

**SKRIPSI**

**PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI SISTEM  
*ONLINE SINGLE SUBMISSION RISKED BASED APPROACH*  
(OSS-RBA) PADA MAL PELAYANAN PUBLIK**

**KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1)**

**pada Jurusan Administrasi Publik**



**ALDIANNOOR ISMAIL**

**NIM. 2210411210041**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2026**

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISKED BASED APPROACH (OSS-RBA)* PADA  
MAL PELAYANAN PUBLIK  
KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa: Aldiannoor Ismail NIM: 2210411210041  
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 25 Februari 2026.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Sugiannor, S.Sos., M.AP

NIP. 198903062022031005

()

b. Sekretaris

Widyakanti, S.Sos., M.AP

NIP. 196811021994032001

()

c. Anggota

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

()

Banjarmasin, 25 Februari 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dekan FISIP ULM

Dr. L. W. S. S. S., M.Si

NIP. 197104201999031001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Rabu tanggal Dua Puluh Lima bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1023 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 20 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Aldiannoor Ismail  
NIM : 2210411210041  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem Online  
*Single Submission Risked Based Approach (OSS-  
RBA) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin*

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM  
Waktu Ujian : 12.00 wita s/d selesai  
Nilai : 8 (A)  
Dinyatakan : Lulus ~~Lulus~~

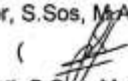
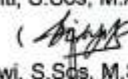
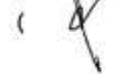
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin  
Pada Tanggal : 25 Februari 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Aldiannoor Ismail

1. Ketua : Sugiannor, S.Sos, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP  
(  )
3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Ketua Jurusan Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldiannoor Ismail  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin/19 Agustus 2004  
NIM : 2210411210041  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Sungai Andai Komplek Herlina Perkasa, Blok Batu Safir 1

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/penulisan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian Lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Februari 2026



Aldiannoor Ismail

NIM. 2210411210041

## ABSTRAK

**Aldiannoor Ismail, 2210411210041, 2026. Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sistem *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Sugiannor**

Nomor Induk Berusaha atau NIB adalah identitas resmi pelaku usaha yang diterbitkan melalui sistem OSS. Untuk mendapatkan NIB, setiap pelaku usaha dapat melakukan pendaftaran melalui OSS RBA atau *Online Single Submission Risked Based Approach*. Sistem OSS ini dibangun dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha dengan lebih praktis dan cepat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin sebagai instansi yang bertugas di bidang perizinan tentunya wajib dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, praktis, dan ramah, serta nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat selama proses pelayanan penerbitan NIB.

Metode penelitian yang digunakan di penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas dari pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS-RBA) pada Mal pelayanan Publik Kota Banjarmasin masih kurang optimal. Dilihat dari dimensi tangible (bukti fisik) fasilitas sarana dan prasarana yang di sediakan di MPP Kota Banjarmasin sudah sangat memadai dan menunjang kenyamanan baik bagi penerima layanan maupun bagi pemberi layanannya. Dilihat dari dimensi empathy (empati) sudah baik, petugas yang memberikan layanan menerapkan sikap ramah, sopan, dan santun, serta pelayanan yang tidak membedakan saat pelayanan berlangsung. Namun, jika dilihat dari dimensi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan) masih kurang baik, karena masih terdapat kendala-kendala yang sangat mempengaruhi pelayanan perizinan berusaha di MPP, seperti waktu jam pelayanan yang terbatas, kurangnya kesiapan para pelaku usaha dalam melengkapi berkas, kendala jaringan, dan gangguan sistem OSS yang tidak ada kepastian kapan akan berjalan normal kembali.

***Kata Kunci* : Pelayanan Perizinan, Nomor Induk Berusaha, OSS RBA, DPMPTSP**

## ABSTRACT

**Aldiannoor Ismail, 2210411210041, 2026. *Business Licensing Services through the Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) System at the Banjarmasin City Public Service Mall. Under the guidance of Sugiannor***

*The Business Identification Number (NIB) is the official identity of a business entity issued through the OSS system. To obtain an NIB, every business entity can register through OSS RBA or the Online Single Submission Risk-Based Approach. The OSS system was developed to accelerate and improve investment and business in a more practical and faster manner. The Investment and Integrated One-Stop Service Agency (DPMPTSP) of Banjarmasin City, as the agency in charge of licensing, is required to provide fast, practical, accurate, friendly, and convenient services. This study aims to describe and analyze the quality of business licensing services through the Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) system at the Banjarmasin City Public Service Mall, as well as to identify factors that hinder the NIB issuance process.*

*The research method used in this study is a descriptive qualitative research method, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The data obtained was then analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing or verification techniques.*

*The results of the study indicate that the quality of business licensing services through the Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) system at the Banjarmasin City Public Service Mall is still less than optimal. In terms of tangible evidence, the facilities and infrastructure provided at the Banjarmasin City Public Service Center (MPP) are adequate and support the comfort of both service recipients and service providers. In terms of empathy, the service officers are very good, applying a friendly, polite, and courteous attitude, and provide service that does not discriminate during the service. However, when viewed from the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance, it is still less than good, because there are still obstacles that significantly affect business licensing services at the MPP, such as limited service hours, lack of readiness of business actors in completing files, network constraints, and disruptions to the OSS system with no certainty when it will return to normal.*

*Keywords: Licensing Services, Business Identification Number, OSS RBA, DPMPTSP*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun penelitian yang berjudul **“Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS-RBA) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin”**. Sholawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peyusunan skripsi ini diajukan oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M. Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;

4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
5. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik yang sudah membimbing peneliti selama berkuliah di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
6. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini;
7. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji I yang memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi
8. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi.
9. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu di bidang Administrasi Publik;
10. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, serta staff dan pegawai yang telah banyak membantu selama pengumpulan data penelitian.
11. Alm. Ayah saya Mulyadi, ibu saya yang tercinta Rahwidayani, dan kakak saya yang selalu senantiasa mendoakan, meberikan dukungan, dan memotivasi saya demi terselesaikannya penelitian ini dengan tepat waktu;

12. Seluruh teman terdekat dan berbagai orang baik yang memberikan motivasi dan mendukung saya selama masa perkuliahan dan penyusunan penelitian ini;
13. Diri saya sendiri Aldiannoor Ismail yang sudah berusaha melakukan yang terbaik dan bangkit dari setiap masalah yang dihadapi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, Januari 2026

Aldiannoor Ismail

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	12
1.3    Tujuan Penelitian.....	12
1.4    Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	14
2.2    Konsep Teoritis .....	19
2.2.1    Konsep Pelayanan Publik.....	19
2.2.2.1    .Pengertian Pelayanan .....	19
2.2.2.2    Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.2.2.3    Standar Pelayanan Publik.....	22
2.2.2    Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.2.2.1    Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.2.2.2    Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik .....	27
2.2.3    Konsep E-Government.....	29
2.2.3.1    Pengertian <i>E-Government</i> .....	29
2.2.3.2    Manfaat dan Tujuan <i>E-Government</i> .....	29
2.2.4    Konsep Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA).....	32
2.2.4.1    Mekanisme Sistem Perizinan OSS Berbasis Risiko.....	37
2.3    Kerangka Pemikiran.....	39
.....	<b>41</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>

3.1	Pendekatan Penelitian .....	42
3.2	Tipe Penelitian.....	43
3.3	Lokasi Penelitian.....	43
3.4	Sumber Data dan Instrumen.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6	Pengolahan Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>50</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin50	
4.1.1.	Penyelenggara Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	51
4.1.2.	Jumlah dan Jenis Pelayanan Publik .....	52
4.2	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	56
4.2.1	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	57
4.2.2	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	59
4.2.3	Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	59
4.3	Uraian Temuan Penelitian .....	61
4.3.1.	Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin .....	61
4.3.2.	Mekanisme Proses Pelayanan Perizinan Melalui Sistem <i>Online Single Submission Risked Based Approach</i> (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin .....	62
4.3.3.	Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem <i>Online Single Submission Risked Based Approach</i> pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banjarmasin .....	77
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>84</b>
5.1	Analisis Temuan Penelitian.....	84
5.1.1	Kualitas Pelayanan Perizinan dengan <i>Sistem Online Single Submission Risked Based Approach</i> (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin .....	84
5.2	Pembahasan.....	99

5.2.1	Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Sistem <i>Online Single Submission Risked Based Approach</i> (OSS-RBA) pada Mal pelayanan Publik Kota Banjarmasin .....	99
5.2.2	Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan melalui Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin .....	106
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>120</b>
6.1	Kesimpulan .....	120
6.2	Saran.....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>123</b>
<b>“LAMPIRAN” .....</b>		<b>126</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 .....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar 1. 2 Ulasan Goggle Maps .....</b>	<b>10</b>
<b>Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 4. 1 Kantor Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banjarmasin .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin .....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 4. 3 Mesin Locket Pengambilan Nomor Antrean.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 1. 2 Jumlah NIB yang Sudah Terbit (2022-2025).....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 3. 1Daftar Informan.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4. 1 Matriks Temuan Hasil Penelitian.....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 5. 1 Hasil Analisis Temuan Penelitian .....</b>	<b>108</b>
<b>Tabel 5. 2 Matriks Analisis Hasil Penelitian .....</b>	<b>115</b>