



Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach dalam Proses Pembuatan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka

Ratinah¹, Moh Taufik Hidayat², Ipik Permana³

Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia

ratinahrahmansyah@gmail.com, moh.taufik.hidayat@ugj.ac.id, ipik.permana@ugj.ac.id

ABSTRAK

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sistem Online Single Submission, Nomor Induk Berusaha, Risk Based Approach, Dinas Penanaman Modal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan melalui Sistem Online Single Submission (OSS) dengan pendekatan Risk Based Approach dalam proses pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS dalam pembuatan NIB telah memberikan kemudahan dan efisiensi bagi para pelaku usaha. Namun, terdapat beberapa tantangan seperti pemahaman masyarakat yang masih terbatas terhadap sistem ini dan kebutuhan pelatihan bagi petugas. Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kecepatan respon, transparansi proses, dan aksesibilitas informasi. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kualitatif. Adapun tujuan penelitian ini adalah meneliti sistem pelayanan online single submission risk based approach yang digunakan untuk pembuatan NIB lalu menemukan permasalahan dan jalan keluar agar proses perizinan pembuatan NIB dapat meningkat, NIB ini sebagai bukti legalitas para UMKM sehingga menemukan rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang mencakup peningkatan sosialisasi mengenai OSS, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan infrastruktur teknologi informasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan kebijakan pelayanan perizinan yang lebih baik di Kabupaten Majalengka. Adapun hasil Penelitian adalah : Pertama Kualitas pelayanan dalam dimensi system, strategy, people, dan contomer belum sepenuhnya optimal sehingga jumlah pembuat NIB belum optimal, Kedua Kualitas pelayanan didukung oleh faktor-faktor pendukung dan menghadapi faktor-faktor penghambat yang dihadapi oleh para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kab Majalengka, ketiga berbagai upaya telah dilakukan guna mengoptimalkan kualitas pelayanan perizinan di kab Majalengka untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih optimal.

Keywords: *Service Quality, Online Single Submission System, Business Identification Number, Risk*

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of licensing services through the Online Single Submission System (OSS) with a Risk Based Approach in the process of making a Business

Based Approach, Investment Identification Number (NIB) at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Majalengka Regency. The methodology used is a qualitative approach with data collection through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the implementation of OSS in making NIB has provided convenience and efficiency for business actors. However, there are several challenges such as limited public understanding of this system and the need for training for officers. Service quality is also influenced by the speed of response, transparency of the process, and accessibility of information. The research method used in this study is to use a qualitative method. The purpose of this study is to examine the online service system single submission risk based approach used to make NIB and then find problems and solutions so that the licensing process for making NIB can be improved, this NIB is proof of the legality of MSMEs so as to find recommendations for improvements that include increasing socialization regarding OSS, strengthening human resource capacity, and improving information technology infrastructure. The results of this study are expected to be a reference for the development of better licensing service policies in Majalengka Regency. The results of the study are: First, the quality of service in the dimensions of system, strategy, people, and consumer is not yet optimal so that the number of NIB makers is not optimal, Second, the quality of service is supported by supporting factors and faces inhibiting factors faced by employees at the Investment and Integrated One-Stop Service Office of Majalengka Regency, third, various efforts have been made to optimize the quality of licensing services in Majalengka Regency to improve services to be more optimal

PENDAHULUAN

UMKM memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Penelitian ini mengkaji implementasi sistem OSS berbasis risiko yang diluncurkan oleh pemerintah untuk mempermudah proses pembuatan NIB bagi UMKM. Melalui penelitian ini, penulis berusaha untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan NIB.

Berdasarkan Data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Kementerian KUKM) pada tahun 2021, jumlah pelaku UMKM di Indonesia mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 61,07 persen atau Rp8.573,89 triliun. UMKM mampu menyerap 97 persen dari total angkatan kerja dan mampu menghimpun hingga 60,4 persen dari total investasi di Indonesia.

Sebagai upaya pemerintah untuk menertibkan UMKM secara administratif, upaya ini juga bertujuan untuk memberikan legalitas pada pelaku UMKM yang memiliki NIB. Selain itu, NIB juga memberikan kemudahan akses bergabung dalam komunitas – komunitas resmi yang terkait dengan usaha UMKM yang dimiliki.

Masih banyak Pelaku Usaha yang tidak mengerti soal legalitas usahanya. Jadi, perlu ada strategi-strategi yang bisa membuat pelaku usaha mikro kecil agar bisa memperoleh NIB.

Menurut Laporan Bank Dunia Tahun 2020, Indonesia memasuki peringkat ke-73 dari 190 negara dalam kemudahan berusaha atau *Ease Of Doing Business* (EoDB). Kuncinya ada

di reformasi perizinan, perizinan usaha yang terintegritasi, yang cepat, dan yang sederhana menjadi instrumen yang menentukan daya saing kita untuk menarik investasi.

Salah satu upaya pemerintah dalam memperlancar pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi UMKM maka pada tahun 2020 diluncurkan sebuah aplikasi yang bernama OSS berbasis resiko (*ONLINE SINGLE SUBMISION RISK BASED APPROAC*). Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS Berbasis Risiko wajib digunakan oleh Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem OSS Berbasis Risiko. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di bidang perizinan, pemerintah Kabupaten Majalengka membentuk PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan perizinan yang cepat, tepat, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat khususnya pelayanan perizinan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka merupakan instansi yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan perizinan di Kabupaten Majalengka sesuai perundang-undangan yang berlaku dengan melaksanakan koordinasi bersama Dinas/Badan teknis di Kabupaten Majalengka. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka.

Guna terselenggaranya proses pembuatan NIB bagi pelaku UMKM maka pemerintah meluncurkan aplikasi OSS berbasis Resiko sehingga masyarakat bisa dengan mudah melakukan pembuatan NIB darimana saja tidak mesti ke kantor namun demikian bagi masyarakat yang masih awam teknologi bisa datang ke kantor DPMPTSP untuk meminta bantuan dalam melakukan online di aplikasi OSS berbasis resiko ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen terkait proses perizinan. Lokasi penelitian dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Majalengka. Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2009:4). Tujuan penelitian kualitatif yaitu untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian (Moleong, 2009:6).

Informan dalam penelitian kualitatif ini adalah wawancara dengan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survey online, untuk mengumpulkan data kualitatif tentang kepuasan pemohon, kecepatan pelayanan, kemudahan penggunaan sistem, dan melakukan wawancara dengan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mendapatkan perspektif Internal tentang Implementasi Sistem. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yang terdiri dari reduksi data, display data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengacu pada tabel operasional parameter yang sudah penulis sampaikan di Bab III, maka pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach Dalam Proses Pembuatan Nomor Induk Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka meliputi empat dimensi yaitu system, strategy, people dan customer, berikut ini penulis akan membahas satu persatu keempat dimensi tersebut.

System.

Mengacu pada tabel operasional parameter yang sudah penulis sampaikan di bab III, pembahasan yang mengenai sistem (system) ini meliputi tujuh parameter yaitu : Data, sistem informasi, sistem pelayanan, standar pelayanan, maklumat pelayanan standar operating prosedur dan sarana prasarana..

Data.

Penulis telah mewawancarai Penata Kelola Penanaman Modal Ahli muda yaitu ibu Iis Maryasih, S.E. mengenai data, data yang dimaksud adalah data tentang jumlah pembuatan NIB dari masa peluncuran OSS sampai dengan diadakannya upaya upaya untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat mendorong peningkatan pembuatan NIB.

Mengacu pada hasil penelitian penulis, diketahui bahwa di DPMPTSP Kab Majalengka sudah mempunyai data yang lengkap dan akurat dapat mencari dan menemukan data tersebut dengan mudah yaitu dengan mengakses di <https://OSS.go.id>.

Sistem informasi.

Penulis telah mewawancarai bagian IT Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sdr Herdian Nugraha, tentang sistem informasi yang dilakukan di DPMPTSP.

Dari hasil penjelasan sodara Herdian DPMPTSP mempunyai beberapa macam sistem informasi yang dapat diakses untuk umum diantaranya yaitu berupa berbagai media elektronik berupa media sosial yaitu diantaranya :

- a. Instagram dengan nama DPMPTSP MAJALENGKA SAMPAI TANGGAL 17 Juli 2014 sudah memposting 409 postingan memiliki 1.410 pengikut dan 184 orang yang mengikuti.
- b. Facebook dengan nama DPMPTSP Kabupaten Majalengka berdasarkan penelitian penulis sampai dengan tanggal 17 Juli 2024 akun facebook tersebut telah diikuti 672 Pengikut dan 14 yang mengikuti jumlah tersebut sangat kecil jika dibandingkan dengan jumlah pemohon yang mengajukan NIB.

Dari data diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa nampak masih sedikit sekali pengikut baik instagram maupun facebook padahal instagram dan facebook merupakan media informasi dan sosialisasi bagi DPMPTSP Kab Majalengka.

Sistem pelayanan.

Sistem dalam Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach Dalam Proses Pembuatan Nomor Induk Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka membahas tentang pendekatan risiko berbasis online dalam proses pemberian nomor induk usaha di Majalengka. Pendekatan ini menekankan penggunaan sistem online single submission untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan.

Dalam konteks ini, "risk based approach" berarti bahwa pengelolaan perizinan dilakukan dengan mempertimbangkan risiko yang mungkin terjadi selama proses tersebut.

Sistem online single submission memungkinkan pengusaha untuk mengajukan permohonan perizinan secara terintegrasi melalui satu platform digital. Hal ini diharapkan dapat mempercepat proses, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Dengan menggunakan pendekatan ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka berupaya untuk memberikan pelayanan perizinan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan para pengusaha lokal maupun investor

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Majalengka adalah lembaga pemerintah daerah yang bertugas mengelola penanaman modal dan memberikan pelayanan terpadu satu pintu kepada masyarakat dan investor. Dinas ini bertujuan untuk mempermudah proses perizinan dan meningkatkan investasi di Kabupaten Majalengka.

Layanan yang Disediakan

DPMPTSP Majalengka menyediakan berbagai layanan, termasuk:

1. **Perizinan dan Non-Perizinan:**
 - Pemberian izin usaha.
 - Izin mendirikan bangunan.
 - Izin lingkungan.
 - Izin usaha perdagangan.
2. **Pelayanan Informasi:**
 - Informasi tentang potensi investasi di Majalengka.
 - Konsultasi investasi dan bisnis.
 - Publikasi data dan statistik terkait investasi.
3. **Pendampingan dan Fasilitasi:**
 - Pendampingan dalam proses perizinan.
 - Fasilitasi pertemuan antara investor dan pemerintah daerah.
 - Bantuan dalam penyelesaian hambatan investasi.
4. **Promosi Investasi:**
 - Mengadakan acara promosi dan pameran investasi.
 - Menyediakan materi promosi investasi.

Prosedur Pelayanan

Untuk mendapatkan pelayanan dari DPMPTSP Majalengka, biasanya ada beberapa langkah yang harus diikuti:

1. **Pengajuan Permohonan:**

Mengisi formulir permohonan yang tersedia di kantor DPMPTSP atau secara online melalui website resmi.
2. **Verifikasi Dokumen:**

Petugas akan memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diajukan.
3. **Proses Evaluasi:**

Dokumen yang sudah diverifikasi akan dievaluasi sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.
4. **Penerbitan Izin:**

Jika semua persyaratan terpenuhi, izin akan diterbitkan dan diberikan kepada pemohon.
5. **Monitoring dan Pengawasan:**

DPMPTSP juga melakukan monitoring dan pengawasan terhadap pelaksanaan izin yang telah diterbitkan.

Kontak dan Informasi Lebih Lanjut

Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach dalam Proses Pembuatan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka

Untuk informasi lebih lanjut atau untuk mengajukan permohonan, Anda dapat mengunjungi kantor DPMPTSP Majalengka atau mengunjungi website resmi mereka.

Alamat: Jl. KH. Abdul Halim No.301, Majalengka, Jawa Barat

Website: (dpmptsp.majalengkakab.go.id) (website perlu dicek untuk konfirmasi karena alamat dapat berubah)

Nomor Telepon: (0233) 123456 (nomor perlu dicek untuk konfirmasi) Pelayanan yang efektif dan efisien dari DPMPTSP Majalengka diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan daya tarik investasi di daerah tersebut.

Faktor Pendukung dalam pelaksanaan online single submission (OSS).

1. **Efisiensi Proses:** OSS dapat meningkatkan efisiensi proses perizinan dengan mengurangi birokrasi dan mempercepat alur permohonan.
2. **Transparansi:** OSS dapat meningkatkan transparansi dalam proses perizinan dengan memberikan akses yang lebih mudah kepada pemohon untuk melacak status permohonan mereka.
3. **Peningkatan Layanan:** Implementasi OSS yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memudahkan akses dan mempercepat respons terhadap permohonan perizinan.
4. **Keterpaduan Sistem:** OSS yang terintegrasi dengan sistem lain dalam pemerintahan dapat meningkatkan keterpaduan data dan informasi antarinstansi.
5. **Peningkatan Investasi:** Adopsi OSS yang efektif dapat meningkatkan daya tarik investasi dengan menyederhanakan proses perizinan bagi para investor.
6. **Peningkatan Kepatuhan:** Dengan memudahkan proses perizinan, OSS dapat meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi perizinan.

Faktor Penghambat dalam pelaksanaan online single submission (OSS)

1. **Keterbatasan Infrastruktur TI:** Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat menjadi hambatan dalam implementasi OSS, terutama di daerah dengan akses internet yang terbatas.
2. **Kurangnya Keterampilan dan Pengetahuan:** Kurangnya keterampilan dan pengetahuan tentang penggunaan sistem OSS bisa menjadi penghambat bagi para pemohon dan petugas perizinan.
3. **Resistensi Birokrasi:** Resistensi dari birokrasi yang sudah terbiasa dengan proses perizinan konvensional bisa menghambat adopsi dan implementasi OSS.
4. **Ketidakpastian Regulasi:** Ketidakpastian atau perubahan dalam regulasi perizinan dapat menyulitkan implementasi OSS karena memerlukan penyesuaian sistem.
5. **Masalah Keamanan Data:** Masalah keamanan data dan privasi dapat menjadi kekhawatiran dalam penggunaan OSS, terutama jika tidak ada cukup perlindungan data yang diberikan.
6. **Ketersediaan Dukungan dan Pelatihan:** Kurangnya dukungan teknis dan pelatihan bagi pengguna OSS dapat menghambat penggunaan sistem dengan efektif.

Mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut dan memanfaatkan faktor-faktor pendukung akan menjadi kunci dalam keberhasilan implementasi OSS. Hal ini memerlukan kerjasama antara pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang mendukung adopsi dan penggunaan OSS secara efektif.

Output yang diharapkan terciptanya suatu proses pembuatan ijin NIB yang mudah cepat, transparan, akuntabel, murah dan berkualitas

Upaya-upaya yang telah dilakukan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka optimalisasi pelayanan perizinan pembuatan NIB melalui sistem OSS di Kabupaten Majalengka.

Di Kabupaten Majalengka, beberapa upaya telah dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem Online Single Submission (OSS). Berikut adalah beberapa upaya yang dilakukan:

1. **Implementasi Sistem OSS:** Pemerintah Kabupaten Majalengka telah mengimplementasikan sistem OSS untuk memfasilitasi pengajuan dan pengolahan perizinan secara online. Ini memungkinkan pengusaha dan investor untuk mengurus perizinan tanpa harus datang ke kantor secara fisik, menghemat waktu dan biaya.
2. **Sosialisasi dan Pelatihan:** Dilakukan kegiatan sosialisasi secara luas kepada masyarakat, khususnya kepada pengusaha dan investor, mengenai keuntungan dan cara penggunaan sistem OSS. Selain itu, dilakukan pelatihan kepada petugas terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar mereka terampil dalam mengoperasikan sistem ini.
3. **Penyederhanaan Prosedur:** Dilakukan penyederhanaan prosedur perizinan untuk mempercepat dan mempermudah proses pengajuan perizinan. Hal ini termasuk revisi formulir aplikasi dan pengurangan dokumen yang diperlukan tanpa mengorbankan keakuratan dan keamanan informasi.
4. **Penerapan Pendekatan Risk Based:** Diterapkan pendekatan risk based approach dalam proses pemberian NIB melalui OSS. Ini termasuk identifikasi risiko-risiko potensial dalam proses perizinan dan pengembangan strategi untuk mengelola risiko tersebut, sehingga meminimalkan hambatan dan penundaan dalam proses perizinan.
5. **Monitoring dan Evaluasi:** Dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja sistem OSS dan layanan perizinan secara keseluruhan. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu berada pada standar yang diharapkan.
6. **Coaching klinik** yang diadakan ke pelosok pelosok kecamatan yang jauh dari kantor DPMPTSP.
7. **Mengadakan pelayanan dengan menggunakan mobile Sakocepat** pada tempat tempat yang ramai dikunjungi masyarakat misalnya pada saat hari minggu di Car free Day.

Melalui upaya-upaya ini, Kabupaten Majalengka berupaya keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan menjadi optimal, menjadikan proses pengurusan NIB melalui sistem OSS lebih efisien, transparan, dan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi serta investasi di daerah tersebut

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis sampaikan pada bab terdahulu maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. **Peningkatan Efisiensi Layanan Perizinan:** Penerapan Sistem Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) telah terbukti mempercepat proses perizinan usaha di Kabupaten Majalengka. Sistem ini memungkinkan pelaku usaha untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan lebih cepat, karena prosedur yang terstruktur sesuai tingkat risiko usaha dan mengurangi hambatan birokrasi.
2. **Tantangan dalam Pelaksanaan OSS-RBA:** Meskipun sistem OSS-RBA memberikan kemudahan, masih terdapat sejumlah kendala, seperti minimnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital dan kendala teknis dalam pengoperasiannya. Hal ini

Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach dalam Proses Pembuatan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka

menunjukkan bahwa sebagian masyarakat memerlukan pendampingan lebih lanjut dalam memahami proses OSS-RBA.

3. **Perlunya Sosialisasi dan Bimbingan Teknis:** Berdasarkan temuan penelitian, diperlukan peningkatan sosialisasi dan bimbingan teknis oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Majalengka. Upaya ini akan membantu masyarakat memahami dan menggunakan OSS-RBA dengan lebih efektif, sehingga kualitas pelayanan perizinan dapat ditingkatkan secara menyeluruh, dan disamping itu perlu adanya penambahan tenaga kerja dan anggaran yang cukup untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk para pelaku UMKM tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, Karl & Zemke, Ron 2008 Service America. Homewood Dow Jone Irwin
- Aji Kusumardani. Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (Oss)* Studi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Provinsi Lampung. Tahun 2022.
- Andi Sri Rezky Wulandari 1, Patawari 2, Ambo Esa3, Lisa Mery4. Jurnal Dinamika Sistem *Online Single Submission (Oss)* Sebagai Solusi Kebijakan Perizinan Usaha Berbasis Risiko Terhadap Terpenuhinya Pelayanan Publik..Tahun 2022.
- Caiden, Gerald E (1982).Public Administration,California:Palisades Publisher. Dimock.Marshall Dimock,Marshall Edwar, And Dimock, Gladys Orgen.(1964).*Public Administration* New Delhi:Oxford &Lhb Publishing Co.
- Dwiyanto, Agus. 2020. Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dayantri. Jurnal Implementasi Kebijakan *Online Single Submission (Oss)* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Provinsi Sumatera Utara. Sibatik Journal | Volume 1 No.5 (April 2022).
- Dwiyanto, Agus. Dkk (2002) *Reformasi Budaya Reformasi Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Kajian Kebijakan Dan Kependudukan Universitas Gajah Mada
- Fritzsimmom (1982) *Pelayanan dalam buku Inu kencana syafiie* (2006 : 116)
- Gie, The Liang. (1962). *Pengertian, Kedudukan Dan Perizinan Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Balai Pembinaan Administrasi Iniversitas Hajah Mada.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media
- Ida Ayu Kade Febriyana Dharmayanti, Putu Gede Arya Sumerta Yasa, Penerapan sistem perizinan berusaha *online single submission risk-based approach* (OSS RBA) di bidang industri pasca uu cipta kerja
- Kamelia irfani1, firda ainun naziyah2, agus widiyarta3, Jurnal Model analisis swot dalam peningkatan kualitas Pelayanan *online single submission (oss)* pada DPMPTSP Provinsi jawa timur
- Mahirun1*, sri budi santoso2, beno heritriyono3, arih jannati4 Sosialisasi Perizinan berusaha berbasis risiko (*online single submission risk based approach*) bagi pelaku usaha bidang perdagangan dan perindustrian di kota pekalongan
- Muhammad Roman Riandhi. Jurnal Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pada Pemerintah Kota Yogyakarta: Jurnal Kajian Hukum, Vol 7 (2) November 2022 : 26-40 Riandhi.

- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Rurry Wiharsetyanti; Hery Nariyah, Ipik Permana, *Jurnal Ilmiah Publika*, 2013. **ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DI KELURAHAN JAGASATRU KECAMATAN PEKALIPAN KOTA CIREBON**.
- Setiyono, Budi. *Manajemen Pelayanan Umum: Buku Materi Pokok IPEM4429/3sks/Modul1-9*. Penerbit Universitas Terbuka.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tari Rizkya Fona¹✉, M. Ridwan². *Jurnal Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara*. Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023.
- Ucu Sumarna,. *Laporan Implementasi Proyek Perubahan : Strategi Kolaboratif Pelayanan Perizinan Secara Cepat (Sakocepat) Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan Xx*. Tahun 2023.
- Waldo, Dwight. Ed(1953). *Ideas And Issues In Public Administration*. New York: Mc Graw-Hill Book Company, Inc

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Perundang-undangan No.11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Pelayanan menurut Fritzsimmmon (1982) dalam buku Inu kencana syafiie (2006 : 116)

Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka.

Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/M. PAN/ 7/2003

Peraturan Daerah Nomor: 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka serta Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas Pokok dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Majalengka.

Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)