

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM *ONLINE SINGLE  
SUBMISSION-RISK BASED APPROACH* (OSS-RBA) DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (DPMPTSP) KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Administrasi Publik**



**Maulida Putri**

**NIM. 2110411320029**

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

**2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION-  
RISK BASED APPROACH* (OSS-RBA) DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA**

**BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : **Maulida Putri** NIM : 2110411320029  
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 5 Desember 2025.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si  
NIP. 197706012002121001

(.....  
.....)

b. Sekretaris

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

(.....  
.....)

c. Anggota

Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
NIP. 198708222020122010

(.....  
.....)

Banjarmasin, 28 Januari 2026

Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

Dekan FISIP ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos., 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 Empat Belas bulan Januari 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: 0158 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 12 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Maulida Putri  
NIM : 2110411320029  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Sistem Online Single Submission - Risk Based Approach (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang UPM Lt.3 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai  
Nilai : 81 (A)  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus


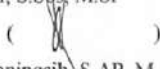
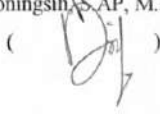
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 14 Januari 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Maulida Putri

1. Ketua : Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si  
(  )
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
(  )
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

## ABSTRAK

**Maulida Putri, (2110411320029), 2026. “Analisis Penggunaan Sistem *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin”. Di bawah bimbingan M. Nur Iman Ridwan.**

Penerapan sistem *Online Single Submission–Risk Based Approach* (OSS-RBA) merupakan bagian dari reformasi pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan publik. Di Kota Banjarmasin, OSS-RBA diterapkan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai sistem utama dalam pelayanan perizinan berusaha. Namun, dalam pelaksanaannya, pemanfaatan OSS-RBA oleh pelaku usaha belum sepenuhnya optimal dan masih dihadapkan pada berbagai kendala.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan serta penerimaan sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kota Banjarmasin dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menitikberatkan pada dua konstruk utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap pelaku usaha dan aparatur DPMPTSP, observasi lapangan, serta studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif-analitis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS-RBA di DPMPTSP Kota Banjarmasin telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan memberikan manfaat nyata, terutama dalam mempercepat proses perizinan, meningkatkan transparansi, serta mempermudah koordinasi antarinstitusi. Persepsi kebermanfaatan terhadap OSS-RBA tergolong tinggi, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan masih belum optimal, khususnya bagi pelaku usaha mikro dan kecil yang memiliki keterbatasan literasi digital dan sarana teknologi. Faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan OSS-RBA meliputi faktor internal pengguna, seperti kemampuan literasi digital dan pengalaman teknologi, serta faktor eksternal berupa kualitas sosialisasi, pendampingan, stabilitas sistem, dan dukungan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerimaan pengguna terhadap OSS-RBA di Kota Banjarmasin masih berada pada tahap adaptasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah daerah dan pengelola sistem untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, memperkuat pendampingan, serta meningkatkan kapasitas pengguna agar OSS-RBA dapat dimanfaatkan secara optimal dan berkelanjutan.

***Kata kunci:*** OSS-RBA, Pelayanan Perizinan Berusaha, *Technology Acceptance Model*, Penerimaan Pengguna, DPMPTSP Kota Banjarmasin.

## **ABSTRACT**

**Maulida Putri, (2110411320029), 2026. “Analysis of the Use of the Online Single Submission - Risk Based Approach (OSS-RBA) System at the Investment and Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Banjarmasin City.” Under the guidance of M. Nur Iman Ridwan.**

*The implementation of the Online Single Submission–Risk Based Approach (OSS-RBA) system is part of the reform of electronic-based business licensing services aimed at improving efficiency, transparency, and accessibility of public services. In Banjarmasin City, OSS-RBA is implemented through the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) as the primary system for business licensing services. However, in practice, the utilization of OSS-RBA by business actors has not yet been fully optimal and still faces various challenges.*

*This study aims to analyze the use and user acceptance of the OSS-RBA system at DPMPTSP Banjarmasin City by applying the Technology Acceptance Model (TAM), which focuses on two main constructs: perceived ease of use and perceived usefulness. This research employed a qualitative approach using in-depth interviews with business actors and DPMPTSP officials, field observations, and documentation studies. The collected data were analyzed using a descriptive-analytical method.*

*The results indicate that the implementation of OSS-RBA at DPMPTSP Banjarmasin City has been carried out in accordance with prevailing regulations and provides tangible benefits, particularly in accelerating the licensing process, enhancing transparency, and facilitating inter-agency coordination. Perceived usefulness of the OSS-RBA system is relatively high, while perceived ease of use remains less optimal, especially among micro and small business actors with limited digital literacy and technological infrastructure. Factors influencing user acceptance include internal factors such as digital literacy and prior experience with technology, as well as external factors including the quality of socialization and assistance, system stability, and policy support.*

*Based on these findings, it can be concluded that user acceptance of the OSS-RBA system in Banjarmasin City is still at the adaptation stage. Therefore, continuous efforts are required from local government and system administrators to improve ease of use, strengthen assistance services, and enhance user capacity so that the OSS-RBA system can be utilized optimally and sustainably.*

**Keywords:** *OSS-RBA, Business Licensing Services, Technology Acceptance Model, User Acceptance, DPMPTSP Banjarmasin City.*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul : **“Implementasi Kebijakan Sistem *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin”** dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk ini penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik dan Dosen Penasehat Akademik serta Dosen Penguji I yang sudah membimbing serta mengarahkan peneliti selama berkuliah di Program Studi Administrasi Publik.
6. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selaku sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi dan ilmunya kepada peneliti selama penelitian skripsi.
7. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji II yang memberikan banyak masukan dan saran kepada peneliti agar penulisan skripsi peneliti dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Dosen dan Staff di lingkungan Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta memfasilitasi kebutuhan akademik.
9. Kepada kedua orang tua penulis yang sudah memberikan dukungan kepada anaknya secara finansial dan doa. Serta semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Marsha, Dea, Rahmi, dan Sasa yang turut membantu dan memberikan semangat, bantuan serta saran-saran kepada penulis selama penelitian dan penyusunan proposal skripsi.
11. Terima kasih kepada sahabat saya Kezia yang turut membantu dan memberikan support yang luar biasa dari awal masuk kuliah sampai sekarang.

12. Terima kasih kepada para seluruh adik sepupu saya yang selalu memberikan support dengan segala macam tingkah lakunya yang membuat saya terhibur.
13. Terima kasih kepada kak Nina, Kak Sella, dan Kak Ario di tempat magang yang sudah membimbing dan mengajari penulis sampai bisa dan tahu program OSS-RBA.
14. Terima kasih kepada kedua anabul saya dirumah Chiko dan Oreo yang selalu menghibur dengan kejahilannya.

Banjarmasin, 12 Januari 2026

Penulis,

Maulida Putri

2110411320029

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	10
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	10
2.3 Konsep Kebijakan Publik.....	11
2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	11
2.3.2 Tujuan Kebijakan Publik.....	11
2.3.3 Ciri-ciri Kebijakan .....	12
2.3.4 Tahap-tahap Kebijakan Publik.....	13
2.4 Konsep <i>E-Government</i> .....	14
2.4.1 Pengertian <i>E-Government</i> .....	14
2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan Pada <i>E-Government</i> .....	16
2.5 Konsep <i>Acceptance</i> .....	17
2.6 TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ).....	19
2.6.1 Persepsi Kemudahan Pengguna ( <i>Perceived Ease of Use</i> ).....	21
2.6.2 Persepsi Kebermanfaatan ( <i>Perceived Usefulness</i> ).....	23
2.7 Sistem <i>Online Single Submission – Risk Based Approach</i> (OSS-RBA).....	24
2.7.1 Definisi dan Manfaat Sistem <i>Online Single Submission – Risk Based Approach</i> (OSS-RBA) .....	24
2.7.2 Konsep Sistem <i>Online Single Submission – Risk Based Approach</i> (OSS-RBA) .....	26
2.7.3 Tahapan Permohonan Perizinan OSS-RBA.....	28
2.8. Kerangka Berpikir .....	30

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	31
3.2. Tipe Penelitian .....	32
3.3. Lokasi Penelitian.....	33
3.4. Sumber Data.....	34
3.5. Subjek Penelitian.....	34
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Proses Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. Gambaran Umum Penelitian .....	40
4.1.1. Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin.....	40
4.1.2. Kondisi Geografis Kota Banjarmasin .....	41
4.1.3. Kondisi Demografis Kota Banjarmasin .....	42
4.1.4. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin.....	44
4.2. Uraian Temuan Penelitian.....	54
4.2.1. Analisis Penggunaan Sistem <i>Online Single Submission-Risk Based Approach</i> (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin.....	54
4.2.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Sistem OSS-RBA .....	65
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>69</b>
5.1. Analisis Penggunaan Sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kota Banjarmasin	69
5.2. Pembahasan Penerimaan Pengguna OSS-RBA Berdasarkan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	71
5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan OSS-RBA.....	76
5.3.1 Faktor Internal Pengguna .....	76
5.3.2 Faktor Eksternal .....	78
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
6.1. Kesimpulan .....	85
6.2. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Laporan Pengguna OSS-RBA di Kota Banjarmasin .....	3
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Luas Wilayah dan jumlah Kelurahan masing-masing Kecamatan di Kota Banjarmasin.....	42
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur.....	43
Tabel 4.3 Daftar Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	48
Tabel 5.1 Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Teori TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ).....	20
Gambar 2.2 Bagan Faktor Kunci <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease Of Use</i> .....	21
Gambar 2.3 Alur Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	45
Gambar 4.2 <i>Front Office</i> DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	57
Gambar 4.3 <i>Helpdesk</i> OSS-RBA di DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	90
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	93
Lampiran 3 Berkas Penelitian .....	98