

## ABSTRAK

---

Laporan ini membahas permasalahan terkait *Online Single Submission (OSS)* yang merupakan layanan sistem perizinan berbasis daring yang diperkenalkan oleh pemerintah Indonesia sebagai upaya untuk mempermudah proses perizinan dan investasi yang sekarang bertransformasi menjadi *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)*. Namun, ada juga pengguna yang mengalami beberapa kendala atau masalah dalam penggunaan aplikasi OSS. Beberapa masalah yang dilaporkan antara lain beberapa pengguna melaporkan bahwa pelayanan informasi yang diberikan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) masih kurang memadai, terutama dalam hal respons dan dukungan teknis. Laporan ini membahas tentang bagaimana PT. Telkom Indonesia sebagai vendor melakukan pembaruan terkait dengan sistem pelayanan informasi, terkhusus pada *Frequently Asked Question (FAQ)* dan Panduan untuk meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi OSS-RBA. Metode pengembangan yang digunakan oleh PT. Telkom Indonesia dalam menunjang pengembangan fitur-fitur pada aplikasi OSS-RBA adalah metode Agile dengan kerangka kerja *Scrum* yang bersifat fleksibel yang dapat menyesuaikan dengan perubahan ataupun pembaruan informasi terkait *Frequently Asked Question (FAQ)* dan Panduan sebagai kebutuhan aplikasi dengan melibatkan semua tim. Dengan pengembangan *Frequently Asked Question (FAQ)* dan Panduan, diharapkan agar penerapannya berjalan dengan efisien dan efektif sehingga pengguna OSS-RBA dapat lebih mudah memahami dan menggunakan sistem dengan benar dan efektif. Selain itu, diharapkan juga dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses perizinan di BKPM.

Kata Kunci: *Frequently Asked Question (FAQ)*, Panduan, OSS-RBA, BKPM