSS-RBA di DPMPTSP Provinsi Lampung, baik dari perspektif masyarakat pengguna layanan maupun aparaturnya penyedia layanan.

## 3.9 Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas temuan penelitian, peneliti menggunakan teknik keabsahan data sebagaimana yang dikemukakan Sugiyono (2013, hlm. 270), yaitu:

### 1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti akan memperpanjang waktu penelitian di lapangan, khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya serta menguji konsistensi informasi yang diberikan oleh informan.

### 2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti melakukan pengamatan secara cermat, berulang, dan teliti terhadap proses pelayanan perizinan berbasis OSS-RBA. Dengan ketekunan ini, data yang diperoleh dapat lebih akurat serta menghindarkan peneliti dari kesalahan dalam pencatatan maupun interpretasi.

### 3. Triangulasi

Teknik triangulasi digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a) Triangulasi sumber, yakni membandingkan hasil wawancara antara aparaturnya DPMPTSP Provinsi Lampung.
- b) Triangulasi teknik, yakni membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada fokus yang sama.

#### 4. Member Check

Hasil wawancara atau data yang telah ditafsirkan oleh peneliti akan dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan kesesuaian makna. Dengan demikian, data yang diperoleh benar-benar mewakili maksud dan pandangan informan.

#### 5. Diskusi dengan Teman Sejawat

Peneliti juga akan mendiskusikan data dan temuan sementara dengan dosen pembimbing maupun rekan peneliti lain untuk menghindari bias subjektivitas. Diskusi ini diharapkan mampu memperkuat objektivitas hasil penelitian.

Dengan penggunaan teknik-teknik di atas, keabsahan data penelitian dapat terjaga sehingga hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS-RBA di DPMPTSP Provinsi Lampung dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### 3.10 Teknik Penskoran

Teknik penskoran digunakan dalam penelitian ini sebagai alat bantu analisis untuk memberikan gambaran kuantitatif terhadap hasil penelitian kualitatif. Penskoran tidak dimaksudkan untuk mengubah pendekatan penelitian menjadi kuantitatif, melainkan untuk memperkuat interpretasi data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Penskoran diterapkan pada masing-masing indikator dalam lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penentuan skor dilakukan

berdasarkan hasil triangulasi data, sehingga skor yang diberikan mencerminkan kondisi pelayanan yang sebenarnya.

### 3.10.1 Perhitungan Skor

Skor untuk setiap dimensi kualitas pelayanan dihitung dengan cara menjumlahkan skor seluruh indikator pada dimensi tersebut, kemudian dibagi dengan jumlah indikator. Secara matematis, perhitungan skor rata-rata dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Skor Rata-rata Dimensi} = \frac{\sum \text{Skor Seluruh Indikator}}{\text{Jumlah Indikator}}$$

Untuk memperoleh nilai dalam bentuk persentase, skor rata-rata kemudian dikonversikan dengan rumus:

$$\text{Nilai Presentase} = \frac{\text{Skor Rata – rata}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100$$

Keterangan:

Skor maksimum = 4

### 3.10.2 Kategori Mutu Pelayanan

Nilai persentase yang diperoleh selanjutnya diklasifikasikan ke dalam kategori mutu pelayanan dengan mengacu pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagaimana digunakan dalam penelitian pelayanan publik, sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan IKM

Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
0,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 89,99	B	Baik
90,00 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

## VI. SIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori baik (89,87). Kesimpulan ini diperoleh dari hasil pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) memperoleh skor rata-rata sebesar 90,25 dan dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh skor 93,33, yang keduanya termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Lampung telah didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, lingkungan pelayanan yang nyaman, kompetensi aparatur, serta jaminan keamanan data dan kepastian hukum dalam proses perizinan berusaha. Sementara itu, dimensi keandalan (*reliability*) memperoleh skor 88,87, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 89,15, dan dimensi empati (*empathy*) sebesar 87,75, yang seluruhnya berada pada kategori baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan OSS-RBA telah berjalan cukup optimal, meskipun masih ditemukan beberapa kendala, terutama terkait ketidakkonsistenan waktu penyelesaian izin, stabilitas jaringan, serta belum optimalnya sosialisasi dan pemanfaatan media informasi digital.

Secara agregat, kelima dimensi tersebut menghasilkan skor rata-rata keseluruhan sebesar 89,87. Mengacu pada klasifikasi mutu pelayanan, nilai tersebut berada pada rentang 76,61–89,99, sehingga kualitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA di DPMPTSP Provinsi Lampung secara keseluruhan dikategorikan baik (B). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Lampung, namun masih memerlukan upaya perbaikan dan penguatan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat meningkat dan mencapai kategori sangat baik secara menyeluruh.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan OSS-RBA di DPMPTSP Provinsi Lampung, beberapa saran dapat diberikan agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **6.2.1 Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)**

- a) DPMPTSP perlu meningkatkan stabilitas jaringan internet agar proses pelayanan OSS-RBA tidak terhambat.
- b) Penyediaan media informasi perlu diperluas dan disesuaikan dengan kebutuhan pemohon yang memiliki literasi digital rendah, misalnya dengan membuat panduan visual sederhana.
- c) Fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas perlu terus ditingkatkan agar pelayanan semakin inklusif.

### **6.2.2 Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

- a) Perlu dilakukan penguatan koordinasi lintas instansi agar proses verifikasi perizinan tidak menimbulkan keterlambatan.



- b) Sosialisasi mengenai kelengkapan dokumen perlu ditingkatkan agar pemohon dapat menyiapkan persyaratan secara lengkap sejak awal.
- c) Evaluasi berkala terhadap konsistensi prosedur perizinan perlu dilakukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

#### **6.2.3 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

- a) Pemanfaatan layanan *Helpdesk* OSS dan kanal pengaduan perlu ditingkatkan melalui promosi yang lebih intensif agar masyarakat memahami fungsinya.
- b) Pemutakhiran informasi pada Instagram, website, dan YouTube harus dilakukan secara rutin agar masyarakat memperoleh informasi yang relevan.
- c) Pelatihan internal tentang teknik pelayanan cepat dan efektif perlu diperkuat untuk mendukung responsivitas pegawai.

#### **6.2.4 Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

- a) Pelatihan berkelanjutan mengenai sistem OSS-RBA penting untuk menjaga peningkatan kompetensi pegawai.
- b) Upaya menjaga keamanan data perlu diperkuat melalui pemantauan berkala terhadap potensi risiko sistem.
- c) Maklumat pelayanan perlu terus disosialisasikan agar masyarakat mengetahui standar pelayanan yang dijanjikan.

#### **6.2.5 Dimensi Empati (*Empathy*)**

- a) Fasilitas layanan yang ramah bagi difabel, lansia, dan pelaku UMKM perlu ditambah agar pelayanan semakin merata.
- b) Komunikasi publik yang bersifat edukatif perlu diperbanyak, terutama konten mengenai penggunaan OSS pada media sosial resmi DPMPTSP.
- c) Sosialisasi OSS harus dilakukan secara lebih sistematis melalui seminar, video edukasi terbaru, maupun kolaborasi dengan UMKM dan komunitas lokal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2023). *Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu*. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Alfarizy, S. S., Simanjuntak, T. I. S., Taking, C. F. H., Adillabibi, F., Arini, R. W., Prihandoyo, D. O., & Rahmat, J. (2025). Simulasi Diskrit Sistem Antrian di Arasta Alpha Purwokerto Menggunakan FlexSim untuk Optimalisasi Sistem Antrian. *Jurnal Multidisiplin Saintek*, 8(5).
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi. (2024). *Pelayanan Online Single Submission (OSS) sudah kembali normal*. DPMPTSP Pemerintahan Kota Tebing Tinggi.  
[https://eperizinan.tebingtinggikota.go.id/site/home/page/pelayanan-online-single-submission-oss-sudah-kembali-normal.jsp?utm\\_source](https://eperizinan.tebingtinggikota.go.id/site/home/page/pelayanan-online-single-submission-oss-sudah-kembali-normal.jsp?utm_source)
- Dytihana, Z. A., Sembiring, Y., Ilham, R., Yul, F., & Marta, D. (2025). *Penerapan Teori Difusi Inovasi pada Pembaruan Website Kecamatan Tanjung Raya untuk Membangun Platform Smart dan Partisipatif*. 5(1), 19–31.
- Fithrie Soufitri. (2023). Konsep Sistem Informasi. In B. Nasution (Ed.), *PT Inovasi Pratama Internasional* (Vol. 3). PT Inovasi Pratama Internasional.  
<https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/viewFile/6095/4116>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). In *Gava media*. Gava Media.
- Harsono, D. (2012). Pendekatan Baru Memahami Institusi di Indonesia. *State of the Art of Social Science*.
- Kementerian PANRB. (2021). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*. Database Peraturan.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/170614/permen-pan-rb-no-19-tahun-2021>

- Kumparan Bisnis. (2021). *Sistem OSS eror, banyak izin usaha di daerah yang berhenti*. Kumparan. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/sistem-oss-eror-banyak-izin-usaha-di-daerah-yang-berhenti-1wd3HMOSbx1/full>
- Mardani, N. (2024). *Analisis Kesuksesan Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha OSS-RBA Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pekalongan*. Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemberian Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Pelaksanaan Pengawasan*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Peraturan Pemerintah 390 (2021).
- Rahmadana, M. F., Siagian, A. T. M. N., Mori Agustina Perangin-angin John Refelino, M. Y. T., Nugraha, V. S. N. A., Manullang, S. O., Yendrianof, Devi, M. S., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2021). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata & Desain (eds.); Issue October 2020). Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8). Antasari Press. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf)
- Rifa'i Abubakar, M. . (2020). *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga Jl.
- Sanjaya, J. (2023). *Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) dalam Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung*. 8.
- Silvia Diah Rahmawati, Vira Sholikhah, M. N. H. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 173. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Simamora, D. H. (2023). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Provinsi Lampung*. Universitas Lampung.
- Sinollah, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas

Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen).  
*Jurnal Dialektika*, 4(1), 49. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>

Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Supriatna, A., Sunarsi, D., & Permatasari, R. I. (2025). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. PT Literasi Nusantara Abadi Grup Perumahan.

Syadiyah, H., Priyanti, E., & Febriantini, K. (2025). *Efektivitas Aplikasi E-Dukcapil dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tegalwaru Kecamatan Cilamaya Wetan Kabupaten Karawang*. 11, 562–578.

Sylvia Maulani, T. S. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipeka Di DPMPTSP Provinsi Banten*. 15, 10–24.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 19 19 (2009).