



**Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (*Online Single Submission Risk Based Approach*) Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) “Grha Tiyasa”
Kota Bogor**

Marshelia Kristiani¹, Maesaroh²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public service serves as a concrete benchmark for the government's performance standards. The government's performance can be easily assessed by the public based on the quality of the services they receive. Online Single Submission (OSS) is an innovation introduced by the government to address issues in business licensing services. The government launched the risk-based business licensing service (OSS-RBA) as an improvement over previous versions of OSS (OSS version 1.0 and 1.1), which were not functioning optimally. Bogor City is one of the cities implementing OSS-RBA services through the PMPTSP Office at the “Grha Tiyasa” Public Service Mall. However, in practice, there are still several issues related to the OSS-RBA service. This study aims to analyze the quality of business licensing services (OSS-RBA) and identify the factors that drive and hinder its implementation. The research method used is qualitative descriptive, with data obtained from interviews, observations, and documentation. Informants were selected using purposive and accidental sampling techniques. The service quality measurement in this study employs the five dimensions of Zeithaml, Parassuraman, and Berry's theory: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, along with a combination of expert theories from Moenir and Wolkins to analyze the driving and inhibiting factors, which include organizational factors, ability/skill factors, leadership factors, and recognition/reward factors. The research findings show that the quality of OSS-RBA services at the “Grha Tiyasa” Public Service Mall in Bogor City has not yet reached an optimal level. This is evident from the shortcomings found in the tangible and reliability dimensions. The driving factors in this study include organizational aspects, leadership, and the recognition or reward provided. Meanwhile, the inhibiting factors include limited abilities or skills, as reflected in the suboptimal performance of verifiers, which delays the service completion process. Additionally, the lack of specific OSS-RBA training for customer service staff due to budget constraints also contributes to the challenges.

Keywords: Service Quality, Risk-Based Business Licensing Services, Public Service Mall

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan	dasarinya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi indikator nyata untuk mengukur kinerja pemerintah, di mana melalui kualitas pelayanan yang diterima, masyarakat dapat secara langsung menilai seberapa baik
---	---

pemerintah dalam bekerja. Menurut *The Global Economy* tahun 2019, kualitas pelayanan publik Indonesia masih jauh tertinggal dari lima besar negara dengan layanan terbaik seperti Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia dan Jerman, dengan berada di peringkat 82 dari 176 negara (Kemenkeu.go.id, 2020). Kualitas pelayanan publik di Indonesia yang belum optimal, sejalan dengan masalah yang masih sering terjadi terkait pelayanan perizinan berusaha. Kompleksitas birokrasi dan kecenderungan korupsi pada proses pengurusan perizinan menjadi hambatan utama investasi di Indonesia (Osenboorg dalam Christiawan et al., 2021). Perbaikan pelayanan perizinan berusaha terus dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya menguatkan daya saing nasional maupun lokal yang sejalan dengan meningkatnya persaingan global serta demi terwujudnya praktik *good governance* yang transparan, berkualitas, dan kredibel (Setiadi et al., 2021).

Pemerintah meluncurkan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau (*Online Single Submission/OSS*) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018. Tujuan dari penerbitan regulasi tersebut

adalah untuk menyederhanakan proses perizinan guna memfasilitasi kemudahan berusaha. Namun sistem OSS yang dijalankan pada tahun 2018 belum berhasil memberikan kemudahan berusaha. Hal ini ditunjukkan oleh peringkat kemudahan berusaha di Indonesia yang stagnan menurut hasil survei oleh Bank Dunia terkait (*Ease of Doing Business/EOBD*) pada tahun 2019, Negara Indonesia masih berada pada urutan 73 dari 190 negara di dunia (Fig. 1).

No	Negara	Peringkat Dunia	Peringkat di Asia Timur dan Pasifik
1	Singapore	2	1
2	Hong Kong	3	2
3	Malaysia	12	3
4	Thailand	21	5
5	Brunei Darussalam	66	7
6	Vietnam	70	8
7	Indonesia	73	10

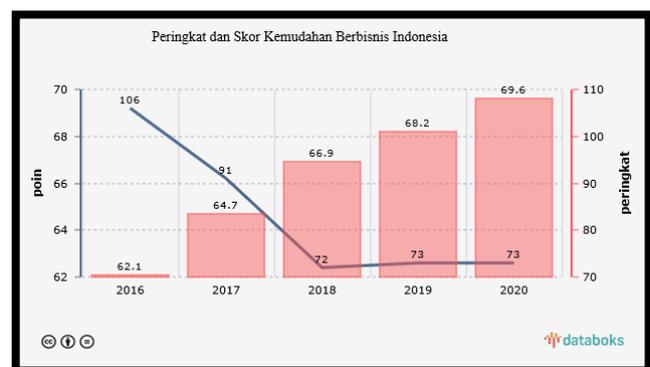


Figure 1. Kemudahan Berbisnis Indonesia Stagnan Pada Peringkat 73

Sumber: Artikel Jurnal (Ginting et al., 2022)

Menanggapi respons atas kekompleksan penggunaan OSS versi tahun 2018, pemerintah kembali menyempurnakan sistem OSS menjadi OSS-RBA (*Online Single Submission Risk-Based Approach*) atau dikenal dengan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang merupakan legalitas bagi pelaku usaha dalam memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan berdasarkan tingkat risiko dari kegiatan usaha yang dijalankan. Ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021.

Kota Bogor menjadi salah satu kota yang menerapkan layanan OSS-RBA sesuai dengan Peraturan Walikota Bogor Nomor 102 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko di Kota Bogor yang pelayanannya tersedia juga di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor. Namun, kenyataannya di lapangan, penerapan sistem baru ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, masih ditemukan permasalahan, di antaranya: Penerapan sistem OSS-RBA belum menunjukkan adanya peningkatan pada diagram realisasi investasi di Kota Bogor (Fig. 2).

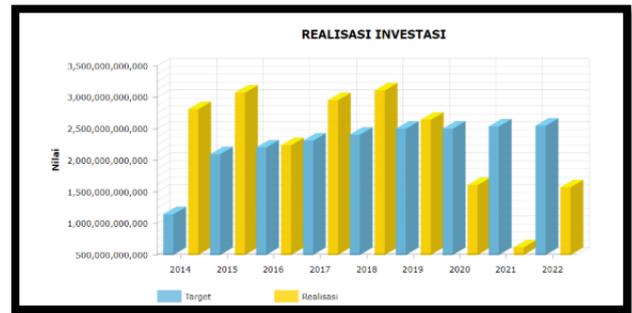


Figure 2. Diagram Realisasi Investasi Kota Bogor

Sumber: DPMPPTSP Kota Bogor, 2023

Permasalahan lainnya, setelah diterapkannya OSS-RBA ini, terjadi penurunan jumlah perizinan yang dikeluarkan antara tahun 2021 dengan tahun 2022. Selisih jumlah perizinan di antara kedua tahun tersebut adalah sebanyak 358 perizinan (Fig. 3).

No.	Tahun 2021		Tahun 2022	
	Bulan	Jumlah	Bulan	Jumlah
1.	Januari	710	Januari	432
2.	Februari	614	Februari	425
3.	Maret	776	Maret	628
4.	April	702	April	544
5.	Mei	490	Mei	465
6.	Juni	630	Juni	746
7.	Juli	323	Juli	620
8.	Agustus	395	Agustus	611
9.	September	701	September	650
10.	Oktober	507	Oktober	559
11.	November	557	November	528
12.	Desember	576	Desember	415
Total		6981	Total	6623

Figure 3. Tabel Rekapitulasi Jumlah Perizinan

Sumber: Data DPMPPTSP Kota Bogor 2023 (Tengku et al., 2023)

Permasalahan selanjutnya, dilihat berdasarkan data yang berhasil dihimpun dari Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat, terkait beberapa aspek permasalahan implementasi OSS-RBA yang dilaksanakan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten dan Kota di Provinsi Jawa

Barat, salah satunya termasuk Kota Bogor yang menjelaskan masih banyak kekurangan pada aspek sistem OSS-RBA dan aspek Informasi dan Pengetahuan Teknis (Fig. 4).

SISTEM OSS RBA		
1.	Hak Akses	-
2.	Fitur Notifikasi	Terkait Perbaikan, Penolakan dan Disetujui tidak ada notifikasi yang muncul di akun pelaku usaha, jadi pemohon harus selalu mengecek dimenu pelacakan
3.	Menu dan Fungsi pada layer unit pengawasan	Pada akun pengawasan belum ada fitur untuk pengawasan, hanya muncul menu Pencabutan dan pengaduan
4.	Menu dan Fungsi pada layer unit Pengolah Data	Belum muncul menu apapun
5.	Fitur Filter dan Menampilkan Baris	Menu Filter dan menampilkan baris sesuai kebutuhan belum berfungsi sebagaimana mestinya
6.	Fitur Rekapitulasi Izin	Tidak tampil menu untuk rekapitulasi izin yang telah terdaftar
7.	Tidak Muncul Email yang sudah terdaftar	Banyak pelaku usaha NIK sudah pernah didaftarkan, akan tetapi tidak muncul email yang pernah didaftarkan
8.	Badan Usaha Koperasi	Akun Koperasi masih belum berjalan dengan baik, kami mendapati akun koperasi tidak dapat didaftarkan dengan notif gagal
INFORMASI & PENGETAHUAN TEKNIS		
1.	Informasi OSS RBA	Mayoritas pelaku usaha belum mengetahui informasi terkait OSS RBA dan belum banyak yang mengetahui cara migrasi dari OSS Versi 1.1, terutama pelaku usaha UMK
2.	Informasi dari K/L/D Terkait KBLI dan Persyaratannya	Kami DPMPSTSP Kab/Kota dibuat bingung oleh dokumen persyaratan yang diminta oleh system OSS berdasarkan Permen.

Figure 4. Permasalahan OSS-RBA di Kota Bogor

Sumber: <https://bit.ly/PermasalahanOSSRBA>

Melihat berbagai permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan berusaha pada Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (*Online Single Submission Risk Based Approach*) pada Mal Pelayanan Publik “Grha Tiyasa” Kota Bogor.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (*Online Single Submission Risk Based Approach*) pada Mal

Pelayanan Publik (MPP) “Grha Tiyasa” Kota Bogor?

2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (*Online Single Submission Risk Based Approach*) pada Mal Pelayanan Publik (MPP) “Grha Tiyasa” Kota Bogor?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (*Online Single Submission Risk Based Approach*) pada Mal Pelayanan Publik (MPP) “Grha Tiyasa” Kota Bogor.
2. Untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (*Online Single Submission Risk Based Approach*) pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor.

D. Kerangka Teori

• Administrasi Publik

Menurut Zauhar (2001) mengemukakan bahwa administrasi publik berkaitan dengan proses kerja sama yang berlaku dalam organisasi publik dalam rangka memberikan pelayanan

publik. Proses kerja sama ini merupakan gabungan kompleks meliputi teori dan praktik yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat yang dilayani untuk mendorong agar kebijakan publik lebih responsif terhadap kebutuhan publik, seperti yang disampaikan oleh Henry 2012 (dalam Djani, 2022).

- **Kualitas Pelayanan**

Kualitas didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (Hardiansyah dalam Along, 2020) mengemukakan 5 dimensi untuk menganalisis kualitas pelayanan yang umumnya dikenal dengan "RATER," yakni:

1. *Reliability*, Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Assurance*, Mencakup kepercayaan pelanggan terhadap kompetensi, keahlian, dan profesionalisme penyedia layanan.
3. *Tangible*, Mencakup bukti-bukti fisik terkait dengan layanan, seperti fasilitas, peralatan yang dapat memberikan kesan

positif pada pelanggan dan memperkuat persepsi kualitas.

4. *Empathy*, Kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons perasaan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan dengan pengertian dan kepedulian. Kemampuan untuk bersikap empati dapat meningkatkan hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan.
5. *Responsiveness*, Mengacu kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif.

- **Faktor Terkait Kualitas Pelayanan**

Peneliti menggabungkan dua teori ahli

dalam menganalisis faktor-faktor terkait kualitas pelayanan. Menurut Moenir (dalam Marwiyah, 2023), yakni faktor organisasi, dan faktor kemampuan/keterampilan. Serta, menurut Wolkins (dalam Tjiptono, 2002) mengemukakan beberapa faktor yakni kepemimpinan dan penghargaan/pengakuan. Penjabaran terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dijelaskan sebagai berikut:

1. Organisasi, mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk struktur maupun mekanismenya.
2. Kepemimpinan, menekankan pada peran pemimpin instansi pemerintah tentu yang kredibel, berintegritas tinggi serta memiliki visi masa depan yang dapat dijadikan panutan bagi reformasi pelayanan publik.
3. Kemampuan dan Keterampilan, menekankan pada aspek keterampilan petugas layanan.

4. Penghargaan dan Pengakuan, dalam strategi kualitas mencakup pemberian penghargaan dan kompensasi bagi petugas layanan berprestasi. Ini mampu meningkatkan inspirasi, nilai kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki dalam organisasi yang diharapkan dapat memperbesar kontribusi terhadap instansi serta pengguna layanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan temuan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, serta berfokus pada konteks alami yang spesifik. Metode ini memanfaatkan berbagai pendekatan alami untuk menggali dan mendeskripsikan fenomena secara mendalam (Raphael, 2019).

Beberapa narasumber yang telah dipilih menjadi informan dalam penelitian ini, di antaranya: a) Penata Kelola Penanaman Modal Muda atau Manajer MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor, b) Tenaga Pendamping Fasilitasi Penanaman Modal dan Koordinasi OSS-RBA Tingkat Pusat, c) Staf Pelayanan Perizinan Berusaha/ *Customer Service* (CS) di (MPP) “Grha Tiyasa” Kota Bogor dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Serta, d) Masyarakat/pelaku usaha layanan OSS-RBA di MPP “Grha Tiyasa”

Kota Bogor dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini, meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Temuan Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko/OSS-RBA

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik merupakan bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung. Adapun dalam dimensi ini meliputi kelengkapan fasilitas fisik serta aspek visual dan fitur layanan di *website* OSS-RBA. Berdasarkan hasil temuan terkait kelengkapan fasilitas fisik layanan OSS-RBA di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor, secara keseluruhan telah menunjang pelayanan OSS-RBA, seperti ruang tunggu sofa yang luas dan dilengkapi AC, tersedia ruang pojok baca digital, tersedia area *lounge*, area bermain anak, ruang laktasi (menyusui), tempat parkir dan toilet yang bersih, meja dan kursi pelayanan dengan perangkat komputer lengkap (*printer* dan *scanner*), ruang rapat yang luas, serta fasilitas koneksi WIFI yang dapat diakses gratis oleh semua pengunjung.

Dilihat dari sub dimensi aspek visual dan fitur layanan Website OSS-RBA, masih terdapat kekurangan yang terlihat dari ketiadaan fitur notifikasi yang mengakibatkan pengguna layanan mengalami hambatan dalam mengakses informasi pada *website* OSS-RBA, hal ini membuat pelaku usaha atau pemohon perlu mengakses akun OSS-RBA mereka secara berkala untuk mengetahui pesan atau informasi terkait berkas persyaratan, proses verifikasi dan status perizinan berusaha yang diajukan.

2) *Reliability* (Keandalan)

Dimensi keandalan ini tidak hanya terfokus pada keandalan staf dalam menguasai teknologi, tetapi juga meliputi keandalan aksesibilitas *Website* OSS RBA dan keandalan waktu pelayanan. Aksesibilitas OSS-RBA menunjukkan performa kemajuan yang baik, melalui klasifikasi jenis usaha berdasarkan tingkat risiko yang menjadi keunggulan diterapkannya OSS-RBA dibanding dengan OSS versi sebelumnya. Terlebih OSS-RBA menggunakan acuan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) versi tahun 2020 yang bertujuan untuk memberikan keseragaman dalam konsep, definisi, dan klasifikasi sektor

usaha seiring dengan perkembangan dan perubahan kegiatan ekonomi di Indonesia. Ini disusun sesuai dengan Peraturan Badan Pusat Statistik (BPS) Nomor 2 Tahun 2020. Pada versi 2020 ini terdapat penambahan 216 kode KBLI baru dengan 5 digit dibandingkan dengan KBLI versi 2017. Melalui penambahan tersebut, total saat ini terdapat 1.790 kode KBLI yang berguna untuk mempermudah pelaku usaha menentukan kategori Bidang Usaha yang akan dikembangkan di Indonesia.

Namun *website* OSS-RBA kerap mengalami kendala teknis yang mengganggu kelancaran proses pelayanan, seperti eror sistem, *maintenance* secara mendadak, gangguan teknis saat memuat halaman. Gangguan ini kerap terjadi saat lonjakan *traffic* seperti saat periode pelaporan LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal) per triwulan. Akibatnya, proses layanan kerap terhambat yang mengganggu kenyamanan pengguna layanan OSS-RBA.

Dilihat dari sub dimensi keandalan staf layanan dalam menguasai teknologi dapat dinilai cukup andal. Hal ini tercermin dari upaya Dinas DPMPSTP Kota Bogor yang juga

menaungi pegawai layanan OSS-RBA di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor, secara rutin memberikan pengarahan, pendampingan dan program diskusi kepada staf dalam mengoperasikan sistem OSS-RBA.

Dilihat dari sub dimensi keandalan waktu pelayanan, *Customer Service* menjelaskan bahwa rentang waktu pelayanan yang ditentukan dalam memproses layanan OSS-RBA adalah selama 15-20 menit. Ketentuan ini juga jelas dituliskan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang tertera di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* dilihat melalui tiga sub dimensi yang meliputi ketanggapan staf layanan dalam merespons kebutuhan pengguna layanan, ketanggapan staf layanan dalam merespons setiap keluhan pengguna layanan, serta mekanisme peningkatan responsivitas layanan. Hasil temuan terkait ketanggapan staf layanan merespons kebutuhan pengguna layanan OSS-RBA di MPP “Grha Tiyasa” Kota

Bogor, secara keseluruhan dapat dikatakan cukup baik. Kebutuhan layanan OSS-RBA yang paling banyak diinginkan oleh pengguna layanan atau pelaku usaha adalah penerbitan NIB (Nomor Induk Berusaha). Dalam hal ini Staf layanan OSS-RBA di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor telah mampu merespons dengan tepat kebutuhan masyarakat.

Dilihat dari sub dimensi ketanggapan staf layanan merespons setiap keluhan pengguna layanan. Staf layanan berupaya mencari solusi penyelesaian di setiap masalah yang ada. Seperti adanya solusi penyelesaian bagi kendala pelaku usaha yang lupa *password* alamat email akun OSS milik mereka. Solusi yang dihadirkan adalah dengan pergantian *password* email baru sehingga pelaku usaha dapat kembali *login* ke akun mereka masing-masing. Pihak penyelenggara layanan di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor juga memiliki layanan pengaduan dan penyampaian informasi yang dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan sebagai wadah menampung aspirasi, saran, maupun keluhan sehingga penyelenggara dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil temuan terkait mekanisme peningkatan responsivitas layanan OSS-RBA (bimbingan teknis, forum diskusi dan layanan mobil "SMART MERAPAT") secara keseluruhan sudah berjalan cukup baik. Hal ini terbukti dari pencapaian yang dapat dibanggakan Kota Bogor, yakni berhasil melampaui target penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), yang awalnya ditetapkan sebanyak 21.000 NIB. Hingga November 2024, berdasarkan data *Website CAMBUK NIB (Caang Muka Usaha Ku NIB)* oleh DPMPTSP Jawa Barat ini menyatakan bahwa Kota Bogor telah berhasil menerbitkan sebanyak 21.724 NIB. Pencapaian lainnya terlihat dari jumlah pemohon OSS-RBA yang menunjukkan adanya peningkatan di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor.

4) Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* ini dilihat dari jaminan keamanan data pribadi pengguna serta kepastian biaya pelayanan. Secara keseluruhan, dimensi *assurance* layanan OSS-RBA di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor yang dilihat dari sub dimensi jaminan keamanan data pengguna layanan dan kepastian biaya layanan sesuai

dengan peraturan berlaku, dinilai sudah baik. Pihak layanan OSS-RBA telah selektif dan melakukan pembatasan dalam mengakses *database* yang dipegang pusat, hanya individu yang memang memiliki wewenang dan otorisasi yang dapat mengakses hal privasi pengguna layanan. Bentuk keamanan atau *privacy* ini semakin diperketat dengan sistem *password* dan *login* khusus untuk masuk pada akun *website* OSS-RBA.

Selain itu, pihak layanan OSS-RBA di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor telah memberikan jaminan biaya layanan secara gratis sesuai yang tertuang dalam peraturan berlaku, yakni pada Peraturan Pemerintah RI No.05 Tahun 2021 Pasal 312 (4), di mana pendanaan layanan OSS-RBA sepenuhnya ditanggung oleh pihak Kabupaten/Kota.

5) Empathy (Empati)

Salah satu aspek utama dalam dimensi ini adalah aksesibilitas layanan yang ramah bagi semua kalangan (disabilitas/kurang paham teknologi). Hasil temuan terkait aksesibilitas layanan OSS-RBA untuk semua kalangan

(disabilitas atau kurang paham teknologi) di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor, dinilai telah cukup baik. Ini terbukti telah adanya fasilitas yang ramah bagi disabilitas, seperti ruang tunggu sofa dilengkapi dengan beberapa kursi roda, tempat parkir disabilitas, toilet khusus disabilitas, serta layanan “loket prioritas.” Selain itu, pendampingan khusus dari petugas layanan kepada pengguna layanan disabilitas dan kurang paham penguasaan teknologi dalam mengurus keperluan layanan mereka dari awal sampai selesai.

B. Hasil Temuan Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko/OSS-RBA

1. Faktor Organisasi

Faktor organisasi layanan OSS-RBA di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor, yang dilihat dari sub dimensi *Standard Operating Procedures* (SOP) yang jelas dan terstandarisasi dan sub dimensi budaya kerja, dinilai telah berjalan cukup baik. Standar pelayanan yang tertuang dalam *Standard Operating Procedures* (SOP) menjadi acuan baku pelayanan yang baik. Pelayanan di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor telah memiliki SOP terkait

perizinan maupun non perizinan. Keseluruhannya telah mampu dijalani dengan baik oleh staf layanan dengan pengawasan langsung oleh atasan, yakni Manajer MPP.

Aspek budaya kerja yang diterapkan di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor, yakni budaya kerja yang cepat, tepat, nyaman dan komunikatif, ini didukung dengan sistem *booking online* dalam setiap proses pelayanan di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor. Hal ini mendukung keberhasilan atas tuntutan masyarakat untuk lebih cepat dalam melakukan pelayanan.

2. Faktor Kepemimpinan

Faktor ini dapat dilihat dari komunikasi efektif dari atasan kepada bawahannya serta tipe atau gaya kepemimpinan yang diterapkan atasan kepada bawahannya. Hasil temuan terkait komunikasi dari atasan kepada bawahan di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor dapat dikatakan bahwa penyampaian informasi yang dilakukan sudah cukup jelas. Kegiatan *briefing* yang dilakukan menjadi salah satu bukti tersampainya informasi yang baik dari atasan kepada bawahan. *Briefing* ini kerap dilakukan sebelum ataupun

setelah melakukan pelayanan, terkadang dilakukan secara tatap muka ataupun koordinasi melalui pemanfaatan aplikasi *WhatsApp Group*.

Hasil temuan terkait gaya kepemimpinan yang diterapkan atasan kepada bawahannya ialah merupakan gaya kepemimpinan yang suportif. Gaya kepemimpinan ini memberikan peluang yang sama bagi para bawahan atau staf layanan untuk mengembangkan diri di dalam maupun di luar organisasi. Bentuk dukungan atau *support* diberikan manajer MPP kepada staf layanan untuk mengembangkan pribadi mereka masing-masing. Salah satu dukungan ini adalah meyakinkan staf layanan atau timnya untuk mencoba hal baru, seperti mendaftar CPNS.

3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan dan keterampilan yang dilihat dalam penelitian ini ialah dari kemampuan staf layanan (Verifikator) dan pelatihan staf layanan OSS-RBA. Proses verifikasi di Kota Bogor, yang hingga saat ini masih dicek secara manual oleh individu, cenderung memakan waktu lebih lama

dibandingkan jika menggunakan sistem otomatis. Hal ini menunjukkan bahwa proses manual memiliki kelemahan utama, yaitu ketergantungan pada kompetensi individu dan potensi *human error* yang dapat memperlambat waktu penyelesaian layanan. Kemampuan staf layanan (verifikator) dinilai belum optimal, ini terlihat dari kinerja verifikator yang kerap lupa dan kendala lainnya.

Hasil temuan terkait pelatihan staf layanan OSS-RBA di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor, dapat dinilai belum berjalan dengan optimal. Belum adanya pengadaan program pelatihan khusus yang dirancang secara spesifik untuk *Customer Service* terkait implementasi OSS-RBA. Hal ini menjadi tantangan dalam memastikan bahwa staf layanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan teknis dan pelayanan di bidang tersebut. Manajer MPP terus berupaya untuk mengajukan program pelatihan tersebut, tetapi langkah ini belum dapat terealisasi sepenuhnya, karena kekurangan anggaran.

4. Faktor Penghargaan dan Pengakuan

Faktor penghargaan dan pengakuan yang dilihat dalam penelitian ini ialah dari kriteria evaluasi/penilaian kinerja staf layanan yang transparan serta bentuk penghargaan yang diberikan kepada staf berprestasi.

Bentuk evaluasi kinerja, yakni terkait dengan kedisiplinan kehadiran, kerapian, kekompakan, dan aspek 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), selain itu terkait dengan kompetensi atau kemampuan petugas dalam melayani. Layanan MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor memiliki statistik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dipublikasikan dalam *website* <https://mpp.kotabogor.go.id/>. Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat ini mampu dijadikan alat tambahan untuk mengevaluasi kinerja layanan yang telah diberikan sehingga dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sekaligus mendeskripsikan kualitas layanan yang diberikan.

Hasil temuan terkait pemberian penghargaan atas kinerja yang telah dilakukan di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor dapat dikatakan bahwa pelaksanaannya cukup baik. Bentuk

penghargaan yang diberikan ini difokuskan merujuk pada kinerja instansi keseluruhan, dengan kategori penghargaan sebagai instansi dengan jumlah pelayanan terbanyak, seperti penghargaan yang diberikan kepada Instansi Samsat Bogor, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, dan Imigrasi Kota Bogor. Namun, penghargaan yang diberikan spesifik kepada individu atau perorangan belum diterapkan dalam pemberian penghargaan di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor sehingga pengakuan terhadap kontribusi individu yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat belum terlihat secara optimal.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan perizinan berbasis risiko (OSS-RBA) di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor dinilai belum sepenuhnya optimal. Dari dimensi *tangible*, fasilitas fisik layanan memadai dan dalam kondisi baik, tetapi fitur notifikasi di *website* OSS-RBA belum tersedia sepenuhnya, menyulitkan pelaku usaha memantau status verifikasi berkas dan perizinan. Dari sisi *reliability*, akses *website* lebih baik dari versi sebelumnya melalui pengklasifikasian jenis usaha berdasarkan tingkat risikonya dan

beragam jenis KBLI. Waktu pelayanan rata-rata 15-20 menit, namun masih ada gangguan sistem (error) dan *maintenance* mendadak. Dimensi *responsiveness* berjalan baik dengan ketanggapan staf merespons kebutuhan pengguna, didukung layanan pengaduan, sosialisasi, bimbingan teknis, dan mobil layanan keliling "SMART MERAPAT". Dimensi *assurance* juga berjalan baik dengan keamanan data pengguna melalui sistem *login* khusus yang hanya dapat diakses oleh pihak berwenang serta layanan OSS-RBA yang bersifat gratis sesuai regulasi. Pada dimensi *empathy*, layanan ramah disabilitas dan pendampingan khusus telah tersedia, memastikan aksesibilitas bagi semua kalangan.

Faktor pendorong pelayanan meliputi faktor organisasi melalui SOP yang jelas dan pengawasan langsung oleh manajer MPP, faktor kepemimpinan yang diterapkan bersifat suportif dengan komunikasi efektif yang dijalankan melalui forum *briefing* secara langsung atau melalui grup WhatsApp, serta faktor penghargaan dan pengakuan yang dilihat dari evaluasi kinerja telah dilakukan berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu, telah ada penghargaan bagi instansi berkinerja baik, meski

penghargaan personal terhadap staf belum diterapkan optimal.

Faktor kemampuan dan keterampilan staf layanan termasuk sebagai faktor penghambat, dibuktikan dari kinerja staf layanan (verifikator) yang belum sepenuhnya optimal, verifikator kerap lupa dalam memproses verifikasi berkas persyaratan pelaku usaha. Waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama dibandingkan dengan proses verifikasi melalui sistem. Kemampuan (*skill*) yang dimiliki staf layanan belum ditunjang dengan pelatihan khusus OSS-RBA bagi *customer service* sebagai *front liner* pelayanan. Ini karena masih adanya kendala terkait keterbatasan anggaran yang dimiliki pihak instansi.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa hambatan dalam kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor maka dari itu, penulis memberikan rekomendasi saran sebagai berikut:

Kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA), menunjukkan kekurangan pada dimensi *tangibles* dan

realibility.. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan, di antaranya:

- a. Dimensi *tangible* pada sub dimensi aspek visual dan fitur layanan di website OSS-RBA.

Untuk memperbaiki hambatan pada sub dimensi aspek visual dan fitur layanan di *website* OSS-RBA terkait belum tersedianya fitur notifikasi pada sistem, saran yang diberikan mengatasi hambatan ini adalah melalui penambahan fitur notifikasi yang terhubung langsung dengan nomor *WhatsApp* pengguna, setiap pemberitahuan penting dari sistem OSS-RBA, seperti status pengajuan izin, batas waktu pelaporan, atau informasi pembaruan, dapat dikirimkan secara otomatis kepada pengguna. Mekanisme ini memungkinkan pesan notifikasi terbaca lebih mudah dan cepat oleh pengguna, mengingat *WhatsApp* merupakan salah satu aplikasi komunikasi yang paling banyak digunakan di Indonesia.

- b. Dimensi *realibility* pada sub dimensi aksesibilitas *website* OSS-RBA.

Untuk memperbaiki hambatan pada sub dimensi aksesibilitas *website* OSS-RBA yang kerap mengalami gangguan sistem (*error*) ini

maka saran yang dapat diberikan adalah dengan memperbesar kapasitas server sistem layanan OSS-RBA melalui peningkatan spesifikasi (*upgrade*) perangkat keras (*hardwarde server*) seperti prosesor, RAM dan kapasitas penyimpanan (*storage*) sehingga sistem akan lebih mampu menangani lonjakan *traffic* secara optimal, terutama pada periode tertentu seperti saat pelaporan LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal). Selain itu, untuk memperbaiki hambatan pada sistem OSS-RBA yang melakukan *maintenance* secara mendadak maka saran yang dapat diberikan adalah dengan menetapkan jadwal *maintenance* secara rutin dan tetap (seperti setiap bulan atau triwulan sekali) kemudian menginformasikan kepada pengguna beberapa hari sebelumnya melalui email yang didaftarkan atau media sosial pihak layanan MPP “Grha Tiyasa” secara meluas agar dapat diketahui pengguna layanan.

Saran yang dapat diberikan terkait faktor penghambat pada layanan OSS-RBA, yang dalam hal ini adalah hambatan pada faktor kemampuan/keterampilan dan faktor penghargaan/pengakuan adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kemampuan dan keterampilan pada sub dimensi kemampuan staf layanan (verifikator).

Untuk memperbaiki sub dimensi kemampuan staf layanan (verifikator) yang belum optimal (lupa) maka saran yang dapat diberikan adalah dengan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur tahapan kinerja verifikator di tingkat daerah. SOP ini harus mencakup parameter waktu penyelesaian, langkah-langkah detail proses verifikasi, dan indikator kinerja untuk memastikan konsistensi dan efisiensi kerja. MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor melalui DPMPTSP Kota Bogor dapat menambah supervisi dan pengawasan lebih ketat dalam memonitor kinerja verifikator terkait proses verifikasi berkas di daerah. Selain itu, terkait belum adanya pelatihan khusus bagi *customer service* dalam layanan OSS-RBA ini maka saran yang dapat diberikan adalah pengalokasian anggaran secara prioritas, dengan menganggap pelatihan ini sebagai investasi, peningkatan kompetensi pegawai yang akan memberikan dampak positif jangka panjang pada kualitas pelayanan publik

- b. Faktor penghargaan dan pengakuan pada sub dimensi pemberian penghargaan telah berkinerja baik.

Untuk meningkatkan sub dimensi pemberian penghargaan dan pengakuan pada staf layanan OSS-RBA di MPP “Grha Tiyasa” Kota Bogor adalah dengan menerapkan pemberian penghargaan spesifik kepada individu (penghargaan perorangan) untuk mengapresiasi kinerja terbaik dari staf layanan atas kontribusi individu mereka yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dapat terlihat secara optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian sertifikat, bonus insentif atau pengakuan formal dalam acara khusus melalui program penghargaan berkala seperti “Pegawai Terbaik Bulanan,” untuk memberikan motivasi berkelanjutan kepada semua staf layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Berita

Kemenkeu.go.id. (2020). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. 17 Juni. Dalam <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>. Diakses pada 27 April pukul 21.50 WIB

Buku

Christiawan, R., Hukum, F., & Utara, J. (2021). *Jurnal Oss. 1*.

Djani, M. S. (2022). *Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke era Digital)*. Zifatama Jawara.

Hadiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Indikator dan Implementasinya*.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zauhar, Susila. (2001) *Administrasi Publik*. Malang, Universitas Negeri Malang Press.

Jurnal

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.

<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>

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.

<https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2486>

Raphael, S. (2019). Descriptive Method. *An Oak Spring Sylva*, 7(1), xxvii–xxviii. <https://doi.org/10.2307/j.ctvckq9v8.7>

Tengku, M., Rita Rahmawati, Irma Purnamasari, & Euis Salbiah. (2023). Efektivitas Pelayanan Izin Berusaha Berbasis Online Single Submission. *Jurnal Governansi*, 9(2), 144–150.

<https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.9942>

Regulasi

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik serta Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Peraturan Walikota Bogor Nomor 102 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko di Kota Bogor