

**OPTIMALISASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
ONLINE MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK
BASED APPROACH DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana (S-1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan



ANIDA YUSFAH

2210413320005

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

OPTIMALISASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA ONLINE MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN

Nama : Anida Yusfah
NIM : 2210413320005
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jurusan : Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Jurusan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat

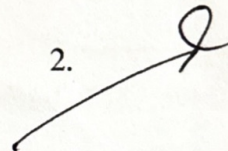
Banjarmasin, 13 Juli 2026

Dewan Penguji Sidang Skripsi

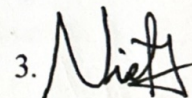
1. Dr Samahuddin Muharram, M.Si Ketua
NIP.197212272006041003

1. 

2. Farid Nofiard, S.HI, M.IP Sekretaris
NIP.198802212022031005

2. 

3. Nike Purnamawati, S.IP, M.IP Anggota
NIP.199503142022032016

3. 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 10 bulan Juli tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2410/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 07 Juli 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Anida Yusfah
NIM : 2210413320005
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Online Melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang 2 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 14.00 Wita – Selesai
Nilai : 82,3 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

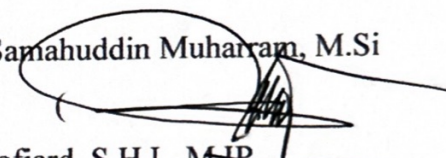
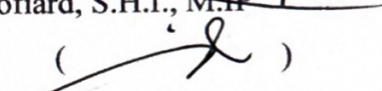
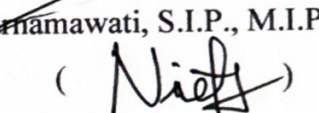
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 10 Juli 2026

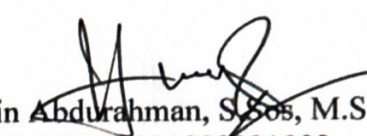
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Anida Yusfah

1. Ketua : Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si
()
2. Sekretaris : Farid Nofiard, S.H.I., M.I.P.
()
3. Anggota : Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P.
()

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anida Yusfah

NIM : 2210413320005

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Online Melalui Online Single Submission Risk Based Approach Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 19 Agustus 2026

Saya membuat pernyataan,



Anida Yusfah

NIM 2210413320005

ABSTRAK

Anida Yusufah, 2026, NIM. 2210413320005. Optimalisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Online Melalui Online Single Submission Risk Based Approach di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan Samahuddin Muharram.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan perizinan berusaha secara online melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) serta mengidentifikasi kendala dalam penyelenggaraannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan teori optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif New Public Management oleh Hood (1991) yang menekankan efisiensi, efektivitas, kualitas, akuntabilitas, dan orientasi pada kinerja.

Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas aparatur DPMPTSP dan pelaku usaha pengguna layanan OSS-RBA. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan OSS-RBA telah tercapai secara konsisten pada aspek yang berada dalam kewenangan DPMPTSP, seperti penghapusan biaya perizinan, pelayanan berdasarkan tingkat risiko usaha, transparansi prosedur, serta pelaporan kinerja melalui mekanisme Service Level Agreement (SLA). Namun, aspek kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan kepastian penyelesaian masih bersifat kondisional. Pelayanan berjalan optimal bagi pelaku usaha yang memiliki literasi digital memadai dan data yang valid, sedangkan pelaku usaha yang mengalami ketidaksinkronan data atau terkendala gangguan server pusat masih menghadapi hambatan. Kendala utama yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital pelaku usaha mikro, ketidaksinkronan data lintas kementerian, serta ketergantungan terhadap stabilitas infrastruktur digital nasional yang berada di luar kewenangan pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar DPMPTSP Kota Banjarmasin memperkuat pendampingan teknis bagi pelaku usaha, khususnya usaha mikro, melalui program berbasis komunitas untuk meningkatkan literasi digital. Selain itu, diperlukan percepatan sinkronisasi data antarinstitusi di tingkat pusat guna meminimalkan kendala administrasi serta penyediaan mekanisme pelayanan cadangan sebagai alternatif ketika terjadi gangguan pada sistem OSS-RBA. Upaya tersebut diharapkan dapat mewujudkan pelayanan perizinan berusaha yang lebih optimal, efektif, dan inklusif.

Kata Kunci : Optimalisasi, Perizinan Berusaha, OSS-RBA, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Anida Yusufah, 2026, Student ID Number 2210413320005. Optimizing Online Business Licensing Services Through the Online Single Submission Risk-Based Approach at the Banjarmasin City Investment and One-Stop Integrated Services Office, under the guidance of Samahuddin Muharram.

This study aims to analyze the optimization of online business licensing services through the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) system and identify obstacles in its implementation at the Banjarmasin City Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP). This study uses Hood's (1991) theory of public service optimization from a New Public Management perspective, emphasizing efficiency, effectiveness, quality, accountability, and performance orientation.

The approach used is descriptive qualitative research, with data collection techniques through observation, semi-structured interviews, and documentation. The research informants consisted of DPMPTSP officials and business actors using OSS-RBA services. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data presentation, conclusion drawing, and verification.

The results of the study indicate that optimization of OSS-RBA services has been consistently achieved in aspects within the DPMPTSP's authority, such as the elimination of licensing fees, services based on business risk levels, procedural transparency, and performance reporting through a Service Level Agreement (SLA) mechanism. However, aspects of service speed, ease of access, and certainty of resolution remain conditional. Services operate optimally for businesses with adequate digital literacy and valid data, while businesses experiencing data asynchronous or central server disruptions still face obstacles. The main obstacles identified include low digital literacy among micro-businesses, data asynchronous across ministries, and dependence on the stability of the national digital infrastructure, which is beyond the local government's authority.

Based on the study results, it is recommended that the DPMPTSP of Banjarmasin City strengthen technical assistance for businesses, particularly micro-businesses, through community-based programs to improve digital literacy. Furthermore, accelerated data synchronization between agencies at the central level is needed to minimize administrative constraints and provide a backup service mechanism as an alternative in the event of disruptions to the OSS-RBA system. These efforts are expected to achieve more optimal, effective, and inclusive business licensing services.

Keywords: Optimization, Business Licensing, OSS-RBA, Service Qualit

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Online Melalui Online Single Submission Risk Based Approach di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin”. Shalawat serta salam senantiasa peneliti haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara(i):

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Farid Nofiard, S.H.I., M.IP., selaku Dosen Penasihat Akademik dan Dosen Penguji I pada skripsi ini.
5. Dr. Samahuddin Muharram, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, bimbingan, serta dukungan kepada peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P., selaku Dosen Penguji II pada skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta pelayanan akademik maupun administratif selama proses perkuliahan.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bersedia membantu peneliti dalam proses pengumpulan data melalui wawancara dengan informan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Para pelaku usaha pengguna layanan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi sebagai informan dalam penelitian skripsi ini.
10. Teristimewa kepada keluarga tercinta yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah. Kepada Ayahanda Ardianto yang dengan penuh

ketulusan senantiasa memberikan doa, dukungan, serta teladan dalam keteguhan dan kerja keras yang selalu diberikan dengan penuh keikhlasan. Kepada Ibunda tercinta Rabiatul Adawiah, peneliti menghaturkan terima kasih atas kasih sayang, doa, dan perhatian yang tidak pernah terputus, yang selalu menjadi penguat bagi peneliti dalam menjalani setiap proses hingga sampai pada tahap ini. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada kakak tersayang Agus Salim yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan semangat dalam setiap keadaan. Peneliti menyadari bahwa tanpa doa, kasih sayang, dan dukungan dari keluarga, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, skripsi ini menjadi wujud ungkapan cinta dan penghargaan yang tulus kepada keluarga yang telah menjadi bagian terpenting dalam perjalanan hidup dan pendidikan peneliti.

11. Sahabat dan teman seperjuangan peneliti, Nurlaila dan Ka Ridha Nur Fitriah, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta menemani peneliti dalam berbagai keadaan, baik dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan motivasi, dan menguatkan peneliti ketika menghadapi berbagai tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha dan bertahan hingga sampai pada tahap ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk berjuang meskipun dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat banyak tantangan, rasa

takut, keraguan, dan kekhawatiran yang harus dilewati. Pada akhirnya, peneliti mampu melewati setiap proses dengan segala keterbatasan dan tantangan yang ada. Pencapaian ini menjadi bukti bahwa setiap usaha, doa, dan perjuangan yang telah dilakukan tidak pernah sia-sia.

Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat-Nya dan membalas segala kebaikan serta bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penulisan di kemudian hari.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, 07 April 2026

Penulis

Anida Yusfah
2210413320005

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Relevansi Penelitian Terhadap Ilmu Pemerintahan	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Konsep Optimalisasi	21
2.3.1 Pengertian Optimalisasi	21
2.3.2 Teori Optimalisasi	22
2.3.3 Indikator Teori Optimalisasi	24
2.4 Konsep Pelayanan	28
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	28
2.4.2 Jenis – Jenis Pelayanan Publik	29
2.4.3 Prinsip Pelayanan Publik	30

2.4.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	30
2.5 Konsep Optimalisasi Pelayanan	31
2.5.1 Pengertian Optimalisasi Pelayanan	31
2.5.2 Tujuan Optimalisasi Pelayanan.....	32
2.5.3 Strategi Optimalisasi Pelayanan.....	33
2.6 Perizinan Berusaha	34
2.6.1 Pengertian Perizinan Berusaha.....	34
2.6.2 Tujuan Perizinan Berusaha.....	35
2.6.3 Jenis Perizinan Berusaha Berdasarkan Tingkat Risiko	36
2.6.4 Nomor Induk Berusaha (NIB) Sebagai Legalitas Usaha	37
2.7 Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA).....	38
2.7.1 Pengertian OSS-RBA.....	38
2.7.2 Tujuan Penerapan OSS-RBA.....	39
2.7.3 Karakteristik OSS-RBA	40
2.7.4 Manfaat OSS-RBA.....	40
2.8 Kerangka Berpikir	41
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 44
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
3.2 Fokus Penelitian	44
3.3 Lokasi Penelitian	45
3.4 Informan Penelitian	46
3.5 Instrumen Penelitian	48
3.6 Sumber Data	49
3.7 Teknik Pengumpulan Data	50
3.8 Teknik Analisis Data	51
3.9 Keabsahan Data	52
3.10 Jadwal Penelitian.....	54

BAB IV GAMBARAN UMUM	55
4.1 Kota Banjarmasin	55
4.1.1 Sejarah Kota Banjarmasin	55
4.1.2 Kondisi Geografis Kota Banjarmasin	56
4.1.3 Demografi Kota Banjarmasin.....	58
4.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin	60
4.2.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin	61
4.2.2 Lokasi dan Kedudukan	63
4.2.3 Tugas dan Fungsi	64
4.2.4 Visi dan Misi	65
4.2.5 Motto dan Tata Nilai Pelayanan.....	66
4.2.6 Struktur Organisasi.....	67
4.3 Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA).....	68
4.3.1 Fitur-Fitur Sistem Online Single Submission Risk Based Approach	68
4.3.2 Tahap/Alur Penggunaan OSS-RBA	70
4.3.3 Pengguna OSS-RBA di Kota Banjarmasin	72
4.4 Karakteristik Informan Penelitian	74
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
5.1 Hasil Penelitian	77
5.1.1 Optimalisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Online melalui OSS- RBA di DPMPTSP Kota Banjarmasin	78
5.1.2 Kendala dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Online melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	138
5.2 Pembahasan	145
5.2.1 Efisiensi Pelayanan	145

5.2.2 Efektivitas Pelayanan	147
5.2.3 Kualitas Pelayanan	147
5.2.4 Akuntabilitas Pelayanan.....	148
5.2.5 Orientasi pada Kinerja (Output-Oriented).....	150
5.2.6 Kendala dalam Optimalisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Online melalui OSS-RBA	151
 BAB VI PENUTUP.....	 155
6.1 Kesimpulan.....	155
6.2 Saran.....	156
 DAFTAR PUSTAKA.....	 157
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pembagian Tingkat Risiko Usaha dan Jenis Perizinan Berusaha.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Penerbitan NIB Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2025	5
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Semester I Tahun 2025 berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin.	59
Tabel 4.2 Perkembangan Jumlah NIB yang Diterbitkan DPMPTSP Kota Banjarmasin	73
Tabel 4.3 Karakteristik Informan Penelitian	75

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	25
----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	32
Gambar 4.1 Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarmasin	42
Gambar 4.3 Tampilan Antarmuka Sistem OSS-RBA	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Rekomendasi Penelitian	150
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian	152
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	153
Lampiran 4 Dokumentasi	158