

EFEKTIVITAS PENERAPAN LAYANAN PERIZINAN BERBASIS RISIKO ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS RBA)

Dede Irwanto*
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung¹
*Penulis korespondensi

RRevisi: 15-05-2026

Diterima: 27-05-2026

Diterbitkan: 31-05-2026

Info Artikel Abstract

In the era of globalization, rapid technological development has strengthened the role of entrepreneurs in creating innovation, generating employment opportunities, improving infrastructure, and enhancing community welfare. To support effective and efficient bureaucratic management, the government introduced the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) system as an innovation in business licensing services. This risk-based licensing system aims to simplify administrative procedures so that business actors can process permits more quickly, easily, and securely. However, the implementation of business licensing still faces several challenges, particularly the limited public knowledge regarding licensing procedures and the lack of understanding of the benefits and legal importance of business permits in running a business. This study uses a qualitative method with a descriptive approach to analyze the effectiveness of OSS RBA services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of West Tulang Bawang Regency. The results show that the implementation of OSS RBA licensing services has been effective based on Campbell's five effectiveness indicators. These include increased public satisfaction, growth in the number of licensed business actors each year, active socialization programs and mobile services, the establishment of a Public Service Mall, and the availability of a special service outlet assisting business actors with licensing procedures. Overall, OSS RBA has successfully reduced bureaucratic complexity and supported an improved regional investment climate.

Keywords: *Effectiveness, Licensing Services, Online Submission Risk Based Approach (OSS RBA)*

Abstrak

Pada era globalisasi modern, perkembangan teknologi yang pesat semakin memperkuat peran wirausaha dalam menciptakan inovasi, membuka lapangan kerja, mengembangkan infrastruktur, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pengelolaan birokrasi, pemerintah menghadirkan inovasi layanan perizinan usaha melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA). Sistem perizinan berbasis risiko ini bertujuan mempermudah pelaku usaha dalam mengurus dokumen perizinan secara cepat, mudah, dan aman. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala, terutama rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur perizinan usaha serta kurangnya pemahaman tentang manfaat dan legalitas perizinan dalam menjalankan usaha. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis efektivitas layanan OSS RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulang Bawang Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan perizinan OSS RBA telah berjalan efektif berdasarkan lima indikator efektivitas menurut Campbell, yaitu tingkat kepuasan masyarakat, peningkatan jumlah pelaku usaha yang memiliki izin setiap tahun, pelaksanaan sosialisasi dan layanan jemput bola, pendirian Mal Pelayanan Publik, serta tersedianya outlet layanan khusus yang membantu masyarakat dalam proses pengurusan izin usaha. Secara keseluruhan, sistem OSS RBA mampu menyederhanakan birokrasi perizinan dan mendukung peningkatan iklim investasi daerah.

Kata kunci: Efektivitas, Layanan Perizinan, Perizinan Berbasis Risiko Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang modern saat ini, teknologi yang berkembang secara pesat, peran wirausaha semakin penting untuk menciptakan inovasi, membuka lapangan pekerjaan, mengembangkan infrastruktur, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini karena Kewirausahaan menjadi penopang utama dalam membentuk peradaban umat beragama. Peradaban umat Islam semakin berkualitas apabila ajaran Nabi Muhammad SAW diterapkan (Wibowo et al., 2022) . Karakter umat Islam dapat dilihat di kehidupan Nabi Muhammad S AW dan para sahabat-sahabatnya. Islam tidak hanya mengajarkan kepada manusia tentang kehidupan akhirat tetapi juga mengajarkan kehidupan di dunia agar imbang antara akhirat dan dunia serta tidak menyusahkan dan memberatkan orang lain yang telah disebutkan di dalam hadis Nabi Muhammad SAW tentang wirausaha sebagai berikut: *“Dari Anas bin Malik ia berkata, Rasulullah SAW bersabda: bukankah orang yang paling baik di antara kamu orang yang meninggalkan kepentingan dunia untuk mengejar akhirat atau meninggalkan akhirat untuk mengejar duniasehingga dapat memadukan keduanya. Sesungguhnya kehidupan dunia mengantarkan kamu menuju kehidupan akhirat. Janganlah kamu menjadi beban orang lain.* (H.R. Ad Dailamy dan Ibnu Asakir).” dan hadist lain menyebutkan Nabi Daud makan dari usahanya sendiri yaitu: *“Dari Al-Miqdam bin Ma’dikarib RA. : Nabi SAW. bersabda, “tidak ada makanan yang lebih baik dari seseorang kecuali makanan yang ia peroleh dari uang hasil keringatnya sendiri. Nabi Allah, Daud AS.makan dari hasil keringatnya sendiri.”* (H.R. Al Bukhori).”

Hal ini tentunya menuntut semua orang harus beradaptasi, terutama sekali bagi seluruh Organisasi pemerintah maupun Non pemerintah. Hal ini bertujuan agar mereka bisa bersaing untuk mempertahankan Keberlangsungan Eksistensi organisasi mereka. Pada organisasi Pemerintahan, Teknologi informasi dan komunikasi ini sangat penting untuk memperoleh perkembangan dan kemajuan,terutama pada bagian pelayanan Publik (Sadiyah, 2021). Pelayanan Publik ini cakupannya sangat luas, namun tuntutan untuk memberikan Pelayanan yang baik sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhinya. Suatu layanan dianggap berkualitas ketika mampu memberikan pelayanan yang optimal, seperti kecepatan, ketepatan, keadilan, konsistensi, dan keterbukaan dengan fokus memuaskan pelanggan (Heni Noviarita et al., 2021).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan salah satu Organisasi pemerintahan yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mencapai pelayanan yang efektif, mudah dan cepat. Pada dasarnya Suatu Pelayanan dapat dikatakan Efektif apabila memberikan kemudahan dengan menggunakan Prosedur yang singkat, cepat dan tepat serta memuaskan masyarakat. Salah satu wujud inovasi teknologi dan Informasi yang dilakukan pemerintah untuk Memujudkan efektifitas dan efisiensi untuk mengelola birokrasi, yaitu dengan melahirkan terobosan canggih “*Online Single Submission (OSS)*” (Heni Noviarita et al., 2021). Dengan adanya Perizinan usaha berbasis onlinenya tentunya semakin bisa memudahkan para Pengusaha untuk Mengurus surat Perizinan secara Cepat dan Aman.

Sistem OSS telah diimplementasikan di Kabupaten Tulang Bawang Barat sejak tahun 2018 dengan versi 1.0, namun saat itu website masih dalam tahap pengembangan dan rentan mengalami gangguan. Selain itu, permasalahan lain muncul kebingungan dalam proses penentuan klasifikasi buku lapangan usaha Indonesia, menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan dan penyesuaian lebih lanjut untuk memastikan keberhasilan optimal dari sistem OSS di daerah tersebut (Handayani & Ayu Amrita, 2020). Pada akhir tahun 2019 sistem OSS ini kembali dilakukan penyempurnaan oleh pemerintah pusat yaitu dengan meluncurkan OSS Versi 1.1. Dalam pengembangan OSS versi 1.1, perbaikan pada struktur basis data menjadi poin penting. Kemudian pada 9 oktober 2021 Sistem OSS kembali di perbaharui dari system OSS versi 1.1 menjadi OSS RBA (Risk Based Approach atau Berbasis Risiko) (Puspa & Avita, 2024). Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sebagaimana diatur dalam ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP 5/2021). Sistem OSS RBA ini nantinya akan menilai permohonan perizinan berusaha pada tingkatan risiko dan besaran skala kegiatan usaha (Maulana et al., 2025).

OSS versi RBA memiliki perizinan berusaha yang dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mengantongi perizinan berusaha dengan mudah (Ummah, 2019).

Berbeda dengan versi sebelumnya, sistem ini telah terpusat dan terintegrasi sehingga seluruh kegiatan usaha yang mencakup 16 sektor dapat melakukan permohonan perizinannya melalui OSS-RBA. Dalam OSS-RBA juga terdapat subsistem pengawasan yang digunakan sebagai sarana untuk melakukan pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko (Pasal 211 PP5/2021). Hal-hal tersebut akan memberikan kemudahan kepada para pelaku usaha sehingga OSS RBA diklaim lebih *userfriendly* (Teoman Duman, 2019).

Pada kenyataannya masyarakat yang dijadikan sasaran dari penerapan OSS rba ini dinilai masih belum efektif dan belum efisien. Hal ini dibuktikan dengan berbagai kendala yang dihadapi oleh masyarakat salah satunya kurang mengenalnya masyarakat terhadap perizinan berusaha dan belum pahamnya masyarakat tentang manfaat dan legalitas perizinan berusaha itu sendiri untuk menjalankan usaha. dari hasil uraian tersebut menunjukkan masih adanya permasalahan dalam penerapan sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Barat.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokusnya adalah menghasilkan analisis yang mendalam melalui katakata tertulis dan lisan secara sistematis (Sugiyono, 2020). Metode pengumpulan data mencakup wawancara, analisis dokumen, dan telah literatur yang teliti, semua diarahkan untuk menjelajahi aspek-aspek terkait sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung. Proses pengumpulan data ini melibatkan kombinasi data primer dan sekunder dengan pendekatan empiris, menawarkan wawasan yang holistik terhadap fenomena yang diteliti. Adapun untuk pemilihan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, dengan merancang strategi yang sangat selektif dan memenuhi kriteria tertentu, menjadikan setiap informan memiliki kontribusi signifikan dalam konteks penelitian ini. sehingga mendapatkan informasi yang relevan dan representatif. Lokasi penelitian secara spesifik berada di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat, dengan fokus menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas sistem OSS. Sebelum

hasilnya disajikan secara kualitatif, data menjalani proses pengolahan dan analisis untuk memastikan keakuratan dan keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dengan pendekatan yang komprehensif, penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai sistem OSS RBA di konteks DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini mencerminkan temuan peneliti berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara dengan informan, serta dokumentasi berupa arsip, data, foto, dan dokumen resmi. Fokus penelitian adalah efektivitas penerapan layanan perizinan berbasis risiko Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA). Hasil penelitian menjelaskan tentang efektivitas penerapan layanan perizinan berbasis risiko Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dengan menggunakan 5 Indikator teori campbell J yaitu (Handayani & Ayu Amrita, 2020): Indikator Keberhasilan program, indicator keberhasilan sasaran, indicator tingkat kepuasan masyarakat, indikator Tingkat input dan output, dan indicator tujuan menyeluruh.

1. Indikator Keberhasilan Program

Indikator keberhasilan program adalah alat atau ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana tujuan dari program yang telah dilaksanakan. Berhasil atau tidaknya suatu program bisa dilihat dari bagaimana proses dan mekanisme pelaksanaan kegiatan di lapangan berlangsung. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan unggul, DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat berkolaborasi dengan pemerintah pusat dalam menerapkan sistem perizinan berusaha berbasis online yaitu Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) (Fitratama & Sumarsono, 2023).

OSS merupakan sebuah platform elektronik yang digunakan untuk mengatur seluruh tahapan registrasi, pengajuan perizinan usaha, dan perizinan lainnya yang dinilai dari tingkat risiko yaitu rendah, menengah rendah, menengah tinggi dan tinggi. Keberhasilan program Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dapat dilihat dari beberapa pencapaian signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam proses perizinan usaha di Indonesia

(Al Farisi et al., 2022). Salah satu indikator utama keberhasilan program ini adalah peningkatan jumlah izin yang diproses. Setelah penerapan OSS RBA pada Agustus 2021, jumlah izin yang diajukan dan diselesaikan mengalami peningkatan yang signifikan, dengan 10.386 NIB berhasil diproses sejak tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa sistem OSS RBA tidak hanya mempercepat proses perizinan, tetapi juga mengurangi birokrasi yang berbelit-belit yang sebelumnya menjadi hambatan utama bagi para pelaku usaha.

Pada kategori risiko rendah, proses perizinan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 30 menit, bahkan dapat dilakukan sepenuhnya secara online dari rumah, memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelaku usaha. Sementara itu, untuk izin dengan tingkat risiko menengah atau tinggi, meskipun memerlukan prosedur yang lebih panjang dan pemeriksaan lebih mendalam, sistem ini tetap memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan proses perizinan. Meskipun sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dapat diakses secara online, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami cara menggunakannya, sehingga mereka lebih cenderung memilih untuk berinteraksi langsung ke kantor Dinas terkait. Menindaklanjuti hal ini pihak DPMPTSP telah menyiapkan satu gerai khusus di Mal Pelayanan Publik untuk memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam penerbitan perizinan berusaha (Sari & Ronaldo, 2024).

Selain itu, OSS RBA juga memberikan dampak positif terhadap iklim investasi di Indonesia. Dengan mempermudah akses perizinan dan meminimalkan hambatan administratif, program ini telah membuka peluang bagi lebih banyak usaha untuk berkembang, menciptakan lapangan kerja, dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Secara keseluruhan, keberhasilan OSS RBA dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan perizinan menggambarkan komitmen pemerintah untuk menciptakan iklim usaha yang lebih baik dan mendukung kemajuan perekonomian nasional.

2. Indikator Keberhasilan Sasaran

Indikator keberhasilan sasaran dalam program ini dapat dilihat dari berbagai aspek yang mencerminkan efektivitas, efisiensi, dan dampak positif yang ditimbulkan. Salah satu indikator utama adalah waktu penyelesaian perizinan, di

mana program ini berhasil memangkas waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses perizinan, yang sebelumnya dapat memakan waktu sehari-hari, kini dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 30 menit. Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pelaku usaha, yang dapat mengurus izin secara online tanpa harus datang langsung ke kantor (Tomi & Sari, 2025).

Selain itu, jumlah izin yang diproses juga merupakan indikator keberhasilan yang signifikan. Setelah penerapan sistem Online Single Submission (OSS) berbasis Risiko (RBA) pada Agustus 2021, jumlah izin yang diajukan dan diselesaikan mengalami peningkatan yang signifikan. menunjukkan bahwa sistem ini dapat mempercepat proses perizinan dan mengurangi hambatan administratif yang sebelumnya menjadi kendala bagi dunia usaha.

Kepuasan pengguna juga menjadi indikator yang sangat penting dalam mengukur keberhasilan program ini. Survei kepuasan pengguna menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terkait kualitas pelayanan perizinan. Para pemohon izin merasa lebih puas dengan sistem yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Dengan adanya kemudahan dalam mengajukan izin secara online, para pelaku usaha merasa lebih didukung dalam menjalankan kegiatannya.

Efisiensi biaya dan waktu juga merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan sasaran program ini. Proses perizinan yang sebelumnya membutuhkan banyak sumber daya, baik dari sisi tenaga kerja maupun biaya, kini dapat dilakukan dengan lebih efisien (Maulana et al., 2025). Pengurangan birokrasi dan pemangkasan prosedur yang berbelit-belit memungkinkan pemerintah dan masyarakat untuk menghemat biaya operasional dan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Berdasarkan hasil wawancara salah satu upaya DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk keberhasilan sasaran penerapan layanan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) adalah dengan dilaksanakan sosialisasi kemudahan perizinan berusaha yang dilaksanakan 2 kali dalam setahun dan dilaksanakan juga layanan bergerak yang sasaran dari kegiatan ini adalah pelaku usaha sehingga masyarakat yang belum mengetahui apa itu perizinan berusaha, seberapa pentingnya izin usaha dan bagaimana cara mendapatkan perizinan berusaha itu sendiri. Dengan sistem

perizinan online yang dapat diakses dari mana saja, para pelaku usaha, terutama di daerah-daerah terpencil, dapat lebih mudah mengajukan dan mengelola izin mereka tanpa harus bergantung pada prosedur manual yang menyulitkan. Hal ini turut mendukung pemerataan akses layanan perizinan di seluruh Indonesia.

Secara keseluruhan, keberhasilan sasaran program ini tidak hanya terlihat dari pencapaian-pencapaian di atas, tetapi juga dari dampak yang lebih luas terhadap iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Program ini telah menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi dunia usaha, meningkatkan daya tarik investasi, serta mempercepat penciptaan lapangan kerja dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Keberhasilan program ini membuktikan bahwa penerapan sistem berbasis risiko dapat menjadi solusi efektif untuk mengurangi hambatan birokrasi dan memajukan perekonomian nasional.

3. Indikator Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang menjadi tolak ukur keberhasilan program Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dengan mengukur sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi. Pengguna itu bisa masyarakat maupun pemohon perizinan usaha, merasakan kepuasan terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dalam implementasi perizinan berusaha berbasis risiko Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) oleh DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat Untuk memastikan bahwa program yang dijalankan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat, penting untuk mengukur tingkat kepuasan melalui survei kepuasan masyarakat. Survei ini menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan program, karena memberikan wawasan langsung dari perspektif pengguna layanan atau masyarakat yang terlibat.

Sebagai contoh, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulang Bawang Barat, nilai survei kepuasan masyarakat yang dilakukan baru-baru ini menunjukkan nilai 85,54. Nilai ini mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan, seperti proses perizinan dan kemudahan dalam mengakses layanan. Skor 87,92 menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat

merasa puas dengan kualitas layanan, kecepatan, dan kemudahan akses yang ditawarkan oleh DPMPTSP, meskipun masih ada peluang untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan lebih lanjut.

Survei ini dirancang untuk mengumpulkan data mengenai berbagai aspek dari program, seperti kualitas pelayanan, efektivitas program, kemudahan akses, dan transparansi proses. Pertanyaan dalam survei ini mencakup berbagai topik, mulai dari kepuasan terhadap waktu pelayanan, kemudahan dalam mengikuti prosedur, hSarana Prasarana, Kompetensi Pegawai, serta Penanganan Pengaduan. Melalui penggunaan skala Likert, responden dapat menilai berbagai elemen program, seperti sangat puas, puas, tidak puas.

Dalam konteks sistem perizinan berbasis risiko seperti OSS RBA, survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan setelah pengguna mengajukan permohonan izin. Survei ini mengukur apakah proses perizinan dapat diselesaikan dengan cepat, apakah informasi yang diberikan cukup jelas, dan apakah pelayanan yang diterima memenuhi harapan mereka. Selain itu, survei juga mencakup pertanyaan terbuka yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik lebih mendalam mengenai pengalaman mereka dan saran untuk perbaikan.

Bagi masyarakat yang merasa kurang puas, DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat menyediakan kontak pengaduan yang dapat diakses oleh siapa saja yang ingin menyampaikan keluhan atau masukan lebih lanjut. Dengan adanya saluran pengaduan ini, masyarakat dapat langsung menghubungi pihak terkait untuk menyampaikan masalah yang mereka hadapi, baik melalui telepon, email, atau platform pengaduan online yang disediakan. Hal ini menunjukkan komitmen DPMPTSP dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan, serta memastikan bahwa setiap keluhan atau masukan yang diterima akan diproses dengan cepat dan ditanggapi dengan baik.

Dengan adanya survei kepuasan masyarakat dan sistem pengaduan ini, pengelola program dapat melakukan evaluasi yang lebih akurat dan berbasis data untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Survei ini tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara program. Lebih jauh lagi, umpan balik yang dikumpulkan melalui survei memungkinkan penyelenggara untuk mengidentifikasi masalah

yang mungkin belum terlihat dan untuk mengambil tindakan perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Secara keseluruhan, survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dengan nilai 87,92 merupakan indikator keberhasilan yang sangat positif. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat sudah cukup tinggi, hasil survei ini memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk terus meningkatkan pelayanan, mengurangi potensi keluhan, dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terus terakomodasi dengan baik. Survei ini juga menjadi alat penting dalam mengukur sejauh mana program tersebut berhasil dan memberi dampak positif pada masyarakat, serta memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan dan pengembangan program di masa depan.

4. Indikator tingkat output dan input

Keefisienan suatu proses dapat dianalisis dengan mempertimbangkan perbandingan antara hasil yang diperoleh dan sumber daya yang digunakan. Jika hasilnya lebih besar, proses tersebut dianggap efisien; sebaliknya, jika sumber daya yang diperlukan lebih besar daripada hasilnya, proses dianggap kurang efisien. Indikator input dan output dalam mengukur efektivitas penerapan layanan perizinan berbasis risiko Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu berkaitan dengan sumber daya yang digunakan untuk mendukung penerapan OSS RBA. Beberapa indikator input meliputi regulasi yang jelas, dengan dilaksanakannya pelatihan peningkatan kompetensi pengguna layanan melalui sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dan juga dilaksanakan layanan bergerak dimana tujuan kegiatan ini agar masyarakat yang belum mempunyai izin usaha dapat melengkapi kegiatan usahanya dengan dokumen legalitas perizinannya. Untuk perizinan berusaha dengan tingkat risiko rendah persyaratan yang diperlukan hanya KTP dan dapat dilaksanakan dari rumah tanpa harus ke kantor sehingga hal ini menyebabkan transparansi biaya dan tidak perlu bolak-balik dan mempersingkat waktu pengurusan izin usaha sehingga lebih efisien. dan untuk masyarakat yang belum memahami bagaimana untuk mendapatkan legalitas perizinan berusaha, DPMPTSP telah menyediakan satu gerai khusus

untuk pendampingan penerbitan perizinan berusaha dan akan dipandu oleh pegawai yang kompeten dibidangnya Sedangkan Indikator output mengukur hasil nyata yang dicapai setelah penerapan OSS RBA seperti peningkatan penerbitan perizinan berusaha dari tahun ke tahun yang berdampak positif bagi peningkatan iklim investasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Online single submission Risk Based Approach (OSS RBA) itu sendiri (Putri & Ganindha, 2022).

5. Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Untuk mengukur indikator bisa dilihat dari Sejauh mana organisasi suatu pelayanan birokrasi itu sendiri melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan yang sudah ditargetkan. Melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi, suatu organisasi berhasil membentuk sejumlah kriteria khusus yang digunakan sebagai dasar penilaian efektivitasnya secara keseluruhan. Layanan yang responsif, terukur, dan transparan menjadi pijakan utama, sementara keberadaan partisipasi sesuai hukum menegaskan prinsip kesetaraan. Dengan pendekatan ini, organisasi tidak hanya menyediakan layanan yang efektif, tetapi juga mengoptimalkan efisiensi operasionalnya

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell J. P (1986), indikator yang digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan program yaitu untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan penerapan layanan Online Single Submission Risk Based Approach oleh DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Plt. Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat disimpulkan bahwa program ini sudah mampu mencapai tujuan awal terbentuknya program ini meskipun belum 100% sehingga masih perlu perbaikan di sistem perawatan, sistem untuk aplikasi dan lain-lain. Program ini dirasa berhasil karena berdasarkan data penerbitan NIB dari tahun 2021 hingga sekarang mengalami peningkatan. Sehingga penerapan layanan perizinan berbasis risiko online single submission dikatakan efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bisa ditarik kesimpulan bahwa penerpaan layanan perizinan berbasis risiko online single submission risk based (OSS RBA) di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah efektif, terlihat dari 5 indikator efektivitas menurut campbell yaitu tingkat kepuasan, peningkatan jumlah pelaku usaha yang melengkapi perizinan, diadakan sosialisasi dan pelayanan bergerak, didirikannya Mal Pelayanan publik Kabupaten Tulang Bawang Barat, dengan didirikannya MPP ini memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan publik didalam satu gedung yang didalamnya terdapat gerai layanan khusus untuk pendampingan penerbitan perizinan berusaha berbasis risiko untuk masyarakat yang masih kebingungan untuk penerbitan perizinan berusaha. Ini adalah wujud kepedulian DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk memangkas birokrasi yang berbelit-belit dan memangkas birokrasi untuk meningkatkan iklim investasi.

REFERENSI

- Al Farisi, S., Iqbal Fasa, M., & Suharto. (2022). Peran Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(1), 73–84. <https://doi.org/10.53429/jdes.v9ino.1.307>
- Fitratama, F. H. I., & Sumarsono, H. (2023). Pengaruh Jumlah Anggota, Modal Luar, Volume Usaha, Dan Total Aset Terhadap Pendapatan Sisa Hasil Usaha Koperasi Di Provinsi Bali Tahun 2015-2020. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(2), 395. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i2.1042>
- Handayani, M. M., & Ayu Amrita, N. D. (2020). Analisis Orientasi Kewirausahaan Berbasis Kearifan Lokal Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran Pada Pengrajin Keben Di Banjar Tanggahan Peken Desa Sulahan Kecamatan Susut Kabupaten Bangli. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 3(1), 99–109. <https://doi.org/10.47532/jic.v3i1.140>
- Heni Noviarita, Ari Kurniyawati, Nur Wahyu Ningsih, & Weny Rosilawati. (2021). Analisis Tingkat Pendapatan Keluarga Dan Pelatihan Kewirausahaan Gender Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1192–1198.
- Maulana, I., Satriyanto, P., Kewirausahaan, P., & Yatsi, U. (2025). *Strategi Pengembangan Kewirausahaan Santri Pada Pondok Pesantren Tarbiyatul Muftadiin Tigaraksa*. 2(1), 6–14.
- Puspa, A. D., & Avita, Y. S. (2024). *Pola Konsumsi Masyarakat Belarus Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Negara Kawasan Eropa Timur*. 5(2), 1–9.
- Putri, Z. F. D. H., & Ganindha, R. (2022). *Pengembangan Potensi Produksi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Pondok Pesantren Melalui Pendampingan Hak Kekayaan Intelektual*. 5(169), 67–83.

- Sadiyah, H. (2021). Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Penentu Minat Beli Konsumen. *Implementasi Manajemen & Kewirausahaan*, 1(2), 115–125. <https://doi.org/10.38156/Imka.V1i2.77>
- Sari, Y. A., & Ronaldo, R. (2024). *Peran Pemasaran Digital Dalam Mengembangkan Bisnis Syariah Di Era Digital*. 8(1), 263–275.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. In *R&D. Bandung: Alfabeta*.
- Teoman Duman, P. . (2019). Value Of Islamic Tourism Offering: Perspectives From The Turkish Experience. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- TOMI, & SARI, Y. A. (2025). *Analisis Praktik Peminjaman Uang Dengan Sistem “Sekolah” Di Lembaga Mekar Desa Tunggal Warga Tulang Bawang Perspektif Ekonomi Syariah*. 1, 1–7.
- Ummah, M. S. (2019). Analisis Penghambat Revitalisasi Pasar Dalam Menjaga Eksistensi Pasar Tradisional Padangsidempuan Mufti. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Wibowo, F. S., Hendro Wibowo, G. D., & Dwi Putro, W. (2022). Implementasi Pembaruan Agraria Dan Pengelolaan Sumber Daya Alam Terhadap Access Reform. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 10(9), 2027. <https://doi.org/10.24843/Ks.2022.V10.I09.P06>