



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESADARAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA PALEMBANG

Rusita^{a1*}, Desy Selawaty^{b2}, Riban Satia^{c3}

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

¹rusita629@gmail.com*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 14-01-2026
Disetujui: 25-03-2026
Dipublikasikan: 29-03-2026

Kata Kunci:

1. OSS-RBA
2. Kualitas Pelayanan
3. Pelayanan Publik

Keywords:

1. OSS-RBA
2. Service Quality
3. Public Services

ABSTRAK

Abstrak: Pelayanan perizinan usaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menilai kualitas layanan perizinan usaha berbasis risiko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya melalui penggunaan OSS-RBA. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengkaji kualitas pelayanan berdasarkan indikator efisiensi, efektivitas, keadilan, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS-RBA telah meningkatkan kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, serta kepuasan masyarakat, yang tercermin dari tingginya penerbitan Nomor Induk Berusaha dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat dengan kategori sangat baik. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pemahaman pelaku usaha terhadap klasifikasi risiko, gangguan teknis sistem, serta kebutuhan peningkatan kapasitas aparatur pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan pendampingan teknis dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia guna mengoptimalkan kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara berkelanjutan.

Abstract: *Risk-based business licensing services, implemented through the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) system, aim to improve the quality of public services. This study evaluates the effectiveness of such services at the Palangka Raya City Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) through the utilization of OSS-RBA. Using a qualitative descriptive approach, this study examines service quality based on theory of public service quality which emphasizes four main indicators, namely efficiency, effectiveness, fairness, and accountability. The results show that the implementation of OSS-RBA has increased the ease of procedures, speed of service, and public satisfaction, as reflected in the high number of Business Identification Numbers (NIK) issuances and the Public Satisfaction Survey score with a very good category. However, the implementation of services still faces obstacles in the form of limited understanding of business actors regarding risk classification, technical system disruptions, and the need to increase the capacity of service personnel. The results highlight the critical need to enhance technical support and advance human resource competencies to sustainably optimize the*

quality of risk-based business licensing services.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Akhyar, 2023). Dalam konteks pelayanan perizinan, kualitas layanan yang efektif, transparan, dan akuntabel menjadi faktor penting dalam mendukung kemudahan berusaha serta menciptakan iklim investasi yang kondusif. Pelayanan publik sendiri merujuk pada kegiatan penyediaan layanan oleh instansi

pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kurniawan, 2025). Pelayanan perizinan merupakan bentuk layanan administratif yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan legalitas usaha dengan produk layanan berupa izin atau dokumen resmi (Haida et al., 2013). Sementara itu, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pengguna layanan (Tjiptono, 2022), yang ditandai oleh pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Hardiyansyah, 2018).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis digital sebagai bagian dari implementasi e-government guna meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan (Awaludin et al., 2014). Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) dalam pelayanan perizinan usaha. Sistem ini merupakan implementasi kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PBBR) yang diatur dalam (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja, 2020). Meskipun sistem OSS-RBA dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan efisiensi pelayanan, implementasinya di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di berbagai daerah masih belum optimal. Penelitian (Raihan, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Siak masih menghadapi kendala dalam kecepatan pelayanan dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Sementara itu, penelitian (Handayani, 2020) menemukan bahwa pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur tergolong cukup baik, namun masih terkendala oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi dan prosedur perizinan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Sari et al., 2017) mengenai evaluasi program OSS di DPMPTSP Kabupaten Sintang menunjukkan bahwa sistem perizinan berbasis elektronik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan, namun dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan literasi digital masyarakat dan permasalahan teknis pada sistem.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kajian mengenai kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah banyak dilakukan di berbagai daerah. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pelayanan perizinan secara umum dan belum secara khusus mengkaji kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA). Dengan demikian, penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan berbasis risiko melalui sistem OSS-RBA pada tingkat pemerintah daerah masih relatif terbatas.

Selain itu, urgensi penelitian ini juga didasarkan pada perkembangan jumlah pelaku usaha di Kota Palangka Raya yang terus meningkat sehingga membutuhkan pelayanan perizinan yang cepat, transparan, dan efisien. Pemerintah Kota Palangka Raya melalui DPMPTSP secara aktif mendorong legalitas usaha

dengan memfasilitasi pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku usaha melalui sistem Online *Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA). Upaya tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berbasis digital menjadi kebutuhan penting dalam mendukung kemudahan berusaha dan peningkatan investasi daerah. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur perizinan dan penggunaan sistem OSS-RBA, sehingga diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, analisis mengenai kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko menjadi penting dilakukan guna mengetahui sejauh mana implementasi OSS-RBA mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Palangka Raya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan menganalisis kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online *Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) pada tingkat pemerintah daerah dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut (Dwiyanto, 2016) yang meliputi efisiensi, efektivitas, keadilan, dan akuntabilitas. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya mengkaji pelayanan perizinan secara umum, penelitian ini secara khusus menelaah implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko dalam konteks digitalisasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Palangka Raya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan publik berbasis digital serta menjadi referensi dalam peningkatan pelayanan perizinan berusaha di tingkat pemerintah daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena pelayanan publik secara mendalam melalui analisis data deskriptif. (Moleong, 2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara menyeluruh melalui pengumpulan data berupa kata-kata dan bahasa dalam konteks alami. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku referensi, peraturan perundang-undangan, laporan resmi pemerintah, serta sumber daring yang relevan dengan pelayanan publik dan implementasi perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS). Data sekunder tersebut juga mencakup laporan kinerja instansi pemerintah, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta data statistik perizinan yang digunakan untuk menggambarkan kondisi pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Palangka Raya. Data dikumpulkan melalui studi dokumentasi dan kajian literatur secara sistematis untuk mengidentifikasi dan mensintesis informasi yang berkaitan dengan objek penelitian (Riedley, 2016). Analisis data dilakukan menggunakan *thematic analysis* melalui tahapan familiarisasi data, pengelompokan literatur, pengkodean konsep, dan pengembangan tema utama. Analisis penelitian mengacu pada indikator kualitas pelayanan publik menurut (Dwiyanto, 2016) yang meliputi efisiensi, efektivitas, keadilan, dan akuntabilitas sebagai

kerangka untuk menilai kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko. Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat serta memberikan interpretasi deskriptif sebagai dasar penarikan kesimpulan dan rekomendasi peningkatan pelayanan di DPMPTSP Kota Palangka Raya (Nurislaminingsih et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efisiensi Pelayanan Perizinan Berbasis Risiko

Efisiensi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut (Dwiyanto, 2023) efisiensi pelayanan publik dapat diukur melalui perbandingan antara input seperti biaya, waktu, dan tenaga kerja dengan output berupa hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan efisien apabila organisasi mampu menghasilkan pelayanan yang optimal dengan penggunaan sumber daya yang lebih hemat tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Efisiensi dalam sektor publik berkaitan dengan kemampuan organisasi pemerintah dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara tepat guna untuk menghasilkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Menurut (Dwiyanto, 2008), efisiensi pelayanan publik dapat dilihat dari bagaimana instansi pemerintah mampu menghasilkan pelayanan yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang tersedia secara efektif, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga kerja. Pelayanan yang efisien ditandai dengan proses pelayanan yang sederhana, cepat, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa menimbulkan pemborosan sumber daya.

Selain itu, peningkatan efisiensi pelayanan publik juga dapat didukung melalui pengelolaan organisasi yang baik serta pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan. Menurut (Hardiyansyah, 2018), penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat membantu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Dengan adanya dukungan teknologi tersebut, birokrasi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan efisien kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan perizinan usaha di Indonesia, peningkatan efisiensi pelayanan dilakukan melalui penerapan sistem *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS-RBA). Sistem ini memungkinkan proses perizinan dilakukan secara elektronik serta mengklasifikasikan kegiatan usaha berdasarkan tingkat risiko, sehingga proses pelayanan dapat disesuaikan dengan tingkat kompleksitas usaha.

Untuk melihat tingkat efisiensi pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Palangka Raya, dapat dilihat dari beberapa indikator seperti penggunaan anggaran, waktu penyelesaian layanan, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Indikator Efisiensi Pelayanan Perizinan

Indikator	Target	Realisasi	Capaian
Penggunaan Anggaran	Rp8,01 M	Rp7,47 M	Efisiensi $\pm 10,50\%$
Waktu Penyelesaian Izin	3 hari	2,5 hari	16,67% lebih cepat
Prosedur Pelayanan (SKM)	$\geq 90\%$	96,4%	Sangat Baik
Kepuasan Masyarakat	$\geq 90\%$	96,25%	Sangat Baik

Sumber: LKIP DPMPTSP Kota Palangka Raya 2023; SKM 2024

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Palangka Raya menunjukkan tingkat efisiensi yang baik. Hal ini terlihat dari realisasi anggaran yang lebih rendah dibandingkan dengan pagu anggaran yang telah ditetapkan dengan tingkat efisiensi sekitar 10,50%. Berdasarkan Laporan Kinerja (DPMPTSP, 2023), efisiensi operasional unit kerja (namun tetap mampu menghasilkan output pelayanan secara optimal. Selain itu, rata-rata waktu penyelesaian izin hanya sekitar 2,5 hari atau lebih cepat sebesar 16,67% dari standar pelayanan yang berlaku. Tingkat kepuasan masyarakat juga menunjukkan hasil yang sangat tinggi dengan nilai mencapai 96,25%, yang mengindikasikan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah berlangsung dengan cepat, mudah diakses, serta memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Kondisi tersebut sejalan dengan pandangan (Ratminto, 2015) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh kesederhanaan prosedur, kejelasan waktu pelayanan, serta kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan mudah kepada masyarakat.

Efektivitas Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Efektivitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan publik. Efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai melalui pelaksanaan program atau kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah. Dalam kajian administrasi publik, efektivitas digunakan untuk menilai keberhasilan suatu program dalam mencapai hasil yang diharapkan. Menurut (Aris et al., 2021), efektivitas menggambarkan tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu program yang dapat dilihat dari tercapainya tujuan, sasaran, serta manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas kebijakan tidak hanya diukur dari jumlah output yang dihasilkan, tetapi juga dari kemampuan sistem pelayanan dalam meningkatkan kemudahan akses, kecepatan layanan, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia melalui reformasi birokrasi telah mengembangkan sistem pelayanan perizinan digital melalui Online Single Submission berbasis risiko (OSS- RBA). Sistem ini merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan usaha dengan pendekatan berbasis tingkat risiko. Melalui sistem tersebut, kegiatan usaha dengan risiko rendah dapat memperoleh perizinan secara lebih cepat melalui penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), sedangkan usaha dengan tingkat risiko menengah dan tinggi memerlukan proses verifikasi tambahan untuk memastikan pemenuhan standar serta regulasi yang berlaku.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga dipandang sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Menurut (Indrajit, 2016), penerapan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan melalui konsep e-government dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dengan adanya sistem pelayanan berbasis teknologi, proses administrasi yang sebelumnya memerlukan prosedur birokrasi yang panjang dapat disederhanakan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Untuk melihat tingkat efektivitas pelaksanaan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Palangka Raya, dapat dianalisis melalui data penerbitan perizinan pada Triwulan II Tahun 2025 yang diperoleh dari dashboard OSS-RBA sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Data Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB)
DPMPTSP Kota Palangka Raya Triwulan II Tahun 2025**

Kategori Usaha	Jumlah NIB
PMDN	1.850
UMK	1.841
Non-UMK	9

Sumber: Dashboard OSS-RBA DPMPTSP Kota Palangka Raya (2025)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan pada Triwulan II Tahun 2025 mencapai 1.850 izin usaha. Dari total tersebut, mayoritas izin diberikan kepada pelaku usaha mikro dan kecil (UMK) sebanyak 1.841 izin, sedangkan pelaku usaha non-UMK hanya berjumlah 9 izin. Data ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS-RBA memberikan akses yang lebih luas bagi pelaku usaha skala kecil dalam memperoleh legalitas usaha. Tingginya jumlah penerbitan NIB pada kelompok UMK mengindikasikan bahwa sistem perizinan yang lebih sederhana dan terintegrasi mampu mengurangi hambatan birokrasi yang sebelumnya sering menjadi kendala bagi masyarakat dalam memulai usaha.

Secara teoritis, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan administrasi maupun pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pelayanan publik yang baik harus dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan bertanggung jawab agar mampu memberikan kemudahan serta kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan (Firdausijah, R Taqwaty & Pritama, 2020) . Oleh karena itu, penerapan sistem OSS-RBA yang mempermudah proses perizinan usaha dapat menjadi salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik karena mampu memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dan kecil dalam memperoleh legalitas usaha. Kondisi ini pada akhirnya dapat mendorong berkembangnya aktivitas ekonomi masyarakat serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik yang lebih efektif.

Tabel 3. Sebaran Proyek Berdasarkan Tingkat Risiko

Tingkat Risiko	Jumlah Proyek	Persentase
Risiko Rendah	3.141	62,8 %
Risiko Menengah Rendah	529	10,6 %
Risiko Menengah Tinggi	1.076	21,5 %
Risiko Tinggi	257	5,1 %
Total	5.003	100 %

Sumber: Dashboard OSS-RBA DPMPSTSP Kota Palangka Raya (2025)

Data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan usaha di Kota Palangka Raya berada pada kategori risiko rendah dengan jumlah 3.141 proyek atau sekitar 62,8% dari total 5.003 proyek usaha yang tercatat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas usaha dapat diproses melalui mekanisme perizinan yang lebih sederhana sehingga mempercepat penerbitan izin. Sementara itu, usaha dengan tingkat risiko menengah hingga tinggi memerlukan verifikasi dan pemenuhan persyaratan tambahan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut (Harduyansyah, 2018), pelayanan publik yang baik ditandai dengan prosedur yang jelas, kemudahan akses, serta proses pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, penerapan sistem Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) di Kota Palangka Raya dapat mendukung pelayanan perizinan yang lebih efektif karena proses perizinan disesuaikan dengan tingkat risiko kegiatan usaha.

Tabel 4. Sebaran Proyek Berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Jumlah Proyek	Persentase
Jekan Raya	2.943	58,8 %
Pahandut	1.545	30,9 %
Sabangau	294	5,9 %
Bukit Batu	179	3,6 %
Rakumpit	42	0,8 %
Total	5.003	100 %

Sumber: Dashboard OSS-RBA DPMPSTSP Kota Palangka Raya, 2025

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat bahwa Kecamatan Jekan Raya merupakan wilayah dengan jumlah kegiatan usaha terbanyak yaitu 2.943 proyek atau sekitar 58,8%. Hal ini menunjukkan bahwa wilayah tersebut merupakan pusat aktivitas ekonomi di Kota Palangka Raya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi di Kota Palangka Raya cenderung terpusat di Kecamatan Jekan Raya, yang menjadi wilayah dengan tingkat perkembangan kegiatan usaha paling tinggi dibandingkan kecamatan lainnya. Selanjutnya, selain melihat distribusi kegiatan usaha berdasarkan wilayah kecamatan, penting juga untuk mengetahui jenis perizinan yang diterbitkan melalui sistem OSS-RBA. Informasi tersebut disajikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Jenis dan Status Perizinan OSS-RBA

Kategori	Uraian	Jumlah	Persentase
Jenis Perizinan	Sertifikat Standar	386	72,3 %
	Persetujuan Lingkungan	114	21,1 %
	UMKU	36	6,7 %
	Lainnya	5	0,9 %
Status Perizinan	Terbit Otomatis	486	89,8 %
	Menunggu Verifikasi Persyaratan	49	9,0 %
	Izin Terbit / SS Terverifikasi	6	1,2 %

Sumber: Dashboard OSS-RBA DPMPTSP Kota Palangka Raya, 2025

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar perizinan yang diterbitkan melalui sistem OSS-RBA berupa Sertifikat Standar dengan jumlah 386 izin atau sekitar 72,3% dari total perizinan. Selanjutnya, Persetujuan Lingkungan tercatat sebanyak 114 izin atau 21,1%, sedangkan UMKU berjumlah 36 izin atau 6,7%, dan kategori lainnya hanya sebesar 0,9%. Dominasi penerbitan Sertifikat Standar menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan usaha yang terdaftar memiliki tingkat risiko yang relatif rendah sehingga proses perizinannya dapat dilakukan melalui mekanisme yang lebih sederhana.

Dilihat dari status penerbitan perizinan, sebagian besar izin diterbitkan secara otomatis melalui sistem OSS-RBA, yaitu sebanyak 486 izin atau sekitar 89,8%. Sementara itu, 9,0% izin masih menunggu verifikasi persyaratan dan 1,2% izin telah terbit setelah melalui proses verifikasi. Tingginya tingkat penerbitan izin secara otomatis menunjukkan bahwa penerapan sistem digital OSS-RBA telah mampu mempercepat proses pelayanan perizinan serta menyederhanakan prosedur birokrasi sehingga pelayanan kepada pelaku usaha dapat dilakukan secara lebih efisien dan transparan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan (Hardiyansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditandai oleh kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, serta kepastian proses layanan bagi masyarakat.

Analisis Efektivitas Pelaksanan Perizinan Berbasis Resiko

Berdasarkan keseluruhan data yang disajikan, pelaksanaan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Palangka Raya menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup tinggi. Hal ini terlihat dari tingginya jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan, dominasi kegiatan usaha berisiko rendah yang dapat diproses dengan cepat, serta tingginya persentase izin yang terbit secara otomatis melalui sistem OSS-RBA. Temuan tersebut sejalan dengan konsep efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh (Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi Kedua)*. Yogyakarta UPP STIM YKPN., n.d.) yang menyatakan bahwa suatu kebijakan dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaannya mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Dalam konteks ini, tujuan utama penerapan sistem OSS-RBA adalah menyederhanakan prosedur perizinan serta meningkatkan kemudahan berusaha bagi masyarakat.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan juga mencerminkan penerapan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-government*). Menurut (Indrajit, 2016), penerapan teknologi

informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui proses administrasi yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Digitalisasi pelayanan memungkinkan proses perizinan dilakukan secara lebih efisien serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dengan demikian, pelaksanaan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPSTSP Kota Palangka Raya dapat dinilai telah berjalan secara efektif. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah perizinan yang diterbitkan, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta percepatan proses administrasi melalui sistem OSS-RBA. Implementasi kebijakan ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah sekaligus memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam memperoleh perizinan.

Keadilan Dalam Pelayanan Berbasis Risiko

Keadilan dalam pelayanan publik berarti setiap masyarakat sebagai pengguna layanan memperoleh perlakuan yang adil serta tidak diskriminatif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun dalam praktik administrasi publik, keadilan tidak selalu berarti memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh pengguna layanan, melainkan memberikan pelayanan yang proporsional sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik layanan. (Ratminto, 2015), pelayanan publik harus diselenggarakan secara adil dengan memberikan akses yang setara kepada masyarakat serta memastikan bahwa setiap pengguna layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan perizinan berusaha, penerapan sistem *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS-RBA) di DPMPSTSP Kota Palangka Raya mencerminkan penerapan prinsip keadilan melalui pengelompokan usaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Sistem ini mengatur bahwa setiap kegiatan usaha memiliki tingkat risiko yang berbeda sehingga memerlukan persyaratan perizinan yang berbeda pula.



Gambar. 1 Klasifikasi Risiko dalam Pelayanan Perizinan Berusaha OSS-RBA
Sumber: Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan

Perizinan Berusaha

Berdasarkan Gambar dapat diketahui bahwa sistem OSS-RBA mengklasifikasikan kegiatan usaha ke dalam beberapa tingkat risiko, yaitu risiko rendah, risiko menengah, dan risiko tinggi. Usaha dengan tingkat risiko rendah umumnya hanya memerlukan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai legalitas usaha. Sementara itu, usaha dengan tingkat risiko menengah memerlukan NIB yang disertai dengan pemenuhan Sertifikat Standar. Adapun usaha dengan tingkat risiko tinggi harus memenuhi persyaratan tambahan berupa izin usaha serta persetujuan lingkungan sebelum kegiatan usaha dapat dijalankan.

Perbedaan prosedur tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perizinan dilaksanakan secara proporsional sesuai dengan tingkat risiko kegiatan usaha. Dengan demikian, penerapan sistem OSS-RBA tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses perizinan, tetapi juga memastikan adanya keseimbangan antara kemudahan berusaha dan perlindungan kepentingan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan prosedur perizinan bukan merupakan bentuk diskriminasi, melainkan kebijakan yang mencerminkan penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat (sinambela & Dwiyanto, 2011) yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara adil, tidak diskriminatif, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Akuntabilitas Pelayanan Perizinan Berbasis Resiko

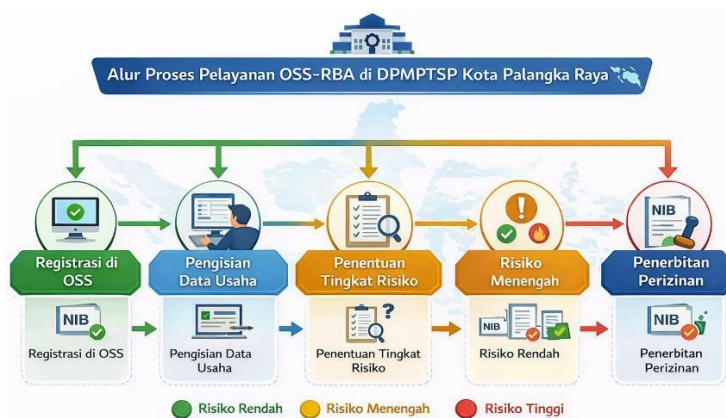
Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menekankan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas menunjukkan bahwa setiap instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu et al., 2023) menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Pelayanan yang akuntabel ditandai dengan adanya keterbukaan informasi, kejelasan prosedur pelayanan, serta adanya mekanisme evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, akuntabilitas dapat dilihat dari kejelasan prosedur, kesesuaian tingkat risiko usaha dengan jenis perizinan yang diterbitkan, serta keterbukaan informasi melalui sistem *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS-RBA).

Tabel. 6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Palangkaraya

Tahun / Periode	Nilai SKM	Kategori
2024	96,25	Sangat Baik
Triwulan II 2025	94,00	Sangat Baik

Sumber: DPMPTSP Kota Palangkaraya, 2025

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berada pada kategori sangat baik. Pada tahun 2024 nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencapai 96,25, sedangkan pada Triwulan II tahun 2025 nilai SKM tercatat sebesar 94,00. Meskipun terjadi sedikit penurunan, nilai tersebut masih berada dalam kategori sangat baik, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya tetap mendapatkan penilaian positif dari masyarakat. Tingginya nilai SKM tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perizinan telah dilaksanakan secara transparan, bertanggung jawab, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kemudahan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), khususnya bagi usaha berisiko rendah melalui sistem OSS-RBA, menjadi salah satu indikator bahwa prosedur pelayanan telah berjalan secara jelas dan akuntabel. Pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Palangka Raya dilaksanakan secara terintegrasi melalui platform elektronik OSS-RBA. Proses pelayanan, sebagaimana digambarkan dalam alur sistem, dimulai dari registrasi pelaku usaha dan pengisian data usaha pada sistem OSS, di mana



sistem kemudian secara otomatis menentukan tingkat risiko kegiatan usaha. Penentuan tingkat risiko inilah yang menjadi dasar objektif dalam menentukan jenis perizinan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha

Gambar.2 Alur Proses Pelayanan OSS-RBA DPMPTSP Kota Palangkaraya

Sumber: DPMPTSP Kota Palangkaraya, 2026

Implementasi alur proses melalui OSS-RBA yang terintegrasi ini mencerminkan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik, karena seluruh proses dilakukan secara terbuka, memiliki prosedur yang jelas, memiliki standarisasi objektif berdasarkan risiko, serta terus dievaluasi melalui penilaian kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Rangkaian fakta ini pada akhirnya mengonfirmasi penegasa(Mareta & Fakhri, 2024) teoretis dari, yang menyatakan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik pada hakekatnya adalah kewajiban instansi pemerintah untuk memberikan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan pelayanan kepada masyarakat melalui proses yang transparan, jelas, terukur, serta dapat dievaluasi secara terbuka oleh publik. Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS-RBA) di DPMPTSP Kota Palangkaraya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat proses pelayanan. Dalam kajian administrasi publik, keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat

dipengaruhi oleh faktor organisasi, sumber daya, serta koordinasi antar lembaga pelaksana. Menurut Budi (Ratminto, 2015), implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti komunikasi kebijakan, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana kebijakan, serta struktur birokrasi yang mendukung pelaksanaan program.



Gambar. 3 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perizinan Berbasis Risiko DPMPTSP Kota Palangkaraya

Sumber: DPMPTSP Kota Palagkaraya, 2026

Berdasarkan gambar tersebut, penerapan sistem OSS-RBA, keberadaan Mal Pelayanan Publik, serta ketersediaan sarana dan prasarana menjadi faktor yang mendukung kemudahan pelayanan perizinan. Namun, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan teknis sistem, rendahnya pemahaman pelaku usaha terhadap OSS, serta belum optimalnya koordinasi antarbidang. Hal ini sejalan dengan pendapat (Hardiyansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh ketersediaan sarana pelayanan, kemampuan aparatur, serta koordinasi antarinstansi. Selain itu, penelitian (Firdausijah, R Taqwaty & Pritama, 2020) juga menjelaskan bahwa keberhasilan reformasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi pemerintah, pemanfaatan teknologi pelayanan, serta kemampuan birokrasi dalam memberikan layanan yang responsif kepada masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari aspek efisiensi pelayanan yang ditunjukkan melalui penggunaan anggaran yang lebih optimal, waktu penyelesaian izin yang lebih cepat dari target, serta prosedur pelayanan yang dinilai sangat baik oleh masyarakat. Dari aspek efektivitas, penerapan sistem OSS-RBA telah mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh legalitas usaha serta meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Sementara itu, dari aspek keadilan dan akuntabilitas, pelayanan perizinan telah memberikan akses

pelayanan yang terbuka dan transparan bagi masyarakat serta didukung oleh mekanisme evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan sosialisasi dan pendampingan kepada pelaku usaha agar pemanfaatan sistem OSS-RBA dapat berjalan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat*. 6(2), 103–113.
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance Aand Politics*, 1(2), 127–133.
- Awaludin, M., Nuryadi, H., & Pribadi, G. N. (2014). Sistem Otomatisasi Laporan untuk Optimalisasi Pelaporan Data Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 12(1), 1–7. <https://doi.org/10.35968/jsi.v12i1.1318>
- DPMPPTSP. (2023). *LKIP DPMPPTSP Kota Palangka Raya 2023*.
- Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2023). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Firdausijah, R Taqwaty & Pritama, A. (2020). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi, Volume 11*.
- Haida, A. N., Saleh, C., & Romula Adiono. (2013). Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1(No.2), hal. 132–138.
- Handayani, N. A. S. (2020). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPPTSP) KABUPATEN CIANJUR*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Harduyansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (EDISI REVISI)*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Elektronik Government*.
- Kurniawan, A. (2025). *Transformasi pelayanan publik*.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi Kedua)*. Yogyakarta UPP STIM YKPN. (n.d.).
- Mareta, F. C., & Fakhri, F. (2024). Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 6(2), 231–240. <https://doi.org/10.48093/jiask.v6i2.210>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. : PT Remaja Rosdakarya.

- Nurislaminingsih, R., Sukaesih, S., & Komariah, N. (2021). Analisis Tematik Artikel Dalam Jurnal Ifla Edisi Special Issue: Knowledge Management and Library Innovation in a Changing World. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 42(1), 89. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v42i1.735>
- Rahayu, S., Diatmika, I. P. G., & Noviana, N. (2023). Akuntabilitas Publik Dan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Pada Kantor Desa Labuhan Sumbawa. *Jurnal Riset Kajian Teknologi Dan Lingkungan*, 5(2), 017–024. <https://doi.org/10.58406/jrktl.v5i2.1064>
- RAIHAN, M. F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Siak Provinsi Riau. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Ratminto, & W. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Riedley, D. (2016). *The Literature Review: A Step-by-Step Guide for Students*. Sage Publications.
- Sari, D. P., Nurlinah, N., & Irwan, A. L. (2017). Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(2), 101–110.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja, Peraturan.Bpk.Go.Id pasal 7 (2020).
- sinambela, & Dwiyanto, A. (2011). Reformasi pelayanan publik: Konsep, teori, dan implementasi. *Yogyakarta: Gajah Mada University Press*.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*.