

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi pada era modern ini dimanfaatkan sebagai sarana untuk menyediakan barang-barang yang dibutuhkan bagi keberlangsungan hidup manusia. Penggunaan teknologi sangat membantu perkembangan umat manusia sehingga mencuatkan nilai-nilai baru di dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>1</sup> Pemanfaatan teknologi digunakan dalam komunikasi dan informasi. Masifnya perkembangan dunia teknologi komunikasi dan informasi memudahkan aktivitas dari berbagai dalam aspek kehidupan.

Dalam era modern ini, kemajuan teknologi telah membawa dampak signifikan pada perkembangan dan peningkatan pelayanan publik. Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih baik, perlu terus meningkatkan kemajuan di bidang pelayanan publik. Pemerintah menciptakan inovasi-inovasi canggih yang memberikan kontribusi baru dalam menyusun kewenangan yang lebih efektif dan efisien. Salah satu contohnya adalah pengembangan layanan administratif, termasuk berbagai jenis layanan perizinan. Pemanfaatan kecanggihan teknologi yang ada pada layanan perizinan yaitu diberikan dalam bentuk *online* dengan tujuan penggunaan layanan perizinan baik badan usaha maupun perseorangan dapat memperoleh

---

<sup>1</sup> Lubis, Iman dan Safii, Moh. *Smart Economy Kota Tangerang Selatan*. (Tangerang: PT Karya Karya Abadi Mitra Indo, 2018), hlm. 6.

pelayanan perizinan secara efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu bentuk pelayanan administratif yang penting adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan terkait dengan kegiatan usaha dan berfungsi sebagai sarana untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepemilikan atau pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi. Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat yang bersifat legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.<sup>3</sup>

Era digital telah mentransformasi semua lini kehidupan manusia dan menyentuh setiap sektor kehidupan manusia, salah satunya pada bidang pelayanan publik. Transformasi digital merupakan proses perubahan menyeluruh dalam menciptakan nilai dengan berbagai teknologi yang berpusat pada digitalisasi. Transformasi digital merupakan kemampuan baru secara fundamental yang diciptakan dalam bisnis, pemerintahan publik, dan dalam kehidupan masyarakat". Karena itu, transformasi digital adalah kemampuan baru yang diciptakan secara holistik dan komprehensif yang memungkinkan adanya perubahan budaya, organisasi, hubungan ataupun model administrasi

---

<sup>2</sup> Sigit Sapto Nugroho & Anik Tri Haryani, *Hukum Perizinan Berbasis OSS (Online Single Submission)*, (Klaten: Lakeisha), 2021, hlm. 63.

<sup>3</sup> Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, 1(4), 2023, hlm.10.

yang bertujuan untuk upaya peningkatan kinerja terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan mempermudah pelayanan pada masyarakat.<sup>4</sup>

Pada prinsipnya revolusi industri 4.0 merupakan penggabungan mesin, alur kerja, dan sistem, dengan menerapkan jaringan cerdas di sepanjang rantai dan proses produksi untuk mengendalikan satu sama lain secara mandiri. Di era digitalisasi, setiap lembaga pemerintah diharapkan dapat mengatasi permasalahan masyarakat dengan cepat serta berbasis teknologi dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Hampir semua aktivitas yang dilakukan masyarakat sudah terintegrasi dengan internet dengan sarana media sosial yang variative. Dikutip dari tekno.kompas.com bahwa populasi penduduk Indonesia sebanyak 270 juta jiwa, sekitar 64,8% atau sebanyak 171,17 juta jiwa sudah terhubung dengan internet. Berdasarkan data tersebut dapat diperjelas bahwa proses komunikasi yang efektif bagi masyarakat adalah melalui internet berikut perangkat media sosial sebagai alat pendukungnya Sehingga pemerintah yang seyogyanya sebagai pelayanan publik diharapkan mampu beradaptasi dalam menghadapi perubahan perilaku masyarakat.<sup>5</sup>

Perkembangan teknologi yang pesat, terutama dengan keberadaan internet, telah mengubah secara signifikan kehidupan masyarakat saat ini. Globalisasi yang semakin berkembang mendorong terciptanya kemudahan akses terhadap teknologi, sehingga segala sesuatu menjadi lebih cepat dan

---

<sup>4</sup> Sepriano, dkk. *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023, hlm.40

<sup>5</sup> Hendriyadi, Erida, & Ovie Yanti, Transformasi Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi Covid 19 untuk Mewujudkan E-Government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi, *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 2022, hlm. 670.

terhubung secara digital. Pandemi Covid-19 juga menjadi pemicu percepatan transformasi dan adaptasi terhadap perubahan yang pesat. Pandemi Covid-19 telah memberikan pelajaran dalam tata kelola birokrasi. Terlepas kondisi yang ada saat ini, birokrasi tetap menjadi tumpuan utama untuk memberikan pelayanan publik. Pandemi Covid-19 mau tidak mau membuat birokrasi harus bisa memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di sektor pemerintah. Perubahan sistem kerja yang diimplementasikan memberikan dampak adanya penggunaan fasilitas pendukung bagi setiap pekerjaan yang dilakukan oleh para aparatur sipil negara.<sup>6</sup>

Disrupsi digital, yang merupakan dampak dari perkembangan teknologi, telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk dalam tatanan sosial masyarakat. Disrupsi teknologi digital merupakan era terjadinya inovasi dan perubahan besar-besaran secara fundamental karena hadirnya teknologi digital, mengubah sistem yang terjadi di Indonesia maupun global. Fenomena ini mencerminkan awal dari revolusi industri 4.0, yang ditandai oleh digitalisasi dan pemanfaatan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) secara luas di berbagai sektor kehidupan manusia.<sup>7</sup>

Penggunaan teknologi sistem digital adalah sebuah alternatif untuk melakukan inovasi birokrasi dan perbaikan pelayanan publik. Inovasi sistem digital dalam bidang pelayanan perizinan diwujudkan dengan dibentuknya

---

<sup>6</sup> Hendriyadi, Erida, & Ovie Yanti, Transformasi Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi Covid 19 untuk Mewujudkan E-Government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi, *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 2022, hlm. 671

<sup>7</sup> Nabilah Gunawan, Rika Permata, & Muhamad Amirulloh, Pengaruh Disrupsi Teknologi Digital Terhadap *Press Publisher Right* Pada Platform Digital di Indonesia Berdasarkan Hukum Positif Indonesia, *Jurnal Humani*, 12(1), 2022, hlm. 110.

sistem *Online Single Submission* (OSS). Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah proses penerbitan izin usaha yang dilakukan oleh lembaga, seperti Menteri, Pimpinan, Gubernur, atau Bupati/Walikota, kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terhubung secara menyeluruh. Dengan adanya OSS, pelaku usaha tidak lagi harus mendatangi berbagai lembaga atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemda untuk mengurus izin berlapis-lapis yang sebelumnya harus diperoleh satu per satu secara bertahap. Dengan menggunakan OSS, pelaku usaha dapat memulai proses produksi dengan segera, sambil secara bersamaan melengkapi dokumen-dokumen pelaksanaan lainnya, seperti izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, serta memenuhi kewajiban lainnya seperti Standar Nasional Indonesia (SNI).<sup>8</sup>

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja mengubah paradigma perizinan dari berbasis izin (*Licensing-Based Approach*) menjadi berbasis risiko (*Risk-Based Approach/RBA*). Paradigma baru ini menempatkan risiko sebagai pertimbangan utama atas setiap kegiatan berusaha sehingga berimplikasi pada perubahan desain kebijakan, kelembagaan, dan platform layanan berusaha saat ini, baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Reformasi struktural ini tentu bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepastian berusaha yang terarah pada peningkatan daya saing daerah.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Sigit Sapto Nugroho & Anik Tri Haryani, *Hukum Perizinan Berbasis OSS (Online Single Submission)*, (Klaten: Lakeisha), 2021, hlm. 63

<sup>9</sup> Muhammad Syarif, Budi Hartono & Isnaini, Implementasi Sistem Online Single Submission - Risk Based Approach (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*, 5(4), 2023, 3104.

Salah satu instansi yang menerapkan *Online Single Submission Risk based approach* (OSS-RBA) di Kota Jambi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2016 Pasal 3 Ayat 2 tentang Kedudukan, dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyatakan bahwa DPMPTSP memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan. Kepengurusan di DPMPTSP sudah dapat dilakukan dengan secara *online* melalui website resminya. Adapun layanan yang dapat dilakukan secara daring antara lain mengurus berbagai macam perizinan. Hingga saat ini, total perizinan yang dapat diurus pada website resmi DPMPTSP sebanyak 82 perizinan.<sup>10</sup>

Pelayanan secara *online* oleh DPMPTSP kepada masyarakat adalah OSS (*Online Single Submission*). *Online Single Submission* (OSS) RBA merupakan sistem terbaru pemerintah untuk membantu pelaku usaha dalam memperoleh izin.<sup>11</sup> Pelayanan perizinan sangat diminati oleh masyarakat untuk mengatasi permasalahan hukum, khususnya terkait dengan perizinan usaha. Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Pemerintah Indonesia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi berusaha dengan mempercepat

---

<sup>10</sup> Website resmi DPMPTSP <https://perizinan.jambikota.go.id/frontend/web/site/index> diakses pada 1 September 2023 Pukul 14.20 WIB.

<sup>11</sup> Erni Pebrianti, *Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung.*, (Jurnal Administrasi Publik, No.2 Vol. IX, 2023), hlm.18

pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan kebijakan ini, pemerintah mengintegrasikan seluruh layanan perizinan usaha melalui sistem elektronik atau dikenal dengan OSS.

Adanya layanan DPMPTSP dengan standar OSS RBA memudahkan masyarakat dalam melakukan urusannya. Mekanisme kepengurusan sudah dapat dilakukan secara daring, mulai dari pendaftaran, antrian, pemeriksaan status berkas permohonan, persyaratan perizinan, registrasi sampai kepada penyampaian aduan dan aspirasi masyarakat. Hal ini tentu mempermudah masyarakat karena lebih efisien, baik tenaga maupun waktu. Kemudahan pelayanan ini menjadi solusi keefisienan layanan dengan menghadirkan konsep pemanfaatan teknologi untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Sistem OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perizinan secara keseluruhan.

Saat ini penerapan sistem terpadu satu pintu telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. Keuntungan penerapan sistem satu pintu adalah pengolahan data perizinan Kota Jambi lebih terintegrasi dan memudahkan pemerintah pusat. pendaftaran badan usaha yang mengurus izin usahanya di Jambi, perusahaan asing dan dalam negeri. Namun banyak permasalahan yang muncul ketika menerapkan perizinan *online*, antara lain kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara

menggunakan Internet dan kekhawatiran memasukkan data yang salah saat mengisi data di Websiite.<sup>12</sup>

Pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) juga harus dapat memperoleh perizinan usaha dengan mudah melalui sistem OSS RBA. Namun, seringkali UMKM kurang memahami prosedur penggunaan OSS. Oleh karena itu, sistem OSS RBA hadir untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pengurusan surat izin usaha, termasuk untuk UMKM. Namun masih banyak persoalan dan masalah yang dihadapi dalam penerapan izin melalui OSS RBA, perpindahan sistem perizinan secara manual ke elektronik masih banyak menemui masalah yang dihadapi pelaku UMKM. Bagi pelaku UMKM, sistem ini belum bisa disebut memudahkan pelayanan perizinan untuk masyarakat seperti tujuan pertama Presiden dalam membuat Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Berdasarkan hasil observasi awal kepada 10 pelaku UMKM di Kota Jambi, diperoleh bahwa 4 dari 10 pelaku UMKM masih belum memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Hal ini dikarenakan pelaku UMKM menganggap tidak perlu adanya izin usaha tersebut. Alasan lainnya adalah tidak ingin melakukan urusan izin usaha yang sulit dan rumit. Kominfo telah menyampaikan bahwa masa berlaku dari NIB adalah selama para pelaku usaha menjalankan usahanya dan dalam proses pembuatan NIB tidak dipungut biaya apapun. Sehingga semua pelaku UMKM dapat mendaftar izin usaha melalui

---

<sup>12</sup> Syafriah, Surya Wahyuni Latief & Novi Yusniati, *Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi*, (Jurnal Tanah Pilih, Vol.1, No.1, 2021), hlm.111

OSS RBA. Namun pada kenyataannya, masih terdapat pelaku UMKM yang tidak memiliki perizinan.

Selain itu, 6 pelaku UMKM lainnya menyatakan pernah mengurus perizinan di DPMPTSP. Pada saat awal mengurus perizinan, 2 informan menyatakan tidak mengetahui bahwa kepengurusan dari awal dilakukan secara *online* melalui aplikasi OSS sehingga mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan. Di sisi lain, 4 informan lainnya telah mengetahui jika perizinan di DPMPTSP dilakukan secara daring, namun belum pernah melakukannya. Terdapat fakta yang didapat dari hasil wawancara kepada 10 informan tersebut, yakni sosialisasi dari DPMPTSP belum tersampaikan baik kepada masyarakat sehingga informasi terkait perizinan usaha belum dimengerti oleh pelaku-pelaku usaha seperti UMKM.

Pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem OSS masih rendah karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Para pelaku UMKM beranggapan bahwa mereka tidak memahami sistem OSS RBA dan merasa bahwa usaha mereka masih dapat beroperasi tanpa memiliki surat izin usaha. Namun, penting untuk diketahui bahwa UMKM yang memiliki surat izin usaha akan mendapatkan manfaat, seperti kepastian legalitas usaha, memperkenalkan brand, juga mewujudkan kepercayaan masyarakat akan produk dari UMKM bahkan kemudahan dalam memperoleh kredit dari bank. Selain itu, para pelaku usaha juga menganggap bahwa mengurus surat izin usaha merupakan hal yang rumit dan memerlukan waktu yang panjang, sehingga para pelaku UMKM

menjadi enggan dalam mengurus surat izin usahanya. Kepengurusan NIB juga umumnya dinilai para pelaku usaha tidak terlalu mendesak, sebab pada realitanya NIB tidak memiliki pengaruh signifikan untuk para konsumen.

Dengan demikian suatu program kebijakan harus disosialisasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan sehingga tujuan awal diberlakukannya sisten *Online Single Submission* dapat berjalan dengan efektif. Begitupula dengan program *Online Single Submission Based Approach* (OSS-RBA) maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu melakukan sosialisasi program OSS-RBA kepada pelaku usaha sehingga memahami tujuan maupun manfaat program.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antar lain dilakukan oleh Akni (2022) yang berjudul “Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora”<sup>13</sup>. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) masih belum efektif karena menghadapi beberapa kendala. Kendala-kendala tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, terbatasnya anggaran untuk monitoring dan evaluasi, kurangnya perhatian masyarakat terhadap sosialisasi OSS, biaya yang tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan, dan adanya sistem error. Sedangkan faktor pendukung efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) yaitu sumber daya

---

<sup>13</sup> Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 2022, 138-153.

infrastruktur, ketersediaan anggaran khusus, sistem administrasi, anggaran untuk pemeliharaan sistem dan peran masyarakat.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Gunawan (2023) berjudul “Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Badung”<sup>14</sup>. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian dari data wawancara dan observasi untuk masing-masing indikator, dapat dikatakan bahwa efektivitas sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Badung masih belum maksimal karena beberapa kendala berupa website masih sering error, masih banyak pelaku bisnis yang masih belum memahami teknologi, masyarakat masih belum begitu paham dengan program OSS, dan masih belum adanya layanan konsultasi *online*.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sanjaya (2022) berjudul “Efektivitas Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Digital Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung”<sup>15</sup>. Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko, penulisan ini didukung oleh pendekatan penelitian hukum empiris. Hasil penelitian dalam tulisan ini menunjukkan efektivitas perizinan berbasis digital

---

<sup>14</sup> Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, 1(4), 2023, 9-14.

<sup>15</sup> Sanjaya, I. K. B. H. R., Budiarta, I. N. P., & Ujjanti, N. M. P. Efektivitas Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. *Jurnal Preferensi Hukum*, 4(1),2022, 28-32.

di Kabupaten Badung, yaitu OSS RBA. Namun, masih terdapat kendala-kendala di lapangan yang belum sepenuhnya teratasi. Kendala tersebut meliputi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan aturan serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap OSS RBA.

Melihat latar belakang tersebut, peneliti memiliki minat untuk melakukan penelitian yang lebih terperinci, dengan fokus pada sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam menerapkan OSS kepada masyarakat sebagai bagian dari konsep Smart City. Penelitian ini akan difokuskan terutama pada pelaku UMKM, dengan tujuan agar masyarakat dapat memahami prosedur yang terlibat dalam mendapatkan perizinan usaha. Sehingga penelitian ini berjudul **“Efektivitas Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Studi Kasus Pada Pelayanan Perizinan UMKM di Kota Jambi)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana implementasi sistem OSS RBA dalam memberikan pelayanan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Perizinan UMKM di Kota Jambi?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan sistem OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Perizinan UMKM di Kota Jambi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi sistem OSS RBA dalam memberikan pelayanan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Perizinan UMKM di Kota Jambi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan sistem OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Perizinan UMKM di Kota Jambi

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan tentang implementasi sistem OSS-RBA dan efektivitas pelayanan sistem OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pelayanan Perizinan UMKM di Kota Jambi sehingga dapat dijadikan acuan atau perbandingan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji tema yang sama dengan lebih dalam lagi.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota Jambi dalam mewujudkan meningkatkan efektivitas

sistem OSS-RBA pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan perizinan UMKM di Kota Jambi.

## **1.5 Landasan Teori**

### **1. Teori Efektivitas**

#### **a. Pengertian Efektivitas**

Efektivitas dapat dianggap sebagai indikator keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Jika suatu organisasi berhasil mencapai tujuan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut beroperasi dengan efektif. Dalam konteks ini, efektivitas dapat digunakan sebagai ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana suatu organisasi mampu mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dapat ditarik benang merah bahwasanya efektivitas sebagai ukuran keberhasilan yang harus dicapai oleh pembuat kebijakan kepada masyarakat luas sebagai sasaran pelaksanaan suatu kebijakan tersebut.<sup>16</sup> Efektivitas menyangkut, apakah alternatif yang dipilih dapat mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>17</sup>

Efektivitas merupakan hasil guna yang selalu memiliki keterkaitan antara hasil dicapai (output) dengan hasil yang diharapkan (tujuan). Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian, maka suatu program akan semakin efektif. Oleh karena itu efektivitas merupakan sejauh mana

---

<sup>16</sup> Dian Suluh Kusuma Dewi, *Kebijakan Publik Proses, Implementasi dan Evaluasi*, (Yogyakarta: Samudra Biru), 2022, hlm. 38

<sup>17</sup> Indah Prabawati, Tjitjik Rahaju, & Badrudin Kurniawan, *Analisis Kebijakan Publik*, (Ketintang: Unesa University Press), 2020, hlm. 43.

pelaksanaan tugas pokok dapat mencapai tujuan pada waktu yang telah ditetapkan.<sup>18</sup>

Efektivitas merujuk pada tercapainya efek atau hasil yang diinginkan dalam suatu tindakan atau perbuatan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan atau berhasil guna. Oleh karena itu, efektivitas menggambarkan keadaan di mana terjadi efek atau akibat yang dikehendaki. Artinya kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya.<sup>19</sup>

Efektifitas kebijakan publik akan terukur dari seberapa besar kebijakan tersebut dapat direalisasikan dan memberi solusi terhadap berbagai masalah publik yang sedang terjadi. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik merupakan tindak lanjut dari penerapan kebijakan yang langsung bersentuhan dengan masalah dan kepentingan masyarakat. Dalam perkembangan konsep kebijakan publik yang kontemporer menekankan perlunya action dari pemerintah, walaupun pada awal perkembangannya kebijakan publik dapat berarti *to do or not to do*, yang menggambarkan diamnya pemerintah merupakan kebijakan. Akan tetapi dalam praktek, penyelenggaraan pemerintahan, *not to do* seringkali menimbulkan kegamangan masyarakat

---

<sup>18</sup> Isnaini Rodiyah, Ilmi Usrotin Choiriyah & Hendra Sukmana, *Kebijakan Publik*, (Sidoarjo: Umsida Press), hlm. 189.

<sup>19</sup> Kalam Alamsyah, *Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Bandung: Media Citra Mandiri Press), 2016, hlm. 162.

dalam menilai sikap pemerintah terhadap suatu masalah yang sedang berkembang.<sup>20</sup>

Efektivitas kebijakan publik sangat bergantung pada proses kebijakan yang melibatkan tahap formulasi, implementasi, dan evaluasi. Ketiga aktivitas utama dalam proses kebijakan tersebut saling terkait secara kausal dan membentuk pola siklikal atau bersiklus yang berkelanjutan hingga mencapai penyelesaian masalah publik atau tujuan yang ditetapkan. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik.<sup>21</sup>

#### **b. Pengukuran Efektivitas Pelayanan**

Efektivitas adalah suatu ukuran dalam menilai apakah suatu kegiatan dilakukan dengan baik dan keluaran kegiatan tersebut selaras dengan tujuan yang ingin dicapai. Suatu organisasi atau kegiatan dapat dikatakan efektif jika tujuan yang telah ditentukan telah tercapai. Konsep efektivitas dibutuhkan dalam mengukur keberhasilan pelayanan publik. Kegiatan dinyatakan efektif ketika mampu menyediakan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat serta memiliki pengaruh baik untuk kehidupan masyarakat. Pengertian efektivitas dalam penelitian ini berupa efektivitas pelayanan yaitu tingkat keberhasilan suatu kegiatan pelayanan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Budiman Rusli, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*, (Bandung: Hakim Publishing), 2013, hlm. 4.

<sup>21</sup> Kalam Alamsyah, *Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Bandung: Media Citra Mandiri Press), 2016, hlm. 65.

<sup>22</sup> Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi*, (Bandung: CV Indra Prahasta), 2014, hlm. 59.

Efektivitas merupakan suatu alat ukur untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran efektivitas dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas sistem yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003). DeLone & McLean keberhasilan sistem informasi dapat diukur menggunakan lima variabel, sebagai berikut:<sup>23</sup>

1) Kualitas sistem

Kualitas sistem didefinisikan sebagai pengukuran kemampuan sistem berdasarkan *hardware*, *software*, kebijakan, dan prosedur-prosedur

2) Kualitas informasi

Kualitas informasi digambarkan melalui kualitas keluaran yang diperoleh dari sistem informasi. Manfaat dari *output* dimana dihasilkan sistem informasi mencerminkan bagaimana kualitas informasi tersebut

3) Kualitas layanan

Kualitas layanan memiliki definisi yaitu pelayanan yang diberikan organisasi penyedia sistem informasi atau petugas teknologi informasi kepada pengguna sistem

4) Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna memiliki definisi yaitu respon pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Respon yang diberikan pengguna

---

<sup>23</sup> William H DeLone & Ephraim R. McLean, The Delone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 2003, hlm. 12.

merupakan kriteria subjektif mengenai bagaimana kesan yang didapatkan terhadap sistem informasi yang digunakan.

5) Manfaat bagi individu dan organisasi

Manfaat didefinisikan sebagai pengaruh dari penerapan sistem informasi yang memberikan manfaat untuk individu maupun organisasi.

## **2. *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)***

*Online Single Submission (OSS)* merupakan aplikasi penyedia sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Berdasarkan Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati atau Wali Kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Penerapan sistem *Online Single Submission* merupakan amanat dari Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik kemudian regulasi tersebut diperbarui menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Menurut pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko menyebutkan bahwa

“perizinan berusaha adalah legalitas untuk pelaku usaha dengan diberikan izin untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.”

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 (KPPPB).

*Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko menyebutkan bahwa “Perizinan berusaha yang diberikan pada pelaku usaha guna memulai dan melaksanakan kegiatan usaha yang dinilai berdasarkan pada tingkat risiko kegiatan usaha”. Dalam Pasal 10 ayat (1) dan (2) PP Nomor 5 Tahun 2021, tingkatan risiko berdasarkan penilaian tingkat bahaya, potensi terjadinya bahaya tingkat risiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha dibagi menjadi empat, yaitu:

- 1) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko rendah;

Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat Risiko rendah berupa NIB yang merupakan identitas Pelaku Usaha sekaligus legalitas untuk melaksanakan kegiatan usaha.

- 2) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah rendah;

Pelaku usaha dengan tingkat risiko menengah rendah memperoleh izin usaha, khususnya NIB dan sertifikat standar berupa surat pernyataan yang menyatakan telah memenuhi standar usaha.

3) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi;

Pelaku usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi mendapatkan NIB dan sertifikat standar dari pemerintah pusat atau pemerintah daerah untuk usahanya.

4) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko tinggi.

Pelaku usaha yang usahanya dengan risiko tinggi, izin berusaha adalah NIB dan izin harus dipenuhi sebelum usaha dapat dijalankan.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dalam pasal 6 ayat 2 menyebutkan bahwa sektor-sektor yang termasuk dalam penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko antara lain:

- 1) Kelautan dan perikanan;
- 2) Pertanian;
- 3) Lingkungan hidup dan kehutanan;
- 4) Energi dan sumber daya mineral;
- 5) Ketenaganukliran;
- 6) Perindustrian;
- 7) Perdagangan;
- 8) Pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
- 9) Transportasi;
- 10) Kesehatan, obat, dan makanan;

- 11) Pendidikan dan kebudayaan;
- 12) Pariwisata;
- 13) Keagamaan; pos, telekomunikasi, penyiaran, dan sistem dan transaksi elektronik;
- 14) Pertahanan dan keamanan; dan Ketenagakerjaan.

### **3. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)**

#### **a) Pengertian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan bentuk usaha produktif yang dijalankan oleh perorangan atau badan usaha di segala sektor ekonomi. Perbedaan antara usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah terletak pada nilai aset awal, rata-rata omset per tahun, dan jumlah karyawan tetap.<sup>24</sup> Definisi tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 adalah “Sebuah perusahaan yang digolongkan sebagai UMKM adalah perusahaan kecil yang dimiliki dan dikelola oleh seseorang atau dimiliki oleh sekelompok kecil orang dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu”.

UMKM memiliki beberapa keunggulan di berbagai lingkungan bisnis antara lain:<sup>25</sup>

- 1) Memberikan keseimbangan dalam spektrum pendapatan. Keseimbangan menjadi aspek penting dari segi sosial maupun ekonomi. Perusahaan sebagai sumber ide dan penemuan baru yang

---

<sup>24</sup> Sri Sarjana, dkk, *Manajemen UMKM (Konsep dan Strategi di Era Digital)*, (Purbalingga: Eureka Media Aksara), 2022, hlm. 921

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 9

berkontribusi pada industri untuk dapat memberikan elastisitas yang dibutuhkan.

- 2) Memiliki kesempatan untuk mengambil keputusan lebih cepat. Karena selama bekerja dengan menggunakan biaya manajemen dan memiliki produksi yang lebih cepat serta lebih murah.
- 3) Memainkan peran penting dalam menciptakan inisiatif. Hal ini dapat dilakukan dalam pekerjaan dan pelatihan yang memenuhi persyaratan dalam menerima pelatihan secara teknis.
- 4) Merupakan cara yang efektif untuk memperluas industri manufaktur dan pengembangan sistem industrialisasi ke seluruh pelosok negeri.
- 5) Berada dalam situasi untuk menjadi produsen barang setengah jadi dan sebagai input bagi perusahaan industri besar.
- 6) Efektif dalam meningkatkan kualitas hidup dengan memberikan peluang bagi investasi kecil untuk menggunakan tenaga kerja, bahan baku dan sumber keuangan yang tidak dapat digunakan karena alasan sosial dan politik.
- 7) Berperan signifikan dalam memenuhi fungsi yang mencerminkan secara langsung dalam investasi.

**b) Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)**

Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah sebagai berikut:

- 1) Kriteria Usaha Mikro adalah sebagai berikut:

- a) memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
  - b) memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).
- 2) Kriteria Usaha Kecil adalah sebagai berikut:
- a) memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
  - b) memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).
- 3) Kriteria Usaha Menengah adalah sebagai berikut:
- a) memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
  - b) memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

## 1.6 Kerangka Berpikir

*Online Single Submission (OSS)* merupakan aplikasi penyedia system pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Lahirnya OSS sangat berperan penting dalam sektor pembangunan infrastruktur di Indonesia. Di mana pertumbuhan ekonomi suatu negara menjadi salah satu faktor penting dalam pembangunan. Melalui OSS tersebut, Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan mengurus penerbitan izin usaha dan penerbitan izin komersial dan/atau operasional secara terintegrasi. Melalui OSS itu pula, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menerbitkan Perizinan Berusaha yang diajukan oleh pelaku usaha<sup>26</sup>

Penerapan *Online Single Submission based approach (OSS-RBA)* merupakan upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, perkembangan dan penggunaan teknologi informasi (TI), serta semakin meluasnya penggunaan internet sebagai sarana mengakses dunia maya, telah membawa perubahan politik yang revolusioner. Pemerintah juga wajib memberikan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang bertujuan untuk menciptakan salah satu prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yaitu dengan melakukan sosialisasi penerapan OSS-RBA.

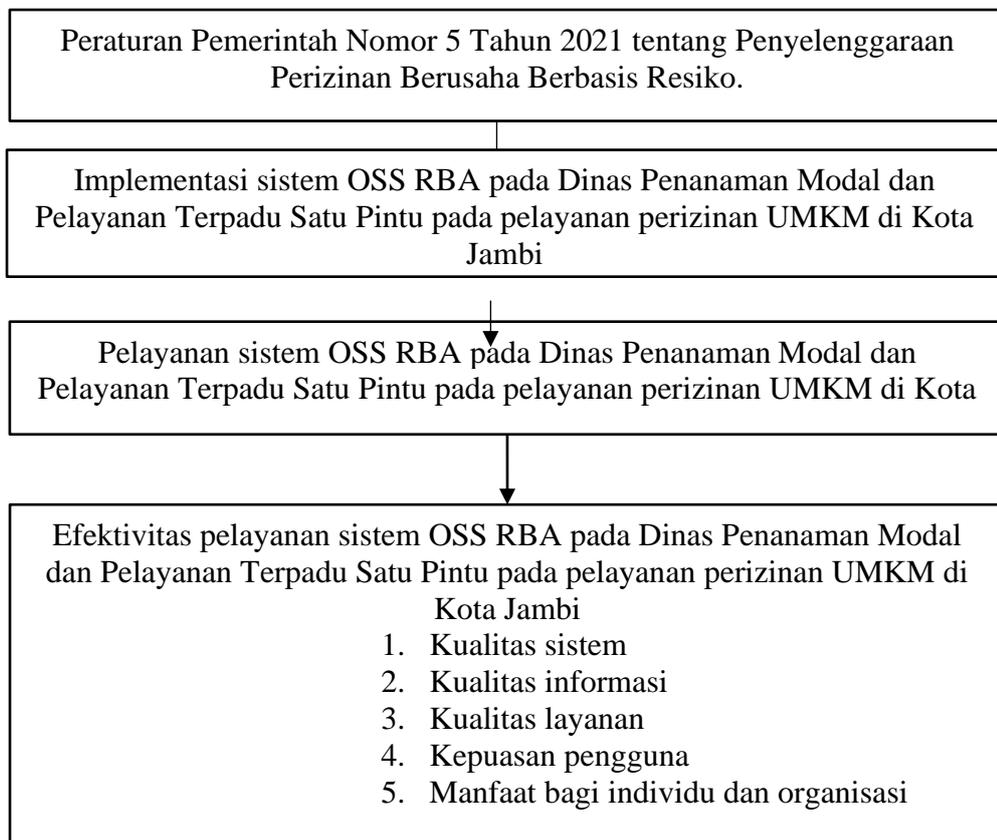
Dengan adanya OSS-RBA, diharapkan sistem perizinan dapat menjadi lebih efektif dan efisien, karena masyarakat akan mengalami kemudahan dalam proses pengurusan izin. Seluruh mekanisme administrasi dapat dilakukan

---

<sup>26</sup> Sigit Sapto Nugroho & Anik Tri Haryani, *Hukum Perizinan Berbasis OSS (Online Single Submission)*, (Klaten: Lakeisha), 2021, hlm. 63.

secara daring, mulai dari pendaftaran, antrian, pengecekan status berkas permohonan, persyaratan perizinan, registrasi, hingga pengajuan aduan dan aspirasi masyarakat. Kemudahan dalam pelayanan ini menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi layanan dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Untuk melihat arahnya kerangka berpikir penelitian ini secara lebih ringkas, maka kerangka berpikir disajikan dalam bagan berikut:



**Bagan 1 Kerangka Berpikir**

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan kondisi subjek dan keadaan yang ada di lapangan. Metode penelitian deskriptif termasuk dalam kategori penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan tingkat eksplanasi. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memaparkan kondisi dan nilai dari satu atau lebih variabel secara mandiri. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan dengan tidak memakai angka statistik, melainkan dalam bentuk pemaparan deskriptif yang berupaya menggambarkan suatu gejala, suatu kejadian, suatu kondisi yang sedang terjadi, dan dalam penelitian ini memaparkan kejadian dan peristiwa yang terjadi supaya menjadi fokus perhatian yang selanjutnya dijelaskan sesuai apa yang ada.<sup>27</sup>

Tujuan dari penelitian ini guna mengetahui dan memaparkan deskripsi Efektivitas sistem OSS-RBA pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan perizinan UMKM di Kota Jambi.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi yang berlokasi di Jalan H. Zainir Haviz Kelurahan Paal Lima Kecamatan Kotabaru Kota Jambi.

---

<sup>27</sup> Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019. Hlm. 17

### **1.7.3 Fokus Penelitian**

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, peneliti memfokuskan penelitian pada efektivitas sistem OSS-RBA pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan perizinan pada UMKM yang ada di wilayah Kota Jambi.

### **1.7.4 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, yang terdiri dari uraian penjelasan dalam bentuk kata-kata, skema, atau gambar. Sumber data merupakan semua hal yang dapat memberikan informasi terkait dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut.<sup>28</sup>

#### **1. Data Primer**

Data primer merujuk pada sumber data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data. Data ini dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utama atau lokasi di mana objek penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan hasil wawancara yang diperoleh dari informan yang memiliki pengetahuan tentang efektivitas sistem OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pelayanan perizinan bagi UMKM di wilayah Kota Jambi.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merujuk pada sumber data yang tidak diperoleh secara langsung oleh pengumpul data, tetapi berasal dari pihak ketiga atau

---

<sup>28</sup>*Ibid.*, hlm. 194

dokumen lainnya. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder terdiri dari buku, jurnal, dan artikel yang relevan. Selain itu, data juga akan diambil dari arsip-arsip dan dokumentasi yang tersedia selama berlangsungnya penelitian.

#### **1.7.5 Teknik Penentuan Informan**

Dalam menentukan informan penelitian, peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Artinya, sampel penelitian dipilih berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tema yang penelitian yang diangkat. Adapun informan penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha
  - a) Memiliki usaha UMKM di Kota Jambi
  - b) Pernah melakukan atau mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Jambi
  - c) Bersedia menjadi informan penelitian
2. Pihak DPMPTSP
  - a) Pihak perizinan di DPMPTSP Kota Jambi pada bidang atau divisi yang mengurus masalah perizinan
  - b) Bersedia menjadi informan penelitian

Berdasarkan kriteria yang ditentukan di atas, maka gambaran jumlah informan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelaku UMKM sebanyak 6 orang
2. Pihak DPMPTSP Kota Jambi sebanyak 2 orang

### 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:<sup>29</sup>

#### 1. Wawancara

Data penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam. Wawancara merupakan aktivitas yang dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkakn data melalui percakapan diantara orang yang mewawancarai melalui informan diwawancarai untuk memperoleh informasinya. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pelaku UMKM di Kota Jambi dan pihak DPMPTSP Kota Jambi.

#### 2. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan merupakan suatu teknik penelitian yang dilakukan secara terstruktur melalui observasi, dengan fokus pada fenomena atau objek yang ada, menggunakan semua indra. Metode observasi ini melibatkan kegiatan mengamati fenomena objek secara objektif, dengan langsung berinteraksi dengan objek yang diamati, serta mencatat hasilnya secara sistematis. Tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang akurat tentang keadaan sebenarnya di lapangan. Dalam konteks ini, akan dilakukan pengamatan yang berkaitan dengan prosedur penggunaan OSS-RBA. Hal ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai penggunaan OSS-RBA tersebut.

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, Hlm. 105

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data dengan mencatat informasi yang sudah ada. Dokumentasi dapat berupa foto-foto dan video yang diambil langsung di lapangan, serta dokumen dan arsip yang relevan dengan penelitian.

#### 1.7.7 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari lapangan maka hasil penelitian akan peneliti analisis dengan menggunakan analisis kualitatif. Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu dengan cara menguraikan informasi-informasi berdasarkan kenyataan yang diperoleh. Data yang telah didapatkan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode analisis data menurut Miles dan Huberman sebagai berikut:<sup>30</sup>

##### 1. *Data Collection*

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya sehingga akan memperoleh data yang banyak dan bervariasi.

##### 2. *Data Condensation*

Data Condensation atau kondensasi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, membuat abstraksi data aksi dari catatan lapangan, interview, transkrip, berbagai dokumen dan catatan lapangan.

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm 134-142.

### 3. *Data Display*

Data display yaitu penyajian data berupa narasi pengungkapan secara tertulis agar alur kronologis peristiwa dapat mengungkap apa yang sebenarnya terjadi dibalik peristiwa tersebut. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar katagori.

### 4. *Conclusion Drawing / Verification*

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

#### **1.7.8 Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji keabsahan data menggunakan metode validitas internal (*credibility*). Uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, dan menggunakan triangulasi data. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan valid. Serangkaian aktivitas uji kredibilitas data dalam penelitian ini adalah memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi data dan menggunakan referensi yang cukup<sup>31</sup>.

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dibagi menjadi tiga

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, Hlm. 121

jenis yaitu triangulasi sumber, triangulasi Teknik, dan triangulasi waktu.

Berikut pemaparan ketiga triangulasi tersebut<sup>32</sup>:

- a. Triangulasi sumber. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi teknik. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.
- c. Triangulasi waktu. Proses triangulasi dilakukan terus-menerus sepanjang proses mengumpulkan data dan analisis data, sampai suatu saat peneliti yakin bahwa sudah tidak ada lagi perbedaan-perbedaan, dan tidak ada lagi yang perlu dikonfirmasi kepada informan.

---

<sup>32</sup> Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press. Hlm. 190-192.