

ANALISIS PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Intan Ginasty Risma Wahyuni, Rusdi

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Article Info	ABSTRACT
<p>Keywords: Innovation, Business Licensing, Business Identification Number, Online Single Submission, DPMPTS</p>	<p><i>This study aims to analyze innovations in the issuance of the Business Identification Number (NIB) based on the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) at the Integrated One-Stop Investment Service Office (DPMPTSP) of Pekanbaru City. This research uses the innovation theory of Suwarno (2008), which includes five indicators: relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. The method used is qualitative descriptive with techniques of interviews, observation, and document studies. The informants in this study totaled 9 people, consisting of employees from DPMPTSP and the SME Department of Pekanbaru City, as well as business actors who have and have not used OSS-RBA. The results of the study show that: (1) Relative advantage: OSS-RBA speeds up the NIB issuance process, reduces administrative costs, and increases transparency; (2) Compatibility: this system aligns with government policies to simplify business licensing, but it is still not optimal in its socialization to small business owners; (3) Complexity: some business owners face difficulties in accessing and understanding the system, especially those who are less familiar with technology; (4) Trialability: the OSS-RBA system allows users to try registration independently, but guidance from DPMPTSP officers is still needed; (5) Observability: the benefits of this system can be seen in the increase in the number of business owners obtaining NIB, but there are still barriers in its use due to technical problems and limited information. Based on the results, it is concluded that the OSS-RBA innovation has not been implemented effectively. While it has had a positive impact in improving the efficiency of business licensing, improvements are still needed in the areas of socialization, technical assistance, and strengthening supporting infrastructure.</i></p>
<p>Info Artikel</p> <p>Kata Kunci: Inovasi, Perizinan Berusaha, Nomor Induk Berusaha, Online Single Submission, DPMPTS</p>	<p>SARI PATI</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) berbasis Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori inovasi dari Suwarno (2008), yang mencakup lima indikator: relative advantage (keuntungan relatif), compatibility (kesesuaian), complexity (kerumitan), triability (kemungkinan dicoba), dan observability (kemudahan diamati). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara,</p>

Corresponding Author: 12170521521@uin-suska.ac.id	observasi, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang, terdiri dari pegawai DPMPTSP dan Dinas UKM Kota Pekanbaru dan pelaku usaha yang telah dan belum menggunakan OSS-RBA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Keuntungan relatif (relative advantage): OSS-RBA mempercepat proses penerbitan NIB, mengurangi biaya administrasi, dan meningkatkan transparansi; (2) Kesesuaian (compatibility): sistem ini sesuai dengan kebijakan pemerintah dalam mempermudah perizinan usaha, namun masih kurang optimal dalam sosialisasi kepada pelaku usaha kecil; (3) Kerumitan (complexity): beberapa pelaku usaha mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem, terutama bagi mereka yang kurang paham dengan teknologi; (4) Kemungkinan dicoba (triability): sistem OSS-RBA memungkinkan pengguna untuk mencoba pendaftaran secara mandiri, tetapi masih diperlukan bimbingan dari petugas DPMPTSP; (5) Kemudahan diamati (observability): manfaat sistem ini dapat terlihat melalui peningkatan jumlah pelaku usaha yang memperoleh NIB, tetapi masih ada hambatan dalam penggunaannya akibat kendala teknis dan keterbatasan informasi. Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa inovasi OSS-RBA belum terselenggara dengan baik, meskipun memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi perizinan usaha, tetapi masih membutuhkan perbaikan dalam aspek sosialisasi, pendampingan teknis, serta penguatan infrastruktur pendukung.
---	---

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, pemerintahan yang efektif dan efisien sangat bergantung pada penggunaan teknologi informasi untuk mengoptimalkan layanan publik. Salah satu bidang yang mendapat perhatian khusus adalah sistem perizinan usaha. Sebagai faktor penting dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif, sistem perizinan yang cepat, mudah, dan transparan sangat dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi (Suwarno, 2008). Hal ini menjadi penting, mengingat banyaknya birokrasi yang sering kali menghambat pelaku usaha dalam memulai dan menjalankan bisnis mereka.

Di Indonesia, salah satu solusi yang diperkenalkan oleh pemerintah untuk menyederhanakan proses perizinan adalah Online Single Submission (OSS). Sistem ini merupakan platform yang memfasilitasi perizinan usaha secara elektronik, yang dirancang untuk mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan transparansi dalam pengurusan izin usaha. Sistem OSS-RBA atau OSS berbasis Risiko adalah pengembangan lebih lanjut dari OSS yang memperkenalkan pendekatan berbasis risiko dalam menentukan tingkat pengawasan terhadap izin yang diberikan (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2021).

OSS berfungsi untuk mengintegrasikan berbagai jenis izin usaha yang diperlukan oleh pelaku usaha dalam satu sistem yang terkoordinasi. Sistem ini diharapkan dapat mempercepat proses perizinan dan meminimalkan cost of doing business, yang sering kali menjadi hambatan bagi para pengusaha, terutama pelaku usaha kecil dan menengah (UKM) (Kementerian Investasi/BKPM, 2020). Dengan OSS-RBA, pemerintah memanfaatkan teknologi untuk mengkategorikan dan mengevaluasi risiko berdasarkan jenis usaha yang dijalankan, sehingga proses perizinan dapat lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan tingkat risiko yang ada.

Menurut data dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), penerapan sistem OSS-RBA ini juga bertujuan untuk mengurangi potensi kebocoran anggaran yang sering terjadi dalam proses administrasi manual dan mempercepat proses pengeluaran izin usaha bagi pelaku usaha yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan (BKPM, 2020)

Implementasi OSS-RBA di tingkat daerah, khususnya di Kota Pekanbaru, dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas ini memiliki peran kunci dalam menyosialisasikan sistem baru tersebut kepada masyarakat dan para pelaku usaha di kota tersebut. Tanggung jawab mereka tidak hanya dalam mengimplementasikan sistem, tetapi juga memastikan bahwa para pelaku usaha—terutama UMKM—dapat dengan mudah mengakses dan memahami prosedur pendaftaran yang ada dalam sistem OSS-RBA.

DPMPTSP Kota Pekanbaru bertindak sebagai perantara antara pemerintah pusat dan pelaku usaha di daerah, memberikan informasi, bantuan teknis, dan dukungan untuk mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB ini penting karena menjadi identitas legal bagi pelaku usaha untuk melakukan kegiatan bisnis di Indonesia. Dalam hal ini, DPMPTSP tidak hanya menjadi lembaga administratif, tetapi juga agen perubahan dalam sistem perizinan usaha berbasis teknologi (Suwarno, 2008).

Sistem OSS-RBA memiliki sejumlah manfaat penting, seperti mempercepat proses perizinan, mengurangi biaya administrasi, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan izin usaha. Namun, meskipun memiliki banyak keuntungan, implementasi sistem ini di daerah, termasuk di Kota Pekanbaru, menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya sosialisasi dan pemahaman teknis di kalangan pelaku usaha kecil yang mungkin tidak memiliki pengetahuan atau akses terhadap teknologi informasi yang memadai.

Sementara itu, dari sisi pemerintah daerah, tantangan lainnya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk mendukung kelancaran sistem OSS-RBA, serta kebutuhan untuk pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas DPMPTSP dalam mengelola dan memberikan layanan melalui sistem baru ini (Pratama, 2021).

Seiring berkembangnya teknologi informasi, inovasi dalam bidang perizinan usaha semakin mengarah pada penerapan sistem elektronik yang memungkinkan layanan lebih cepat, lebih aman, dan lebih transparan. Penerapan OSS-RBA merupakan salah satu langkah penting dalam modernisasi sistem perizinan di Indonesia, yang didorong oleh kebutuhan untuk mendukung kemudahan berusaha (*ease of doing business*) dan menyesuaikan diri dengan tren global dalam penggunaan teknologi digital untuk memperbaiki pelayanan publik (Suwarno, 2008).

Menurut Soeharto (2019), perbaikan dalam sistem perizinan usaha ini bukan hanya menyangkut efisiensi administrasi, tetapi juga dapat menjadi alat untuk meningkatkan daya saing usaha kecil dan menengah dalam berkompetisi di pasar global. Di sisi lain, kebijakan OSS-RBA juga mendukung pemerintah dalam memantau dan mengelola risiko dari sektor usaha, terutama yang terkait dengan dampak lingkungan atau sosial.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) di DPMPTSP Kota Pekanbaru melalui sistem OSS-RBA. Beberapa masalah yang dihadapi dalam proses implementasi inovasi ini antara lain adalah keterbatasan pemahaman teknis dari pelaku usaha, kendala sosialisasi kepada masyarakat, serta permasalahan teknis lainnya yang menghambat kelancaran operasional sistem.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis fenomena yang terjadi dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha berbasis OSS-RBA. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta studi dokumentasi yang melibatkan 9 informan, yaitu pegawai DPMPTSP, Dinas UKM Kota Pekanbaru, dan pelaku usaha yang telah dan belum menggunakan sistem OSS-RBA. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teori inovasi dari Suwarno (2008), dengan lima indikator: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Sistem Online Single Submission berbasis Risiko (OSS-RBA) merupakan inovasi dalam sistem perizinan usaha yang telah dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pengurangan biaya administrasi dalam proses perizinan. Melalui sistem ini, pelaku usaha dapat memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan lebih cepat dan mudah, yang sangat penting untuk legalitas bisnis mereka di Indonesia. Berikut adalah penjelasan mendalam mengenai keuntungan yang dimiliki oleh sistem OSS-RBA, dengan referensi yang relevan.

Keuntungan dari Sistem OSS-RBA Mempercepat Proses Penerbitan NIB Salah satu keuntungan terbesar dari penerapan sistem OSS-RBA adalah percepatan dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Sebelum adanya sistem ini, pengurusan izin usaha di Indonesia sering kali memakan waktu lama karena prosedur yang rumit dan keterlibatan banyak instansi. Namun, dengan menggunakan OSS-RBA, pelaku usaha hanya perlu mengisi formulir secara elektronik dan mengunggah dokumen yang diperlukan. Berdasarkan peraturan pemerintah dan pengakuan pelaku usaha, proses yang dulunya dapat memakan waktu berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam beberapa hari atau bahkan jam. Hal ini sejalan dengan temuan Kementerian Investasi/BKPM yang menyebutkan bahwa waktu proses perizinan usaha telah berkurang hingga 60-70% dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya (BKPM, 2020).

Mengurangi Biaya Administrasi Sistem OSS-RBA juga berkontribusi pada pengurangan biaya administrasi yang sebelumnya tinggi. Pada sistem lama, banyak biaya yang terkait dengan pembuatan dokumen fisik, pengiriman berkas ke berbagai lembaga, dan proses verifikasi manual yang memerlukan biaya tambahan seperti transportasi dan pertemuan langsung. OSS-RBA mengubah itu semua menjadi proses digital, mengurangi penggunaan kertas dan perjalanan, yang pada akhirnya mengurangi biaya yang harus ditanggung oleh pelaku usaha (Suwarno, 2008). Soeharto (2019) juga mencatat bahwa bagi pelaku usaha kecil, pengurangan biaya ini sangat penting, karena mereka sering kali menghadapi tantangan finansial dalam memulai dan menjalankan bisnis mereka.

Meningkatkan Transparansi dalam Proses Perizinan Transparansi merupakan keuntungan lainnya yang tidak kalah penting dari penggunaan sistem OSS-RBA. Dengan sistem ini, seluruh proses perizinan dapat dipantau secara langsung oleh pihak yang berwenang maupun oleh pelaku usaha itu sendiri. Setiap langkah dalam proses pengajuan dan verifikasi dapat dilacak secara elektronik, yang mengurangi potensi terjadinya kebocoran anggaran atau praktik korupsi dalam pengurusan izin. Data dan status pengajuan izin yang lebih terbuka ini memungkinkan pemerintahan dan masyarakat untuk memastikan bahwa proses perizinan dilakukan dengan adil dan tanpa diskriminasi. Hal ini juga mendukung prinsip pemerintahan

yang baik, yang mengutamakan akuntabilitas dan keadilan (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2021).

Laporan Pelaku Usaha tentang Pengurangan Waktu Pengurusan Izin Berdasarkan laporan dari pelaku usaha yang telah memanfaatkan sistem OSS-RBA, banyak yang melaporkan adanya pengurangan waktu yang signifikan dalam pengurusan izin usaha. Sebelumnya, pengusaha sering kali menghabiskan waktu berhari-hari, bahkan berminggu-minggu untuk menyelesaikan prosedur perizinan yang melibatkan banyak lembaga dan instansi. Dengan adanya OSS-RBA, pelaku usaha mengaku bahwa mereka bisa mendapatkan NIB hanya dalam waktu beberapa jam atau hari setelah pengajuan, tergantung pada kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diajukan (Soeharto, 2019). Kementerian Investasi/BKPM mencatat bahwa waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan izin usaha untuk sektor-sektor dengan risiko rendah bahkan bisa dipercepat dengan signifikan melalui sistem ini.

Pendekatan Berbasis Risiko Salah satu aspek inovatif dalam OSS-RBA adalah pendekatan berbasis risiko (risk-based approach). Dengan sistem ini, jenis usaha dan tingkat risiko yang terkait akan menentukan tingkat pengawasan dan persyaratan izin yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Usaha dengan risiko rendah cenderung memerlukan prosedur perizinan yang lebih cepat dan lebih sederhana, sementara usaha dengan risiko tinggi (seperti usaha yang berpotensi merusak lingkungan) akan membutuhkan proses verifikasi yang lebih ketat. Dengan demikian, pendekatan berbasis risiko ini tidak hanya mempercepat proses perizinan, tetapi juga memastikan bahwa perizinan usaha disesuaikan dengan tingkat dampaknya terhadap masyarakat dan lingkungan (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2021).

Kendala dan Tantangan dalam Implementasi OSS-RBA Namun, meskipun ada keuntungan yang signifikan, pelaksanaan OSS-RBA masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa pelaku usaha kecil dan menengah (UKM) melaporkan kesulitan dalam mengakses sistem yang berbasis teknologi ini, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi informasi. Suwarno (2008) mengemukakan bahwa kerumitan dan kurangnya keterampilan teknis menjadi hambatan bagi sebagian pelaku usaha, yang dapat menyebabkan mereka enggan memanfaatkan sistem ini. Oleh karena itu, meskipun sistem ini memberikan banyak keuntungan, keberhasilan implementasinya juga bergantung pada sejauh mana pelaku usaha mendapatkan pendampingan dan pelatihan terkait penggunaan teknologi.

Selain itu, beberapa daerah juga menghadapi keterbatasan infrastruktur teknologi yang memadai, yang dapat memperlambat akses dan penggunaan sistem OSS-RBA secara optimal, terutama di wilayah dengan konektivitas internet yang buruk.

Kesesuaian (Compatibility)

Kesesuaian (Compatibility) dalam konteks sistem Online Single Submission berbasis Risiko (OSS-RBA) merujuk pada sejauh mana sistem ini sesuai dengan kebijakan pemerintah yang telah ada dan bagaimana sistem tersebut diterima serta diterapkan dalam dunia usaha, terutama oleh pelaku usaha kecil. Secara prinsip, OSS-RBA dirancang untuk menyederhanakan prosedur perizinan usaha yang sebelumnya rumit dan memakan waktu lama. Sistem ini sejalan dengan kebijakan pemerintah Indonesia dalam rangka menciptakan iklim usaha yang lebih baik, efisien, dan transparan. Dengan menggunakan pendekatan berbasis risiko, pemerintah bertujuan untuk menyesuaikan persyaratan perizinan dengan tingkat risiko dari setiap jenis usaha,

sehingga mempermudah pelaku usaha dalam mengakses izin usaha yang sah. Ini juga mendukung tujuan pemerintah untuk meningkatkan investasi dan memperbaiki kemudahan berbisnis, sesuai dengan tujuan reformasi regulasi yang dicanangkan oleh Kementerian Investasi/BKPM.

Namun, meskipun sistem OSS-RBA ini sesuai dengan kebijakan yang ada dan telah memberikan sejumlah keuntungan yang signifikan dalam mempercepat proses perizinan serta mengurangi biaya administrasi, tantangan utama yang dihadapi adalah sosialisasi dan pemahaman tentang sistem tersebut, terutama di kalangan pelaku usaha kecil. Sosialisasi yang terbatas dan kurangnya pendampingan yang memadai bagi pelaku usaha kecil seringkali mengakibatkan ketidaktahuan atau kebingungan dalam mengoperasikan sistem ini. Banyak pelaku usaha kecil, terutama mereka yang berada di daerah-daerah dengan akses teknologi terbatas, merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan perubahan ini. Padahal, meskipun sistem ini sejalan dengan kebijakan untuk menyederhanakan proses perizinan, pemahaman yang terbatas tentang cara kerja OSS-RBA dapat menyebabkan mereka tidak memanfaatkannya secara maksimal.

Selain itu, perbedaan tingkat literasi digital di antara pelaku usaha juga menjadi masalah besar dalam implementasi sistem ini. Sebagian pelaku usaha kecil yang masih bergantung pada cara-cara manual dan tradisional dalam mengurus perizinan, tidak mudah beralih ke sistem yang berbasis teknologi ini. Hal ini menyebabkan ketimpangan dalam tingkat penerimaan dan penggunaan OSS-RBA di kalangan pelaku usaha, yang seharusnya menjadi sasaran utama dari kebijakan penyederhanaan ini.

Pada tingkat makro, pemerintah sudah menetapkan kebijakan yang mendukung digitalisasi perizinan sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan mempermudah berbisnis. Namun, di tingkat mikro, yaitu di kalangan pelaku usaha kecil dan menengah (UKM), masih ada kesenjangan pemahaman tentang keuntungan dan cara menggunakan sistem ini, yang seharusnya menjadi perhatian utama dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Secara keseluruhan, meskipun OSS-RBA sangat sesuai dengan tujuan kebijakan pemerintah dalam menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada seberapa efektif sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh pihak terkait, terutama di kalangan pelaku usaha kecil. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa sistem ini dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pelaku usaha, tanpa terkendala oleh kurangnya pengetahuan atau keterampilan teknologi.

Kerumitan (Complexity)

Kerumitan (Complexity) dalam penerapan sistem Online Single Submission berbasis Risiko (OSS-RBA) menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasinya, terutama bagi pelaku usaha yang kurang terbiasa dengan teknologi. Meskipun sistem ini dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan dan mengurangi birokrasi yang ada, bagi sebagian pelaku usaha, terutama yang berada dalam kelompok usaha kecil, implementasi OSS-RBA justru dianggap rumit dan sulit dipahami.

Hal ini sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang rendah di kalangan pelaku usaha kecil. Banyak pelaku usaha di Indonesia, khususnya yang menjalankan usaha di tingkat mikro dan kecil, masih mengandalkan metode tradisional dan manual dalam menjalankan kegiatan bisnis mereka. Mereka mungkin belum terbiasa menggunakan perangkat digital atau

bahkan tidak memiliki akses yang memadai ke teknologi informasi yang diperlukan untuk mengoperasikan sistem ini. Bahkan bagi mereka yang memiliki perangkat digital, pemahaman tentang penggunaan perangkat lunak atau aplikasi berbasis internet mungkin terbatas.

Kondisi ini menciptakan hambatan yang signifikan dalam proses penerapan OSS-RBA. Sistem ini memerlukan pengisian formulir secara online, unggah dokumen, dan pemahaman terhadap prosedur administratif yang harus diikuti, yang bisa menjadi hal yang cukup rumit bagi pelaku usaha yang tidak terbiasa dengan dunia digital. Terkadang, pelaku usaha kecil merasa bingung dengan antarmuka sistem yang tidak selalu user-friendly atau mudah dipahami, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan keterampilan teknologi. Hal ini menyebabkan mereka ragu atau bahkan enggan untuk mencoba mendaftar melalui sistem OSS-RBA, meskipun sistem ini dapat menawarkan banyak manfaat, seperti mempercepat proses perizinan dan mengurangi biaya administratif.

Selain itu, sistem OSS-RBA juga memiliki sejumlah tahapan yang membutuhkan pemahaman mendalam, seperti verifikasi dokumen, pemilihan kategori risiko usaha, dan pengisian data yang tepat. Tanpa pemahaman yang memadai, pelaku usaha bisa saja melakukan kesalahan dalam pengisian atau bahkan mengabaikan beberapa langkah penting dalam proses aplikasi, yang pada gilirannya dapat memperlambat atau membatalkan pengajuan izin usaha mereka.

Kondisi ini semakin diperburuk dengan terbatasnya sumber daya atau fasilitas yang dapat membantu pelaku usaha kecil dalam mengakses dan memahami OSS-RBA. Seringkali, pelaku usaha kecil tidak mendapatkan pendampingan atau bimbingan yang cukup dalam menggunakan sistem ini. Di sisi lain, meskipun terdapat pelatihan atau sosialisasi yang dilakukan oleh instansi terkait, masih banyak pelaku usaha yang tidak mengetahui atau tidak memiliki waktu untuk mengikuti kegiatan tersebut.

Masalah ini sangat krusial mengingat banyak pelaku usaha kecil yang pada dasarnya membutuhkan izin usaha untuk menjalankan aktivitas bisnisnya secara sah dan mendapatkan akses ke berbagai layanan dari pemerintah atau lembaga keuangan. Namun, ketidakmampuan mereka untuk mengakses atau memahami sistem OSS-RBA dapat menunda atau bahkan menghalangi mereka untuk mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang sangat penting dalam pengembangan usaha mereka.

Oleh karena itu, meskipun sistem OSS-RBA bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses perizinan, hambatan-hambatan yang terkait dengan kerumitan sistem bagi pelaku usaha kecil ini perlu menjadi perhatian serius. Diperlukan upaya lebih lanjut dari pemerintah untuk menyediakan pendampingan yang lebih intensif, pelatihan yang lebih mudah diakses, dan penyederhanaan sistem agar dapat diakses oleh seluruh pelaku usaha, tanpa terkecuali, agar mereka dapat memanfaatkan OSS-RBA secara maksimal dan sesuai dengan tujuannya.

Kemungkinan Dicoba (Trialability)

Kemungkinan Dicoba (Trialability) merupakan salah satu fitur yang ditawarkan oleh sistem Online Single Submission berbasis Risiko (OSS-RBA), yang memungkinkan pelaku usaha untuk mencoba melakukan pendaftaran secara mandiri. Namun, meskipun sistem ini dirancang agar bisa diakses dan digunakan tanpa bantuan langsung dari petugas, kenyataannya banyak pelaku usaha yang merasa masih membutuhkan bimbingan dan dukungan teknis dalam

proses pendaftaran mereka.

Bagi sebagian pelaku usaha, terutama yang belum terbiasa dengan sistem berbasis teknologi, proses pendaftaran secara mandiri bisa terasa menantang. Meskipun sistem ini memungkinkan mereka untuk mencoba mendaftar sendiri, pengisian formulir yang rumit, pemilihan jenis usaha, dan berbagai langkah administratif lainnya sering kali menyebabkan kebingungan. Mereka sering kali merasa takut melakukan kesalahan yang bisa menghambat pengajuan izin usaha mereka, apalagi jika kesalahan tersebut berkaitan dengan pengisian data yang sensitif atau pengunggahan dokumen yang tidak sesuai.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun OSS-RBA memberikan keleluasaan bagi pelaku usaha untuk mencoba melakukan pendaftaran secara mandiri, kenyataannya banyak pelaku usaha yang merasa lebih nyaman dan lebih aman jika mereka didampingi oleh petugas DPMPTSP selama proses pendaftaran. Pendampingan teknis ini sangat diperlukan agar pelaku usaha tidak terjebak dalam kendala teknis yang sering kali membingungkan, seperti kesalahan dalam mengisi data atau memahami dokumen yang perlu dilengkapi. Dalam beberapa kasus, pelaku usaha juga membutuhkan bantuan untuk memahami bagaimana sistem menentukan kategori risiko usaha mereka, karena pemahaman yang keliru dapat menyebabkan mereka mendapatkan kategori yang salah, yang pada akhirnya berdampak pada jenis izin yang diterbitkan.

Selain itu, sistem ini memerlukan pemahaman yang baik terkait prosedur administrasi dan peraturan yang berlaku, yang sering kali berubah atau diperbarui. Tanpa bimbingan langsung dari petugas yang berkompeten, pelaku usaha kecil dan menengah dapat kesulitan untuk mengikuti perkembangan terbaru atau mengerti persyaratan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, meskipun sistem ini menawarkan kemudahan dengan memberikan kesempatan bagi pengguna untuk mencoba secara mandiri, bimbingan dari petugas DPMPTSP tetap dianggap penting agar proses pendaftaran berjalan lancar tanpa kesalahan atau hambatan yang membingungkan.

Dukungan teknis ini juga penting untuk mempercepat proses perizinan. Tanpa bantuan yang cukup, pelaku usaha mungkin harus menghabiskan waktu yang lebih lama dalam menghadapi berbagai kendala teknis, yang pada akhirnya memperlambat implementasi sistem ini secara menyeluruh. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan potensi OSS-RBA, pemerintah dan pihak terkait perlu menyediakan pendampingan teknis yang lebih intensif dan terorganisir dengan baik, agar pelaku usaha dapat merasakan manfaat penuh dari sistem ini tanpa terhambat oleh kendala teknis yang seharusnya dapat diatasi dengan mudah.

Kemudahan Diamati (Observability)

Manfaat dari sistem Online Single Submission berbasis Risiko (OSS-RBA) terlihat dengan jelas dalam peningkatan jumlah pelaku usaha yang berhasil memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB). Seiring dengan implementasi sistem ini, jumlah pendaftaran yang berhasil dan perizinan yang dikeluarkan meningkat, yang menunjukkan bahwa sistem ini memang dapat mempercepat proses administrasi perizinan. Peningkatan ini mencerminkan kemudahan yang ditawarkan oleh OSS-RBA dalam mempercepat alur perizinan dan memberikan kemudahan kepada para pelaku usaha untuk mendapatkan izin resmi yang diperlukan untuk menjalankan usaha mereka secara legal. Proses yang lebih cepat dan efisien berpotensi mendorong lebih banyak individu atau kelompok untuk memulai usaha, yang tentunya berkontribusi pada

pertumbuhan ekonomi lokal dan penciptaan lapangan pekerjaan.

Namun, meskipun ada manfaat yang terlihat dari sisi peningkatan jumlah penerbitan NIB, penerapan sistem ini masih dihadapkan pada sejumlah tantangan yang menghambat efektivitasnya. Salah satu tantangan utama adalah kendala teknis yang sering kali muncul selama proses pendaftaran. Masalah teknis ini dapat mencakup kegagalan sistem, kesalahan dalam pengolahan data, atau bahkan gangguan teknis yang mempengaruhi keandalan dan kelancaran akses ke sistem OSS-RBA. Gangguan teknis ini tentu saja mempengaruhi kecepatan dan kenyamanan para pengguna dalam mengakses layanan, yang pada akhirnya bisa memperlambat proses perizinan atau bahkan menghalangi beberapa pelaku usaha yang ingin mendaftar.

Selain itu, terbatasnya informasi tentang OSS-RBA menjadi hambatan yang cukup signifikan. Banyak pelaku usaha, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi atau yang kurang memiliki akses ke informasi yang memadai, merasa kesulitan untuk memahami cara kerja sistem ini dan bagaimana cara mendaftar dengan benar. Meskipun pemerintah sudah mengupayakan berbagai saluran informasi melalui sosialisasi dan pelatihan, tidak semua pelaku usaha mendapatkan akses yang sama terhadap informasi ini. Akibatnya, sebagian besar pelaku usaha, terutama dari kalangan kecil dan menengah, merasa bingung dan cenderung ragu-ragu untuk menggunakan sistem tersebut karena mereka tidak tahu apa yang diharapkan atau bagaimana mengisi data dengan benar.

Sementara itu, bagi mereka yang tidak memiliki keterampilan digital atau yang terbiasa dengan cara-cara konvensional dalam mengurus izin usaha, informasi yang jelas dan mudah diakses menjadi sangat penting. Jika informasi ini tidak tersedia dengan cukup baik, maka proses pendaftaran menjadi lebih rumit dan cenderung menambah beban bagi pelaku usaha, terutama yang belum familiar dengan penggunaan teknologi digital. Hal ini tidak hanya menghambat mereka untuk memanfaatkan OSS-RBA secara maksimal, tetapi juga mengurangi keefektifan sistem dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi proses perizinan.

Dalam menghadapi kendala-kendala ini, dibutuhkan upaya yang lebih besar dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan memperbaiki infrastruktur teknis untuk memastikan bahwa semua pelaku usaha, terutama dari kelompok yang kurang terakses teknologi, dapat merasakan manfaat penuh dari sistem OSS-RBA. Selain itu, upaya peningkatan pendampingan teknis dan sosialisasi yang lebih intensif juga sangat penting untuk memastikan bahwa hambatan teknis dan informasi dapat diminimalkan, sehingga proses perizinan usaha dapat berjalan lebih lancar dan lebih cepat.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) berbasis Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) di Kota Pekanbaru memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi perizinan usaha. Proses yang lebih cepat, biaya administrasi yang lebih rendah, dan tingkat transparansi yang lebih tinggi merupakan beberapa keuntungan yang berhasil dicapai melalui penerapan sistem ini. Namun, meskipun sistem ini memberikan potensi yang besar dalam memperbaiki sistem perizinan, implementasinya belum sepenuhnya efektif. Beberapa hambatan utama yang masih dihadapi adalah kurangnya sosialisasi kepada pelaku usaha kecil, kendala teknis yang terjadi selama proses penggunaan sistem, dan keterbatasan informasi yang tersedia bagi pelaku usaha, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital.

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi OSS-RBA, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang lebih komprehensif. Sosialisasi yang lebih intensif kepada pelaku usaha, khususnya usaha kecil dan menengah, sangat penting untuk memastikan mereka memahami cara kerja dan manfaat dari sistem ini. Selain itu, pendampingan teknis yang memadai harus diberikan agar pelaku usaha dapat mengatasi kendala-kendala teknis yang muncul dalam penggunaan sistem. Terakhir, penguatan infrastruktur pendukung dan peningkatan aksesibilitas informasi menjadi sangat krusial agar semua pelaku usaha, tanpa terkecuali, dapat mengakses sistem OSS-RBA dengan lancar dan maksimal. Dengan langkah-langkah perbaikan ini, diharapkan implementasi OSS-RBA dapat dilakukan secara lebih optimal, sehingga dapat lebih mendukung pertumbuhan ekonomi dan kemudahan berusaha di Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, E. d. (2009). Manajemen Inovasi Transformasi Menuju. Bandung: Alfabeta.
- Dr. Hadi Prabowo, M. D. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Dr. Muhammad Kristiawan, M. I. (2018). INOVASI PENDIDIKAN. Jawa Timur: Wade Group.
- DR. Ulber Silalahi, M. (2017). Asas-asas Manajemen. Bandung: PT Refika Aditama.
- Dr. Wier Ritonga SE., M. (2020). Pelayanan Prima. Surabaya: PT. Muara Karya.
- Duadji, N. T. (2018). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, P. (2013). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Jakarta: DIA FISIP UI.
- Joanne V. Mangindaan, P. (2017). Pengelolaan Keuangan Desa Berdasarkan Prinsip Good Governance. Manado: Unsrat Press.
- Martono, N. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi. Probolinggo: Universitas Panca Marga.
- Moleong, L. J. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prastowo, A. (2010). Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif. Jogjakarta: Diva Press.
- Robbins, S. P. (2015). Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi. Jakarta: Arcan. 120
- Sitna Hajar Malawat S.AP., M. (2022). Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjary.

- Sugiyono, P. D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Taufikurrahman, Y. S. (2022). Pendampingan dan Pengurusan Legalitas UMKM Berupa Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Desa Kramatagung Kecamatan Bantaran Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 60-73