

## ANALISIS KUALITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASE APPROACH* DALAM PELAYANAN KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT

ANA FARHANA<sup>1)\*</sup>, UMAR<sup>2)</sup>, SUBARI<sup>3)</sup>

Universitas Teknologi Sumbawa

*anafarhana241079@gmail.com (corresponding)*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu; 1) untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat dan 2) untuk menganalisis Persepsi Mitra terkait Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Base Approach* dalam Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan para informan penelitian. Data dianalisis dengan pendekatan analisis kualitatif. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1) dari kelima pengukuran kualitas pelayanan KKPR tersebut dapat dilihat kualitas pelayanan KKPR di Kabupaten Sumbawa Barat memainkan peran sentral dalam pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat. Dari kelima analisis persepsi mitra terkait penerapan Sistem *OSS RBA* dalam pelayanan KKPR untuk mengurangi birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas, mempercepat proses perizinan, serta meningkatkan transparansi.

---

**Kata kunci:** Analisis Kualitas, *Online Single Submission Risk Base Approach*

### ABSTRACT

*The aims of this research are; 1) to determine the quality of the Suitability of Space Utilization Activities service in West Sumbawa Regency and 2) to analyze Partner Perceptions regarding the Implementation of the Online Single Submission Risk Base Approach System in the Suitability of Space Utilization Activities Service in West Sumbawa Regency. This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques were carried out through observation and interviews with research informants. Data were analyzed using a qualitative analysis approach. Based on the data obtained, the research results show that; 1) From the five measurements of KKPR service quality, it can be seen that the quality of KKPR services in West Sumbawa Regency plays a central role in sustainable development and community welfare. From the five analysis of partner perceptions regarding the implementation of the OSS RBA System in KKPR services to reduce bureaucracy and increase accessibility, speed up the licensing process, and increase transparency.*

---

**Keywords:** Quality Analysis, *Online Single Submission Risk Base Approach*

### PENDAHULUAN

Permasalahan utama yang sering dihadapi investor di Indonesia adalah perizinan, pembebasan lahan, dan peraturan atau kebijakan. Banyak investasi yang mangkrak karena persoalan perizinan yang berbelit-belit sehingga membuat proses perizinan menjadi lama. Selain itu, tumpang tindih peraturan dan kebijakan masih menjadi permasalahan lanjutan dalam implementasi di lapangan. Namun faktor utama yang mendorong investor asing berinvestasi di Indonesia adalah efisiensi birokrasi (Mayasari, 2019).

Untuk segera memperbaiki situasi ini, pemerintah melalui Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia berupaya menciptakan lingkungan bisnis, investasi, dan daya saing yang baik melalui langkah-langkah sebagai berikut: pengurangan pajak; peningkatan perizinan berusaha melalui *Online Single*

*Submission* (OSS); perubahan sistem perpajakan secara keseluruhan; pemberian insentif fiskal; kebijakan perdagangan yang mendorong ekspor; penyediaan tenaga kerja yang berkualitas; dan optimalisasi infrastruktur (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, 2019). Dalam rangka memperbaiki perizinan melalui sistem OSS pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (selanjutnya disebut PP Nomor 24 Tahun 2018). Perizinan berusaha diterbitkan oleh lembaga, kementerian, dan pemerintah daerah yang diatur oleh regulasi tersebut dimanfaatkan untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan kegiatan berusaha bukan sebagai penghambat kegiatan berusaha (Arrum, 2019). Diharapkan bahwa penerapan OSS akan membantu bisnis dalam proses perizinan dan menjalankan usahanya (Ayunda et al., 2021).

Perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat tentunya menjadi salah satu aspek yang timbul dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri mempunyai 3 (tiga) bagian pelayanan didalamnya meliputi barang, jasa, dan administrasi. Adapun bentuk administrasinya adalah bentuk perizinan itu sendiri. Dengan semakin canggih dan terbarukannya teknologi yang saat ini dimanfaatkan oleh pemerintah dalam bidang perizinan yaitu berupa layanan Online Single Submission (OSS) yang bertujuan agar pengguna jasa perizinan memperoleh layanan perizinan yang efektif dan efisien. Dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik tentunya menghasilkan pola pelayanan berusaha yang disebut *Online Single Submission* (OSS) dalam pelaksanaannya menjadi acuan utama dalam kegiatan perizinan berusaha (Pemerintah Indonesia, 2018). *Online Single Submission* (OSS) adalah izin berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Tentunya para pelaku usaha yang mendaftarkan usahanya melalui sistem OSS akan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang berfungsi sebagai label usaha. Nomor Induk Berusaha (NIB) merupakan bukti pendaftaran pelaku usaha dalam kegiatan usaha. Penyelenggaraan perizinan berusaha di Kabupaten Sumbawa Barat berada di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat. DPMPTSP Kabupaten Sumbawa Barat melaksanakan pelayanan perizinan berusaha elektronik terpadu melalui OSS. Tak hanya itu, pelayanan perizinan yang diberikan ada 3 jenis, yakni perizinan dasar, perizinan berusaha, dan perizinan penunjang daerah. Pelayanan publik sangat penting ditinjau dari kualitas yang diberikan kepada masyarakat. Pentingnya kualitas yang diberikan dari pelayanan publik merupakan wujud dari prestasi pemerintah dalam menciptakan pelayanan prima. Memberikan pelayanan yang prima tentunya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tentunya hal ini akan menimbulkan rasa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. (Assegaf et al., 2019).

Sistem OSS berfungsi sebagai sarana perizinan berusaha yang menghubungkan dunia usaha dengan pelaku usaha. Dengan OSS yang terintegrasi dengan teknologi diharapkan proses perizinan menjadi lebih mudah dan efisien sehingga meningkatkan iklim investasi di Indonesia. Berdasarkan data yang dihimpun Kementerian Investasi/BKPM RI pada tahun 2020, *Ease of Doing Business* (EoDB) Indonesia berada di peringkat 73 dalam indeks kemudahan berusaha yang menilai respon pelaku usaha berdasarkan berbagai indikator. Pasca terbitnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dalam mendukung pelaksanaan perizinan, Pemerintah menerbitkan peraturan turunannya yaitu PP No. 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan PP No. 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Tata Ruang. Perencanaan, izin usaha yang diterbitkan oleh lembaga, kementerian, dan pemerintah daerah yang diatur dalam peraturan ini untuk digunakan dalam memulai, melaksanakan, dan mengembangkan kegiatan usaha bukan sebagai penghambat kegiatan usaha. (Arrum, 2019). Peraturan pelaksanaan PP Nomor 21 Tahun 2021 yaitu Permen ATR/KBPN Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang dan Sinkronisasi Program Pemanfaatan Ruang. Pelaksanaan perizinan berdasarkan peraturan yang berlaku secara serentak dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang seluruh Indonesia. Terkait dengan perizinan ini, kantor pertanahan berperan dalam pemberian pertimbangan teknis pertanahan dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang memberikan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang.

Memperhatikan seluruh uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan Pelayanan KKPR melalui OSS merupakan kebijakan baru yang muncul setelah berlakunya UU Cipta Kerja. Sebagai kebijakan baru, perizinan akan mengalami pergeseran dari sistem perizinan konvensional menjadi sistem perizinan elektronik yang terintegrasi. Permasalahannya, kebijakan KKPR yang diterapkan melalui OSS sebagai pengganti izin lokasi dan izin pemanfaatan ruang lainnya belum sempurna. KKPR yang seharusnya menjadi instrumen penyederhanaan persyaratan dasar perizinan berusaha, justru menimbulkan stigma negatif di beberapa daerah akibat lambatnya proses pelayanan KKPR melalui aplikasi OSS.

Melihat pelaksanaan KKPR di Kabupaten Sumbawa Barat yang belum optimal dengan segala permasalahannya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Sistem *Online Single Submission Risk Base Approach* dalam Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sumbawa Barat”.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat?
2. Bagaimana Persepsi Mitra terkait Penerapan *Sistem Online Single Submission Risk Base Approach* dalam Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat?

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat.
2. Untuk menganalisis Persepsi Mitra terkait Penerapan *Sistem Online Single Submission Risk Base Approach* dalam Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat?

## Manfaat Penelitian

Harapan dari penelitian ini adalah dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis dengan penjabaran sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis  
Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rujukan teknis atau referensi bagi memberikan sumbangsih pemikiran kepada Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat, pelaku usaha, masyarakat dan pribadi peneliti untuk mengembangkan pengetahuan serta wawasan terhadap Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Base Approach* dalam Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sumbawa Barat dan sebagai sumbangsih bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Diharapkan dapat memperluas wawasan bagi penulis sekaligus memperoleh pengetahuan mengenai kualitas pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat;
  - b. Untuk menganalisis Persepsi Mitra terkait Penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Base Approach* dalam Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif kualitatif disesuaikan dengan jenis penelitian yang dilakukan. Menurut (Sugiyono, 2017) penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berupa penelitian dengan menggunakan metode atau pendekatan studi kasus. Selanjutnya Menurut Creswell (2014) dalam (Murdiyanto, 2020) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai proses penyelidikan suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Dan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilaksanakan untuk mengetahui nilai variabel bebas tanpa membandingkan atau mengkaitkan dengan variabel lain. Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah (Sidiq & Choiri, 2019). Moleong, (2013) bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa perilaku yang dimaati, kata-kata tertulis atau lisan. Selanjutnya, Rukajat, (2018) ujar bahwa prinsip penelitian kualitatif adalah memahami objek yang diteliti secara mendalam. Senada dengan Creswell (2010) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif mencakup informasi tentang fenomena utama yang digali dalam penelitian, partisipasi penelitian dan lokasi penelitian.

Informan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah sejumlah 38 orang responden; 8 orang pengambil kebijakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat, dan 30 orang anggota mitra. Menurut Spradley, (1980), penelitian kualitatif menggunakan istilah *social situation*, yang terdiri atas: *place, actors, and activity*. Teknik pengumpulan data yang diimplementasikan dalam riset ini melibatkan kombinasi metode pencarian literatur, interaksi wawancara, dan pengamatan (Ashshofa, 2007). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lembar observasi, lembar dokumentasi, dan lembar wawancara. Setelah data berhasil terhimpun, maka analisis data dapat dilakukan dengan analisis kualitatif, yaitu tahap deskriptisi, tahap reduksi, tahap seleksi dan tahap pengecekan keabsahan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat

1. **Dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (Berwujud)**; Fasilitas fisik mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan dan Aksesibilitas mudah namun untuk difabel harus dibantu. Dimensi kualitas pelayanan yang berwujud atau "Tangible" memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap suatu layanan. Aspek fisik dan visual dari layanan menjadi elemen penting dalam menilai kualitasnya. Ini mencakup segala sesuatu yang pelanggan dapat lihat, sentuh, atau rasakan saat berinteraksi dengan penyedia layanan. Dalam dunia bisnis, "Tangible" mencakup elemen seperti penampilan fisik staf, keadaan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan materi promosi. Sebagai contoh, sebuah restoran dengan dekorasi menarik, peralatan makan yang bersih, dan staf yang rapi akan memberikan kesan positif kepada pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka, dan mendorong loyalitas terhadap bisnis tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan dimensi kualitas pelayanan "Tangible" merupakan langkah penting dalam upaya membangun citra positif dan menjaga kepuasan pelanggan.
2. **Dimensi kualitas pelayanan *Reability* (Kehandalan)**; Penggunaan ruangan sudah sesuai dengan peruntukan masing-masing dan Pengelolaan perawatan dan pemeliharaan ruang adalah aspek penting dalam memastikan bahwa fasilitas tetap beroperasi dengan baik dan sesuai standar yang ditetapkan. Dimensi kualitas pelayanan yang disebut "Reability" atau kehandalan merupakan elemen kunci dalam menilai kualitas suatu layanan. Kehandalan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten dan tepat waktu memberikan layanan yang dijanjikan kepada pelanggan. Ini melibatkan ketepatan dalam menjalankan proses, menghindari gangguan atau kesalahan yang tidak diinginkan, serta kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Sebagai contoh, dalam sektor layanan kesehatan, kehandalan berarti pasien dapat mengandalkan rumah sakit atau dokter untuk memberikan perawatan medis dengan benar, tanpa kesalahan yang berpotensi membahayakan. Di berbagai sektor lainnya, pelanggan juga menginginkan kepastian bahwa layanan yang mereka terima akan sesuai dengan yang dijanjikan, dan inilah mengapa kehandalan merupakan unsur penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan mempertahankan hubungan jangka panjang.
3. **Dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* (Daya tanggap)**; Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap responsivitas pelayanan, pengelola ruang dapat menggunakan berbagai metode survei atau mekanisme umpan balik dan Sistem komunikasi dan koordinasi yang efektif sangat penting dalam merespons permintaan atau perubahan dalam kegiatan pemanfaatan ruang dengan cepat. Dimensi kualitas pelayanan yang dikenal sebagai "Responsiveness" atau daya tanggap adalah faktor yang sangat penting dalam memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pelanggan. Responsiveness mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu merespons permintaan, pertanyaan, atau kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Hal ini mencakup waktu tanggapan terhadap pertanyaan, ketersediaan staf untuk membantu, serta kemampuan untuk mengatasi masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat. Layanan yang responsif membuat pelanggan merasa dihargai, didengarkan, dan merasa bahwa kebutuhan mereka diprioritaskan. Oleh karena itu, daya tanggap yang baik menjadi landasan penting dalam membangun hubungan positif antara penyedia layanan dan pelanggan, serta berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.
4. **Dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (Jaminan)**; Untuk mengukur dan melacak kinerja pelayanan serta kesesuaian ruang dari segi assurance, bahwa pelayanan izin pemanfaatan ruang/KKPR yang kami berikan sudah sesuai dengan Peraturan RTRW dan RDTR yang berlaku dari segi pemanfaatannya. Dimensi kualitas pelayanan yang dikenal sebagai "Assurance" atau jaminan adalah aspek penting dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka akan menerima layanan yang berkualitas dan dapat diandalkan. Assurance mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memberikan bukti konkret mengenai kompetensi staf, keandalan layanan, serta transparansi dalam proses penyediaan layanan. Ini mencakup aspek seperti sertifikasi, pelatihan karyawan, dan komunikasi yang jelas mengenai apa yang dapat diharapkan oleh pelanggan. Ketika pelanggan merasa yakin akan kompetensi dan integritas penyedia layanan, mereka lebih cenderung untuk merasa aman dan percaya, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, dimensi jaminan adalah faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang sukses antara penyedia layanan dan pelanggan.
5. **Dimensi kualitas pelayanan *Empathy* (Empati)**; Menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua pengguna ruang, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus atau preferensi yang beragam, adalah suatu komitmen penting untuk memastikan bahwa setiap individu dapat merasa diterima dan dihormati dalam pengalaman mereka. Dimensi kualitas pelayanan yang dikenal sebagai "Empathy" atau empati adalah salah satu komponen kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Empati mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan pelanggan. Ini melibatkan upaya aktif untuk mendengarkan dengan seksama, mengidentifikasi dan merespons perasaan pelanggan, serta menyesuaikan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan individu. Ketika pelanggan merasa dipahami dan diperlakukan dengan empati, mereka lebih cenderung merasa dihargai dan puas dengan layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, dimensi empati merupakan faktor penting dalam membangun hubungan yang erat antara

penyedia layanan dan pelanggan, yang dapat menghasilkan loyalitas jangka panjang serta rekomendasi positif kepada orang lain.

### **Persepsi Mitra terkait Penerapan *Sistem Online Single Submission Risk Base Approach* dalam Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat**

1. Dimensi kualitas Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan KKPR melalui OSS RBA membantu dalam menyelesaikan prosedur pelayanan KKPR dan mampu mengatasi kendala yang timbul selama proses permohonan. Ditandai dengan hasil angket persepsi responden 86,67% menyatakan sangat setuju dan setuju. Dimensi kualitas sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) sangat menentukan dalam upaya menjaga tata ruang yang berkelanjutan di suatu wilayah. Sistem yang efektif harus memastikan bahwa regulasi dan prosedur terkait pemanfaatan ruang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, sementara mekanisme pemantauan dan penegakan hukum yang kuat diperlukan untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan tersebut. Kualitas dalam dimensi ini juga mencakup tanggung jawab pemerintah dalam memberikan klarifikasi dan bimbingan kepada pemohon izin pemanfaatan ruang, sehingga mereka dapat memahami dengan jelas prosedur yang harus diikuti. Melalui sistem, mekanisme, dan prosedur yang baik, pelayanan KKPR dapat menjadi alat yang efisien untuk mengatur dan menjaga keseimbangan antara pembangunan dan pelestarian lingkungan, sehingga menciptakan wilayah yang berkelanjutan dan nyaman bagi penduduknya.
2. Dimensi kualitas Jangka Waktu Penyelesaian, OSS RBA efisien dalam penyelesaian permohonan dan memberikan solusi yang lebih cepat dan efisien. Ditandai dengan hasil angket persepsi responden 83,33% menyatakan sangat setuju dan setuju. Dimensi kualitas jangka waktu penyelesaian Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) merupakan hal yang sangat penting dalam mengukur efisiensi dan efektivitas layanan ini. Proses perizinan pemanfaatan ruang yang berlangsung terlalu lama dapat menghambat perkembangan ekonomi dan pembangunan wilayah, sementara penyelesaian yang terlalu cepat tanpa mempertimbangkan aspek kesesuaian dapat berpotensi merusak lingkungan. Oleh karena itu, dimensi ini mengacu pada kemampuan sistem KKPR untuk memberikan penyelesaian yang tepat waktu, sesuai dengan tingkat kompleksitas permohonan, tanpa mengorbankan kualitas penilaian kesesuaian. Jangka waktu yang optimal dalam proses ini dapat membantu mendorong investasi yang lebih cepat dan tepat sasaran, sambil tetap menjaga kebijakan kesesuaian yang berkelanjutan dan aman.
3. Dimensi kualitas Produk Pelayanan, Produk layanan tersebut memberikan mekanisme yang efisien. Ditandai dengan hasil angket persepsi responden 86,67% menyatakan sangat setuju dan setuju. Dimensi kualitas produk pelayanan dalam Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) adalah elemen penting dalam menilai sejauh mana layanan ini berhasil mencapai tujuannya. Dalam konteks KKPR, produk pelayanan mencakup segala hasil dari proses perizinan dan evaluasi pemanfaatan ruang yang diberikan kepada pemohon. Ini termasuk izin, perizinan, persetujuan, dan keputusan terkait. Kualitas produk pelayanan harus mencerminkan tingkat kebijakan kesesuaian yang berkelanjutan, transparansi, dan keakuratan dalam penilaian serta peraturan yang diterapkan. Produk pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepastian hukum kepada pemohon, memfasilitasi investasi yang berkelanjutan, dan menjaga keseimbangan antara pembangunan dan pelestarian lingkungan. Oleh karena itu, dimensi kualitas produk pelayanan KKPR adalah landasan penting untuk mencapai tujuan pembangunan wilayah yang berkelanjutan.
4. Dimensi kualitas Sarana dan Prasarana, Sistem OSS RBA memberikan layanan pelanggan yang memadai. Ditandai dengan hasil angket persepsi responden 86,67% menyatakan sangat setuju dan setuju. Dimensi kualitas sarana dan prasarana dalam Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) merujuk pada ketersediaan serta kecukupan infrastruktur fisik yang mendukung pelaksanaan kegiatan pemanfaatan ruang. Ini mencakup jalan, air bersih, listrik, dan sarana lain yang relevan untuk mendukung pemanfaatan lahan dan properti. Kualitas dalam dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti aksesibilitas yang memadai, kehandalan pasokan, serta keberlanjutan infrastruktur tersebut. Sarana dan prasarana yang baik akan memungkinkan para pemangku kepentingan, termasuk pengusaha dan masyarakat, untuk mengakses lahan dengan lebih mudah dan menjalankan kegiatan mereka dengan efisien. Oleh karena itu, dimensi kualitas sarana dan prasarana dalam KKPR menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah.
5. Dimensi kualitas Kompetensi Pemberi Pelayanan, Petugas pemberi pelayanan dalam sistem OSS RBA mampu memberikan jawaban dan solusi. Ditandai dengan hasil angket persepsi responden 90% menyatakan sangat setuju dan setuju. Dimensi kualitas kompetensi pemberi pelayanan dalam Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa proses perizinan dan evaluasi pemanfaatan ruang berjalan dengan baik. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman para petugas yang terlibat dalam memberikan layanan KKPR. Para profesional yang kompeten dalam bidangnya dapat memberikan panduan yang akurat, menjalankan penilaian dengan cermat, serta berkomunikasi dengan pemohon izin secara

efektif. Hal ini tidak hanya memberikan kepastian hukum kepada pemohon, tetapi juga berkontribusi pada pengambilan keputusan yang lebih baik dalam hal pemanfaatan ruang yang berkelanjutan. Dengan demikian, dimensi kualitas kompetensi pemberi pelayanan KKPR merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan pembangunan wilayah yang sesuai dengan prinsip-prinsip kesesuaian dan keberlanjutan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai analisis operasional Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dalam menegakkan ketertiban dan kepatuhan masyarakat terhadap peraturan daerah disimpulkan bahwa;

1. Kualitas pelayanan dalam kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang di Kabupaten Sumbawa Barat memainkan peran sentral dalam pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat. Melalui upaya yang berfokus pada dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, Kabupaten Sumbawa Barat telah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, pelestarian lingkungan, serta kepuasan pelanggan. Ini mencerminkan komitmen kuat untuk menjaga keseimbangan antara pembangunan dan pelestarian alam sambil memastikan pelayanan yang berkualitas bagi warganya. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang di Kabupaten Sumbawa Barat adalah fondasi yang kokoh untuk mencapai visi pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif di masa depan.
2. Persepsi mitra terkait penerapan Sistem *Online Single Submission Risk Base Approach* (OSS-RBA) dalam pelayanan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang di Kabupaten Sumbawa Barat mencerminkan langkah positif menuju efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses perizinan. Dengan pendekatan berbasis risiko, sistem ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang aspek kesesuaian dan potensi risiko yang terkait dengan aktivitas pemanfaatan ruang. Ini telah menciptakan persepsi yang lebih positif di kalangan pemohon dan pemangku kepentingan, memungkinkan mereka untuk lebih memahami dan mengelola risiko mereka. Selain itu, peralihan ke sistem online telah mengurangi birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas, mempercepat proses perizinan, serta meningkatkan transparansi. Dengan demikian, implementasi sistem *Online Single Submission Risk Base Approach* di Kabupaten Sumbawa Barat telah membuka pintu bagi pembangunan wilayah yang berkelanjutan dan pengambilan keputusan yang lebih bijak dalam pemanfaatan ruang.

### Rekomendasi

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang di Kabupaten Sumbawa Barat, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan. **Pertama**, penting untuk terus meningkatkan transparansi dalam proses perizinan dan evaluasi pemanfaatan ruang. Ini dapat dilakukan dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang persyaratan, prosedur, dan waktu yang dibutuhkan untuk perizinan. **Kedua**, perlu mengintegrasikan teknologi informasi dan sistem online yang lebih maju untuk mempercepat proses perizinan dan memudahkan pemohon dalam mengajukan permohonan. **Ketiga**, pelatihan dan pengembangan staf yang berada di garis depan pelayanan perizinan harus ditingkatkan agar mereka lebih kompeten dalam memberikan bimbingan kepada pemohon dan memberikan pelayanan yang lebih baik. **Keempat**, adopsi pendekatan berbasis risiko seperti yang diterapkan dalam Sistem *Online Single Submission Risk Base Approach* dapat diperkuat dengan mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang risiko yang terkait dengan pemanfaatan ruang. **Terakhir**, penting untuk secara berkala mendengarkan umpan balik dari pemohon dan pemangku kepentingan serta melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan untuk memastikan bahwa ia tetap sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan mengambil langkah-langkah ini, Kabupaten Sumbawa Barat dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan di wilayahnya.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat diharapkan untuk terus mempromosikan dan meningkatkan kesadaran akan manfaat dan kelebihan sistem ini. Ini dapat dilakukan melalui kampanye informasi yang lebih aktif, penyediaan panduan yang mudah dipahami, dan pelatihan bagi para pemohon dan pemangku kepentingan terkait. Selain itu, penting untuk secara teratur memantau dan mengevaluasi kinerja sistem ini serta mendengarkan umpan balik dari mitra/mitra terkait. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi potensi perbaikan dan peningkatan yang diperlukan, sehingga sistem online dapat menjadi semakin efisien, transparan, dan dapat diandalkan. Terakhir, komunikasi yang efektif dengan mitra-mitra terkait akan membantu dalam mengatasi kekhawatiran atau hambatan yang mungkin muncul seiring dengan penerapan sistem ini, sehingga kerjasama yang lebih baik dapat terjalin dalam upaya mencapai tujuan kesesuaian pemanfaatan ruang yang berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arrum, D. A. (2019). Kepastian Hukum Dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Indonesia. *Jurist-Diction*, 2(5), 1631. <https://doi.org/10.20473/jd.v2i5.15222>
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328–1342. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>
- Ayunda, R., Nertivia, N., Prastio, L. A., & Vila, O. (2021). Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Journal of Judicial Review*, 23(1), 71. <https://doi.org/10.37253/jjr.v23i1.4359>
- Ashshofa, B. (2007). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2010). *Mapping the developing landscape of mixed methods research*. SAGE Handbook of Mixed Methods in Social Behavioral Research, 2(0), 45– 68
- Creswell, J. (2014). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mayasari, I. (2019). Evaluasi Kebijakan Izin Lokasi Dan Pertimbangan Teknis Pertanahan Pasca Penerapan Online Single Submission. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 8(3), 403. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v8i3.348>
- Moleong, L. (2010). *Metode peneltian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Murdiyanto, Eko. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) disertai Contoh Proposal*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Rukajat, Ajat. (2018) *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach. Cetakan pertama*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sidiq., & Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Spradley, (1980). *Participant Observation*. Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta