

KUALITAS PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM PENGURUSAN NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KAMPAR

Dida Rizki Lestari Ananda^{1)*}, Seno Andri²⁾, Nur Laila Meilani³⁾

(e-mail: nandut674@gmail.com¹⁾)

(* Corresponding Author

^{1), 2), 3)} Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

ABSTRACT

Kampar Regency is one of the districts in the Riau province which is also obliged to improve the quality of services to its people. One of the agencies that is heavily involved in providing services to the community directly and is the main door for almost all services managed by the community is the One Stop Integrated Investment and Licensing Service (DPMPTSP) of Kampar district. One type of service that is interesting to study is a service that uses the Online Single Submission (OSS) system. This service is a type of service that operates in the business licensing sector for both individuals and business entities. At the Kampar Regency DPMPTSP service, the OSS service offered is OSS-RBA or Online Single Submission -Risks Based Approach. Where is the service for business actors who want to take care of business permits such as business registration numbers or NIB. The research objective in this study is to determine the quality of digital-based services in managing business registration numbers at the Investment and One-Stop Integrated Services Department in Kampar Regency as well as the factors that are obstacles in determining the quality of digital-based services in managing business registration numbers at the investment office. Capital and One Stop Integrated Services in Kampar Regency. Sinambela Service Quality Theory in (Oscar., 2022). The method used is a qualitative type and an explanatory approach. The results obtained from this study are that the OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach) service at the Kampar Regency Investment and One Stop Integrated Services Service is quite good and can be said to be of high quality

Keywords: Service Quality; NIB; OSS RBA.

ABSTRAK

Kabupaten Kampar merupakan salah satu kabupaten yang berada di wilayah provinsi Riau yang juga berkewajiban dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakatnya. Salah satu instansi yang banyak bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat secara langsung dan menjadi pintu utama hampir bagi seluruh pelayanan yang di urus oleh masyarakat ialah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten Kampar. Adapun salah satu jenis layanan yang menarik untuk di kaji ialah layanan yang menggunakan sistem Online Single Submission (OSS). Layanan ini merupakan suatu jenis pelayanan yang bergerak dibidang perizinan berusaha baik untuk masyarakat perorangan ataupun berbadan usaha. Pada dinas DPMPTSP Kabupaten Kampar ini pelayanan OSS yang di tawarkan yaitu OSS-RBA atau Online Single Submission -Risks Based Approach. Dimana pelayanan bagi pelaku usaha yang ingin mengurus izin usaha seperti nomor induk berusaha atau NIB. Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pengurusan Nomor Induk Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar serta faktor yang menjadi penghambat dalam menentukan Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pengurusan Nomor Induk Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar. Teori Kualitas Pelayanan Sinambela dalam (Oscar., 2022). Metode yang digunakan yaitu dengan jenis kualitatif dan pendekatan eksplanatif. Adapun hasil yang di peroleh dari kajian ini yaitu pelayanan OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar sudah cukup baik dan dapat dikatakan berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; NIB; OSS RBA

I. PENDAHULUAN

Dalam hal terkait kualitas pelayanan, membuat pemerintah & masyarakat menciptakan interaksi yang saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya, agar pelayanan tersebut berkualitas pemerintah dan masyarakat harus bekerjasama dalam memperbaiki sistem pelayanan yang diselenggarakan di suatu wilayah tertentu. Kabupaten Kampar terletak di dalam provinsi Riau yang juga berkewajiban dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakatnya. Kabupaten yang berdampingan secara langsung dengan Ibu Kota provinsi ini merupakan salah satu kabupaten yang juga memiliki bermacam-macam organisasi perangkat daerah yang bergerak dibidang pelayanan. Baik dari pelayanan kesehatan, perekonomian, perizinan, pertanian, dan lain sebagainya yang juga turut harus berpartisipasi untuk menciptakan kultur pelayanan yang efektif dan efisien.

Satu lembaga yang aktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara langsung dan menjadi pintu utama hampir bagi seluruh pelayanan yang di urus oleh masyarakat ialah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) kabupaten Kampar. Instansi tersebut bertanggung jawab dalam membantu Bupati dalam menjalankan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah serta memberikan dukungan dalam urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Dari segi administratif, instansi ini melapor kepada Bupati Kampar melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Kampar, dan dari segi fungsional, mereka memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat.

Dalam menjalankan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merujuk pada dan mengikuti peraturan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Kampar. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu dalam melayani jenis perizinan berdasarkan kepada Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar yang terdiri dari perizinan 88 dan non perizinan 12 jenis.

Dari beberapa jenis layanan yang tersedia, salah satu jenis layanan yang menarik untuk di kaji ialah layanan yang menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS). Layanan ini merupakan suatu jenis pelayanan yang bergerak dibidang perizinan berusaha baik untuk masyarakat perorangan ataupun berbadan usaha. Pada dinas DPMPSTP Kabupaten Kampar ini pelayanan OSS yang di tawarkan yaitu OSS-RBA atau *Online Single Submission Riks Based Approach*. Dimana pelayanan bagi pelaku usaha yang ingin mengurus izin usaha seperti nomor induk berusaha atau NIB.

Selain berfungsi dalam hal perizinan berusaha, pengurusan NIB ini juga bermanfaat bagi masyarakat dan menjadi syarat dalam pengurusan seperti Kredit Usaha rakyat (KUR) di beberapa lembaga jasa keuangan (perbankan) yang ada di Indonesia, khususnya kabupaten Kampar. Kemudian NIB ini juga dapat dimanfaatkan bagi masyarakat UMKM yang akan mengurus subsidi listrik PLN yang mana juga mengharuskan masyarakatnya untuk melampirkan NIB pada persyaratan pengurusan subsidi PLN tersebut. Di samping itu juga untuk dapat melakukan kegiatan Kepabeanaan dan Cukai saat ini sesuai dengan PP 24 Tahun 2018 cukup dengan menggunakan Nomor Induk Berusaha (NIB), pernyataan tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya NIB yang dimiliki oleh masyarakat dapat dipergunakan sebagai legalitas usaha dalam kegiatan ekspor dan impor antar negara (www.beacukai.go.id). Hal ini tentunya menunjukkan secara tidak langsung berbagai manfaat yang di dapat oleh masyarakat apabila NIB tersebut telah diterbitkan.

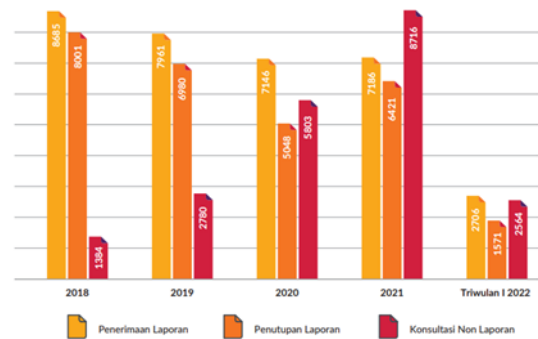
Namun di samping hal itu, masih terdapat permasalahan yang masih terdapat dalam pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar di antaranya belum meratanya jaringan telekomunikasi di seluruh wilayah Kabupaten Kampar, lemahnya pengelolaan *database*, dan kurangnya sosialisasi secara langsung dan berkelanjutan terkait prosedur pelayanan kepada masyarakat, serta ketidaktahuan masyarakat dalam memahami sistem prosedur pelayanan. Untuk menghasilkan sebuah pelayanan yang baik dan berkualitas maka diperlukannya suatu hal yang dapat menjadi sistem yang dapat dijadikan sarana mencapai tujuan tersebut. Konsep *e-Government* merupakan suatu bentuk pelayanan dengan memanfaatkan dan menerapkan fungsi teknologi ke dalam suatu pelayanan tersebut. Pelayanan yang diberikan nantinya diharapkan akan mampu menciptakan keterbukaan dalam setiap prosesnya sehingga transparansi pada saat terjadinya suatu transaksi pelayanan masyarakat dapat merasa puas dan percaya terhadap apa yang diberikan oleh pemerintah.

Indrajit (2006) dalam (Putri & Utomo, 2022) mengemukakan ada tiga alasan mengapa pengembangan *e-Government* diperlukan. Pertama, isu-isu global seperti korupsi, demokrasi, dan perdagangan bebas muncul bersamaan dengan percepatan globalisasi. Kedua, perkembangan teknologi memungkinkan penyebaran berita dan pengetahuan yang luas dengan cepat. Ketiga, kualitas hidup masyarakat di seluruh dunia mengalami peningkatan.

Perlunya perbaikan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dikarenakan jika hal tersebut tidak ditanggapi maka lama kelamaan akan mengakar dan mendarah daging sehingga menjadi tradisi yang buruk yang seharusnya tidak untuk dilestarikan. Hal tersebut terlihat berdasarkan laporan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga ombudsman RI yang meningkat setiap tahunnya, berikut

sajian tabel data yang di rangkum oleh Ombudsman dari beberapa tahun terakhir:

Gambar 1 Data laporan periode 2018 - Triwulan I 2022



Sumber: Ombudsman.go.id, 2022

Dari tabel data di atas terlihat bahwa pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat dari hasil rekap 5 tahun terakhir masih berada diangka 7000 ke atas, dan pada tahun 2021 terjadi lonjakan pengaduan sebanyak 40 laporan dari tahun sebelumnya. Menurut Lembaga Ombudsman RI, banyak pemerintah daerah yang dilaporkan oleh masyarakat terkait masalah pelayanan publik yaitu berjumlah 41,03 % dari total aduan pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah yang ada di Indonesia belum sepenuhnya maksimal. Tentunya hal ini menjadi hal yang harus diperbaiki oleh pemerintah daerah agar pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan masyarakat pengguna layanan tersebut.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar melalui teori Sinambela dalam (Oscar., 2022) dengan indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan Hak, dan Keseimbangan antara Kewajiban dan Hak.

II. METODE

Metode penelitian merupakan metode ilmiah yang di gunakan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian ([Raco, 2010](#)). Jenis penelitian pada kajian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode eksplanatif. alasan penggunaan metode penelitian ini adalah karena dianggap sebagai pendekatan yang paling tepat dan efisien untuk menangani masalah dan pertanyaan penelitian ini. Selain itu, metode ini dianggap dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan relevan dengan fokus penelitian. Metode penelitian ini melibatkan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun dalam teknik analisis datanya yaitu menggunakan metode analisis dari Miles dan Huberman dalam ([Sugiono, 2009](#)) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar merupakan sebuah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Kampar yang memiliki peran aktif dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan perkembangan daerah tersebut. Pendirian Dinas ini dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021, yang mengatur posisi, struktur organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Kampar. Sehubungan dengan hal ini, penelitian ini berfokus pada evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis Digital dalam pengelolaan Nomor Induk Berusaha (NIB) oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar, dengan menggunakan teori yang menekankan aspek-aspek kualitas pelayanan berdasarkan ketentuan yang dijelaskan oleh Sinambela, seperti yang telah diuraikan dalam [Oscar \(2022\)](#). Teori ini mencakup enam dimensi kualitas pelayanan, yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Kewajiban

dan Hak. Penjelasan lebih lanjut akan diuraikan pada bagian berikut.

Transparansi. Prinsip transparansi mencakup pembangunan saling kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan akses yang mudah dan jaminan kelancaran dalam mendapatkan informasi ([Mahmudi, 2010](#)). Informasi menjadi kebutuhan krusial bagi masyarakat agar mereka dapat berperan serta dalam mengelola wilayah mereka. Akhirnya, transparansi akan menghasilkan akuntabilitas di antara pemerintah dan rakyat ([Mustopadidjaja, 2003](#)). Untuk mengulas lebih dalam mengenai transparansi, peneliti menguraikannya melalui 2 indikator berikut:

1. Keterbukaan Pelayanan Terhadap Masyarakat. Prinsip keterbukaan dalam pelayanan sebenarnya mencerminkan bentuk transparansi yang berdampak pada kemampuan pemerintah untuk menerapkan tata kelola yang baik. Sebagai contoh, dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Aplikasi OSS RBA, pemerintah dapat memberikan informasi tentang pelayanan perizinan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan publik secara rinci. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk terlibat aktif dalam mengawasi kegiatan pemerintah tersebut secara langsung. Selain itu, keterbukaan dalam pelayanan dapat membantu membentuk mekanisme *check and balance* serta mempermudah masyarakat dalam memahami tindakan pemerintah, sehingga dapat berfungsi sebagai kontrol sosial dengan membandingkan nilai-nilai yang ada.

[Tahir \(2011\)](#) menyebutkan bahwa dasar dari transparansi adalah aliran informasi yang tidak terhalang.. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan perizinan melalui OSS RBA didesain dengan prinsip keterbukaan. Semua tahapan proses perizinan dapat diakses oleh siapa pun, memungkinkan transparansi dalam setiap aspeknya. OSS RBA juga memberikan kemudahan akses kepada

masyarakat dimanapun mereka berada, tanpa perlu mengunjungi langsung kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar. Ini memungkinkan pengguna untuk mengikuti dan memantau proses perizinan secara *online*, mengurangi hambatan dan memudahkan partisipasi dalam proses perizinan. Dengan demikian, konsep terbuka dan aksesibilitas jarak jauh merupakan karakteristik penting dari OSS RBA yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar.

2. Kemudahan Masyarakat Untuk Memahami Pelayanan. Layanan OSS RBA dapat diakses dengan mudah, memungkinkan siapa saja yang ingin mengurus perizinan untuk langsung dapat menggunakan platform tersebut.

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, respon masyarakat menunjukkan tingginya tingkat kepuasan yang diperoleh terhadap layanan yang diberikan oleh OSS RBA. Sebagai contoh konkret, dalam pengurusan surat izin usaha UMKM di sektor perdagangan, responden merasa bahwa pengisian data dalam aplikasi tersebut sangatlah mudah untuk dipahami. Selain itu, waktu yang diperlukan untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha juga sangat singkat, bahkan pada hari yang sama proses tersebut dapat diselesaikan asalkan dibarengi dengan persyaratan yang lengkap. Respons positif ini juga mencakup kesesuaian waktu yang dijalankan sesuai dengan SOP, dengan penekanan pada kejelasan prosedur tanpa kerumitan. Selanjutnya, sikap positif pegawai dalam mengatasi kebutuhan responden juga menjadi poin penting dalam pengalaman tersebut, sehingga semua tahap proses terasa mudah dan efisien.

Akuntabilitas. Dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan maka harus dapat mempertanggungjawabkan segala bentuk kegiatan dan kegiatan proses layanan yang dilaksanakan sesuai tujuan yang ditentukan ([Endahwati, 2014](#)).

Berlandaskan dari hasil penelitian diketahui bahwa selama proses pelayanan perizinan menggunakan OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*), pelaksanaan sesuai dengan prosedur telah menjadi poin penting. Semua tahapan kegiatan telah dijalankan sesuai dengan kerangka prosedur yang telah ditetapkan, termasuk aspek peraturan dan seluruh aspek yang terkait dengan pelayanan. Terutama, pentingnya menyelesaikan proses surat perizinan dalam rentan waktu yang telah disetujui dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Bahkan, ada penekanan khusus kepada para pegawai yang berada dalam bagian pelayanan, untuk menyelesaikan proses perizinan dengan mengikuti waktu yang telah diatur dalam SOP. Bahkan lebih dari itu, apabila memungkinkan, diharapkan bahwa proses tersebut diselesaikan lebih cepat dari ketentuan yang tercantum dalam SOP. Dalam konteks ini, jika ada situasi di mana waktu penyelesaian tidak terpenuhi, tindakan tegas akan diambil, seperti memberikan teguran langsung kepada kepala bagian pelayanan yang terlibat. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa pegawai tetap menjalankan tugas mereka dengan tingkat profesionalisme dan tanggung jawab yang tinggi.

Di samping itu, ketepatan waktu dalam proses pengurusan perizinan telah menunjukkan hasil yang cukup memuaskan secara keseluruhan. Namun, meskipun demikian, situasi terkadang mengharuskan waktu tambahan untuk menyelesaikan proses perizinan, bahkan bisa mencapai durasi 1 jam atau lebih. Meskipun adanya keterlambatan ini, masyarakat yang mengurus layanan dapat mengerti dengan keadaan tersebut. Namun, jika keterlambatan disebabkan oleh kendala teknis yang signifikan, solusi yang ditawarkan adalah memberikan opsi kepada pengguna untuk datang kembali di hari berikutnya. Dari hal tersebut tergambar bahwa pihak DPMPTSP Kabupaten Kampar mampu menanggapi terkait permasalahan

ketidakpastian waktu dengan solusi alternatif yang memberikan fleksibilitas kepada para pemohon.

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan melalui OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait waktu penerbitan izin bagi masyarakat. Kesesuaian ini tercermin dalam konsistensi antara pernyataan pihak pemerintah yang bertugas memberikan layanan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Hasil wawancara menunjukkan mayoritas responden masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal ketepatan waktu penyelesaian surat izin. Ini menunjukkan kesuksesan dalam menerapkan Pelayanan OSS RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

Kondisional. Kondisional dalam pelayanan publik adalah kemampuan pegawai untuk mengadaptasi proses layanan publik sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapi oleh masyarakat (Mahmudi, 2010). Dalam layanan OSS RBA, kemampuan untuk menyesuaikan dengan keadaan dan kapasitas pemberi dan penerima layanan memungkinkan semua orang untuk mengakses *website* ini dari berbagai lokasi dengan menggunakan berbagai perangkat, termasuk *smartphone* dan laptop.

Dalam praktiknya, *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar tetap beroperasi seperti yang seharusnya. Ini khususnya berlaku untuk layanan OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) yang sangat bergantung pada server dan sistem yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar. Dengan dapat diaksesnya *website* tersebut kapanpun dan dimanapun dapat memberikan kemudahan dan dapat bersifat fleksibel sehingga masyarakat dapat

menggunakannya dimana saja tanpa harus ke kantor secara langsung terlebih dahulu. Hasil wawancara tersebut juga menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan OSS RBA cukup tinggi yaitu 97%, dari hal tersebut membuktikan bahwa masyarakat sangat terbantu dengan adanya layanan tersebut.

Disamping itu, layanan perizinan yang diimplementasikan dalam *Online Single Submission Risk Based Approach* bertujuan untuk menciptakan tahapan perizinan yang lebih efisien dan fleksibel, serta mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan dinamika masyarakat. Konsep ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengurusan izin dengan mengurangi hambatan administratif yang sering kali melambatkan proses. Untuk mencapai tujuan tersebut pihak terkait melakukan pengembangan secara teratur pada platform OSS RBA. Pengembangan tersebut tidak hanya didasarkan pada pembaruan teknis, tetapi juga melibatkan kerja sama erat dengan pihak eksternal, seperti pihak-pihak terkait dan pemangku kepentingan lainnya. Kerjasama ini menjadi sarana untuk mengidentifikasi perubahan-perubahan yang diperlukan sesuai dengan perubahan regulasi atau pergeseran kebutuhan masyarakat.

Partisipatif. Dalam pelayanan perizinan OSS RBA ini pihak DPMPSTP Kabupaten Kampar perlu adanya partisipasi dari pihak lain dalam penyelenggaraan suatu pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh Marande (2020), yang menyatakan bahwa untuk memberikan layanan publik yang berkualitas, instansi pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam rangka memahami keinginan dan kebutuhan mereka. Dalam esensinya, masyarakat merupakan fokus utama bagi sebuah instansi dalam menjalankan layanan publik.

Dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa OSS RBA merupakan suatu inisiatif yang diinisiasi dan direncanakan oleh

Kementerian BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal). Konsep ini kemudian diturunkan dan diterapkan oleh DPMPTSP di seluruh Indonesia. Dalam konteks ini, layanan OSS RBA melibatkan bermacam *stakeholder*, salah satunya masyarakat. Peran aktif masyarakat dianggap penting dalam mendukung dan memanfaatkan situs web yang telah disediakan oleh pemerintah. Melalui inisiatif ini, diharapkan bahwa masyarakat akan memanfaatkan dan mendukung platform ini untuk proses perizinan mereka. Kesuksesan penggunaan sistem ini juga bergantung pada partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pemerintah melalui platform OSS RBA. Dengan dukungan dan keterlibatan aktif masyarakat, tujuan utama OSS RBA untuk mempermudah proses perizinan dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dapat tercapai dengan lebih efektif. Dari hasil tersebut bahwa partisipasi dari berbagai pihak, dan bukan hanya dari pihak pemerintah saja tetapi dari pihak masyarakat.

Kesamaan Hak. Dalam pelaksanaannya, pihak DPMPTSP Kabupaten Kampar memperlakukan seluruh masyarakat kabupaten Kampar adil tanpa membedakan satu sama lain, sehingga dengan cara ini, masyarakat dapat mengalami pelayanan yang nyaman tanpa menghadapi diskriminasi.

Pelaksanaan penggunaan OSS RBA dalam proses perizinan di Kabupaten Kampar telah berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Langkah-langkah dari pendaftaran *online* hingga penerbitan surat izin juga telah diimplementasikan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Pihak DPMPTSP Kabupaten Kampar juga menjunjung kesetaraan dalam pelayanan tanpa pandang bulu yang menunjukkan komitmen dalam menjalankan layanan yang adil dan merata bagi semua pihak.

Selain itu, pihak DPMPTSP Kabupaten Kampar juga melakukan pemasangan papan informasi yang berisi SOP pelayanan di

kantornya. Tentunya hal ini dapat memberikan transparansi kepada masyarakat dan pengunjung tentang prosedur yang harus diikuti, mengurangi kebingungan dan meminimalkan kesalahpahaman. Selain itu, hal untuk memastikan bahwa para pegawai juga memiliki panduan yang jelas tentang bagaimana layanan harus diselenggarakan, menghindari ketidaksiharasan dalam interpretasi SOP nantinya. Komitmen untuk memastikan kelancaran proses perizinan juga tercermin dalam upaya untuk mengatasi potensi kendala, seperti keterlambatan yang mungkin terjadi akibat masalah jaringan internet atau aspek teknis lainnya. Melalui upaya ini, diharapkan bahwa proses perizinan menjadi lebih lancar dan dapat diakses tanpa adanya hambatan.

Pihak DPMPTSP Kabupaten Kampar juga memberikan keadilan serta menghormati hak-hak masyarakat. Hal tersebut juga menunjukkan konteks pelayanan publik yang inklusif dan adil terlihat sangat dijunjung tinggi. selain itu juga setiap layanan yang disediakan akan dijalankan dengan merujuk pada prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Kampar. Dengan adanya standar ini, sehingga nantinya setiap individu yang mengakses layanan akan diperlakukan secara konsisten dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam konteks penerapan OSS RBA, secara tidak langsung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar telah memberikan keyakinan bahwa pelayanan yang adil dan berkualitas dapat diakses oleh semua orang, dan juga penggunaan sistem ini merupakan langkah yang tepat dalam mendukung upaya pelayanan yang lebih baik lagi bagi masyarakat.

Keseimbangan Kewajiban dan Hak. Aspek ini hampir identik dengan yang sebelumnya, dalam pelayanan OSS RBA, DPMPTSP memberikan layanan yang setara kepada semua orang dengan syarat bahwa warga yang menggunakan layanan harus

mematuhi semua persyaratan yang diperlukan dalam proses perizinan.

Menurut Notonegoro dalam (Listriyawati, 2022) prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban menjelaskan bahwa hak adalah kemampuan untuk menerima atau melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan, sementara kewajiban adalah tugas yang harus dipenuhi. Dalam konteks ini, kedua aspek ini harus berjalan seimbang.

Hasil penelitian mengungkapkan adanya komponen penting dalam layanan OSS RBA yang berkaitan dengan persyaratan dan berkas yang harus diunggah oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa proses perizinan melalui OSS RBA memiliki tahapan yang jelas dan dijalankan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Persyaratan dan berkas tersebut juga disesuaikan dengan jenis layanan yang diurus. Dengan demikian, penggunaan OSS RBA tidak hanya bertujuan untuk memudahkan proses perizinan, tetapi juga untuk memberikan kepastian bahwa semua entitas yang terlibat dalam proses tersebut menjalankannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disetujui.

Selain itu, layanan yang diterima sudah berjalan sesuai dengan harapan, proses pelayanan juga telah mengikuti prosedur yang ditetapkan dan telah berjalan dengan baik. *Dismaping* itu pelayanan yang diberikan oleh DPMPSTSP Kabupaten Kampar juga dilaksanakan dengan sikap yang ramah dan baik. Penginformasian kepada masyarakat terkait adanya kemungkinan kendala yang terjadi menandakan adanya transparansi dan komunikasi yang efektif antar pihak. Masyarakat juga memenuhi kewajibannya dengan melengkapi persyaratan yang diminta oleh pihak DPMPSTSP Kabupaten Kampar. Dari hal tersebut tergambar bahwa antara hak dan kewajiban yang dilakukan antar pihak telah seimbang.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang "Kualitas

Pelayanan Berbasis Digital dalam Pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar" menunjukkan bahwa layanan OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar telah mencapai tingkat kualitas yang baik. Penilaian ini didasarkan pada beberapa indikator yang disajikan oleh Sinambela dalam penelitian Oscar (2022), seperti Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Kewajiban dan Hak, yang hampir secara keseluruhan telah terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Endahwati, Yosi Dian. (2014). Akuntabilitas pengelolaan zakat, infaq, dan shadaqah (zis). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, Volume 4 nomor 1, Desember.
- Listriyawati, Nyoman Ardina. Supangat. (2022). Pentingnya Interaksi Sosial Serta Keseimbangan Antara Hak Dan Kewajiban Terhadap Kinerja Awak Kapal Di Dermaga Internasional Terminal Petikemas Surabaya. *Jurnal Saintek Maritim*, 23 (1), 53-64
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Keuangan*. Airlangga. Jakarta
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gerbangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39
- Mustopadidjaja. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Lembaga Administrasi Republik Indonesia
- Ombudsman.go.id. (2022)
- Oscar, A. (2022). Kualitas Pelayanan Easy Perizinan Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.

- Raco, J. R. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Grasindo.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (6 ed.). ALFABETA.
- Tahir, (2011). Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, PT. Pustaka Indonesia Press, Gorontalo