



## ARTIKEL

## Efektivitas *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA)

Inovasi Perizinan Usaha Mikro Kecil di Perkotaan

### *Effectiveness of the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA)*

*Innovation in Licensing for Micro and Small Businesses in Urban Areas*

## OPEN ACCESS

Sitasi: Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA): Inovasi Perizinan Usaha Mikro Kecil di Perkotaan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 103-115. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.103-115>

Dikirim: 12 Juni 2024

Diterima: 12 Desember 2024

Diterbitkan: 31 Desember 2024

© Penulis



Artikel ini dilisensikan di bawah lisensi [Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Ropiko Duri<sup>1</sup>, Bachtari Alam Hidayat<sup>2</sup>, Rika Destiny Sinaga<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Tamansiswa Palembang

<sup>2,3</sup> Dosen Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Tamansiswa Palembang

[alamhidayat79@gmail.com](mailto:alamhidayat79@gmail.com)

**Abstrak:** *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) adalah sistem perizinan berusaha berdasarkan tingkatan risiko yang terintegrasi dengan 20 lembaga kementerian dan non-kementerian. Sistem pengajuan perizinan berusaha secara elektronik ini dibuat agar adanya penyederhanaan mekanisme perizinan berdasarkan tingkatan risiko kegiatan serta bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam pengurusan izin usaha dan sebagai langkah untuk menyelesaikan permasalahan dan hambatan terkait dengan perizinan berusaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerbitan perizinan berusaha melalui OSS RBA yang merupakan bentuk inovasi daerah pada bidang pelayanan publik di kota Palembang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif studi kasus. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi OSS RBA sangat membantu pelaku usaha dalam pengajuan izin khususnya Usaha Mikro Kecil (UMK) yang berkategori risiko rendah dan menengah rendah karena terbit secara otomatis yang berimplikasi pada banyaknya kepemilikan izin usaha oleh pelaku usaha saat ini. Di satu sisi pelaku usaha Non-UMK dan memiliki kategori risiko kegiatan menengah tinggi dan tinggi pada pemrosesan sertifikat standar dan izin yang diajukan masih mengalami proses keterlambatan penerbitan izin baik karena ketidakpahaman pelaku usaha maupun keterlambatan verifikator dalam proses verifikasi. Pengajuan perizinan berusaha melalui OSS RBA nyatanya masih mengalami tantangan dikarenakan berbagai macam faktor baik dari sistem OSS RBA maupun pada pelaku usaha dan kelembagaan yang saling terintegrasi yang perlu dilakukan perbaikan dan perubahan.

**Abstract:** *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) is a risk-based business licensing system integrated with 20 ministerial and non-ministerial institutions. This electronic business licensing submission system was created in order to simplify the licensing mechanism based on the level of activity risk and aims to provide convenience for business actors in managing business licenses and as a step to resolve problems and obstacles related to business licensing. This study aims to determine the effectiveness of business licensing issuance through OSS RBA in Palembang city. This type of research is descriptive with a qualitative case study approach. The findings of this study indicate that the implementation of OSS RBA is very helpful for business actors in applying for licenses, especially Micro, Small and Medium Enterprises (MSEs) which are categorized as low and low risk because they are automatically issued (self-*

**Kata Kunci:** OSS RBA, Inovasi, Perizinan, Usaha Mikro Kecil, Perkotaan.

**Keywords:** RBA, Innovation, Licensing, Micro and Small Enterprises, Urban.

*declare) which has implications for the large number of business licenses owned by current business actors. On the one hand, Non-UMK business actors and those with high and medium risk categories of activities in the processing of standard certificates and licenses submitted still experience delays in issuing licenses either due to the incomprehension of business actors or delays in verifiers in the verification process. and the submission of business licenses through OSS RBA is in fact still experiencing challenges due to various factors both from the OSS RBA system and on business actors and institutions that are integrated with each other which need to be improved and changed.*

## 1. Pendahuluan

Salah satu isi amanat dari Undang-Undang Cipta Kerja adalah semangat untuk mempermudah alur perizinan peningkatan investasi dan memperbanyak lapangan kerja, peningkatan kesejahteraan dan keadilan. Urusan perizinan menjadi urusan yang termasuk dalam urusan konkuren dalam undang-undang tentang pemerintahan daerah dimana terdapat pembagian antara kewenangan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Daerah diberikan keleluasaan dalam mengatur pola administratif urusan perizinannya (Suwartana et al., 2022). Selama ini, sistem perizinan, yang diatur oleh undang-undang dan peraturan pemerintah daerah, bergantung pada kapasitas daerah dan kemampuan daerah (Waas, 2017). Dalam kebanyakan kasus, sistem ini menggunakan metode, teknik, atau cara yang sesuai dengan kemampuan daerah. Ada yang dilakukan secara manual dengan mengajukan berkas fisik, dan yang lainnya telah terintegrasi secara elektronik melalui aplikasi tertentu secara elektronik. Keberagaman pola pengajuan tersebutlah maka pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan pengajuan perizinan berusaha yang diajukan secara elektronik dalam suatu sistem (Harun, 2018).

Inovasi layanan digital atau elektronik adalah pengembangan atau penggunaan teknologi baru untuk meningkatkan atau menciptakan layanan yang lebih efisien, praktis, dan dapat diakses secara elektronik (Latifah, 2023). Beberapa contoh inovasi layanan digital seperti Aplikasi Mobile. Pengembangan aplikasi mobile untuk memudahkan akses ke layanan atau informasi tertentu.

Transformasi digital telah mengubah pendekatan tata kelola menjadi tata kelola digital, yang berperan dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan di berbagai sektor (Setiawana & Hartoyo, 2024). Pemerintah telah menetapkan kebijakan yang mengutamakan pelayanan publik berbasis digital (Hidayat et al., 2022). Salah satu ukuran kemajuan dan keberhasilan lembaga publik adalah pemberian layanan yang berorientasi pada kepentingan publik (Pebrianti, 2023). Inovasi dilakukan yang implementasinya melalui perubahan pola pengembangan, perubahan tata kelola pengembangan kompetensi, pengembangan perangkat pembelajaran seperti *learning management system* dan *knowledge management system* (Saksono et al., 2022). Pada saat ini perkembangan Informasi Komputer sangat pesat, mulai dari dunia Pendidikan, Kedokteran, Pemerintahan dan segala aspek lainnya, sehingga teknologi komputer sebagai sarana informasi menjadi kebutuhan yang sangat mendasar dan tidak dapat dipisahkan (Suhendra et al., 2022).

Pengertian *Online Single Submission* (selanjutnya disingkat OSS) atau perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Harahap, 2023). Perizinan berusaha berbasis risiko adalah perizinan yang didasarkan pada tingkat risiko kegiatan usaha. Penyelenggaraan perizinan ini mencakup pengaturan perizinan berbasis risiko, norma, standar, prosedur, dan kriteria perizinan berusaha berbasis risiko, serta perizinan berusaha melalui layanan sistem Sistem *Online Single Submission Risk-*

*Based Approach* (OSS-RBA). Selain itu, tata cara pengawasan, evaluasi, dan reformasi kebijakan perizinan, pendanaan, penyelesaian permasalahan dan hambatan, serta sanksi juga merupakan bagian dari perizinan berusaha berbasis risiko (Milta & Mayarni, 2023).

Setelah hampir tiga tahun sistem OSS RBA berbasis risiko ini diluncurkan dan berlaku di semua daerah di Indonesia, nyatanya masih terdapat hambatan, baik pada regulasi maupun pada implementasi OSS RBA, termasuk wewenang yang dulunya berada di daerah justru beralih menjadi kewenangan pusat dan memungkinkan akan adanya masalah baru dari berlakunya sistem ini. Identifikasi masalah dalam Sistem OSS RBA yaitu belum mengakomodir Norma Standar Prosedur pada proses perizinan berusaha secara lengkap. Digitalisasi antara sistem OSS RBA dengan sistem perizinan daerah yang belum terjadi seperti sistem perizinan yang telah ada sebelum OSS RBA, izin lingkungan dan detail tata ruang. Terbitnya izin tanpa harus verifikasi lapangan yang dikhawatirkan adanya penyalahgunaan dan penyelewengan kebijakan serta ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap kewajiban yang melekat sesuai dengan aturan. Ketidaksiapan dan permasalahan error system yang terlalu sering terjadi di OSS RBA membuat pendaftaran dan registrasi perizinan berusaha menjadi terhambat. Pelaku usaha masih belum memahami alur pengajuan perizinan berusaha dan jenis perizinan usaha yang akan diperoleh lewat website dan aplikasi OSS RBA.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa sistem OSS RBA secara umum efektif dalam mendukung pengembangan UMKM dengan menyederhanakan proses perizinan, menekan biaya, dan mengedepankan transparansi (El Fajri & Woro Astuti, 2024; Yunita et al., 2024). Sistem ini telah diterima dengan baik oleh pejabat pemerintah maupun pemilik bisnis, dengan peringkat tinggi untuk kualitas layanan di area seperti keandalan, daya tanggap, dan empati (Libran, 2024). Namun, tantangan tetap ada, termasuk koneksi internet yang tidak stabil, keterbatasan sumber daya manusia, dan masalah validasi data (El Fajri & Woro Astuti, 2024; Libran, 2024). Meski terdapat kendala tersebut, sistem OSS RBA telah berhasil memberikan kemudahan akses perizinan usaha dan kepastian hukum bagi UMKM (Farah & Astuti, 2020; Wisnumurti, 2022).

Di Kota Palembang, permasalahan terkait implementasi OSS berbasis risiko mencakup berbagai jenis izin yang diajukan, di mana masih banyak pelaku usaha atau masyarakat yang belum sepenuhnya memahami proses pengajuan perizinan berusaha. Hal ini tercermin dari data konsultasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang pada tahun 2022 dan 2023, yang menunjukkan tingginya jumlah keluhan terkait perizinan berusaha. Keluhan tersebut mencakup permasalahan teknis, seperti penginputan data di sistem OSS, serta pemahaman masyarakat yang masih rendah mengenai jenis perizinan yang diajukan berdasarkan tingkatan risiko kegiatan.

Kota Palembang merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan aktivitas ekonomi yang cukup tinggi, terutama dalam sektor UMKM dan investasi. Implementasi OSS RBA di kota ini memiliki dampak signifikan terhadap pelaku usaha lokal. Sebagai kota yang mengandalkan sektor perdagangan dan jasa, efektivitas dan kendala penggunaan OSS RBA di Kota Palembang bisa menjadi indikator untuk evaluasi pelaksanaannya di daerah serupa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penerbitan perizinan usaha melalui inovasi OSS RBA yang merupakan bentuk inovasi daerah pada bidang pelayanan publik di Kota Palembang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat proses tersebut. Teori pengukuran efektivitas dalam

penelitian ini merujuk pada teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

## 2. Metode

Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif studi kasus dan pendekatan induktif deskriptif. Perolehan data temuan menggunakan berbagai cara meliputi observasi, wawancara dan dokumen. Peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dengan pedoman wawancara namun tetap bisa mengembangkan pertanyaan dari para informan, sehingga informan tersebut lebih terbuka.

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan total 30 informan yang terdiri dari dua kelompok utama. Kelompok pertama adalah 15 informan dari DPMPTSP Kota Palembang, yang dipilih berdasarkan kriteria memiliki peran langsung atau pengetahuan terkait implementasi OSS RBA di Kota Palembang. Mereka berasal dari berbagai jenjang dan bidang di instansi pelayanan perizinan, yaitu 1 Kepala DPMPTSP yang memberikan pandangan strategis terkait kebijakan dan pelaksanaan OSS RBA; 3 Koordinator/Sub Koordinator yang bertanggung jawab di bidang perizinan, pengawasan dan pengendalian, serta pengadaan informasi dan pelaporan; 10 Staf Unit Layanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses perizinan; serta 1 Unit Layanan Pengaduan Masyarakat yang memberikan wawasan tentang tanggapan masyarakat terhadap implementasi OSS RBA.

Kelompok kedua adalah 15 informan penerima layanan OSS RBA yang terdiri dari masyarakat dan pelaku usaha. Informan ini dipilih berdasarkan keterlibatan mereka sebagai penerima layanan, baik sebagai pelaku usaha yang membutuhkan izin usaha maupun masyarakat umum yang memanfaatkan layanan terkait. Pemilihan kelompok ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif pengguna layanan mengenai pengalaman, pemahaman, serta hambatan yang mereka alami dalam menggunakan OSS RBA. Kombinasi kedua kelompok ini dirancang untuk memberikan gambaran yang komprehensif terkait implementasi OSS RBA di Kota Palembang. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan pada September 2023-Februari 2024. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Perizinan Berusaha Berbasis Resiko

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2011 tentang Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya. Sedangkan, perizinan berusaha berbasis risiko adalah perizinan yang diberikan berdasarkan tingkatan risikonya, tingkatan risiko dalam sistem perizinan berusaha dibagi menjadi 4 (empat) yaitu, risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi dan tinggi.

Proses pengajuan perizinan berusaha dilakukan melalui website OSS dengan alamat website *oss.go.id* yang dikelola oleh lembaga OSS dibawah Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (Kementerian Investasi/ BKPM RI). Permohonan konsultasi pertahunnya dari tahun 2021 semenjak OSS RBA berlaku sampai dengan tahun 2023 terlihat jumlah kenaikan volume konsultasi dari pemohon/pelaku usaha dan permasalahan yang diajukan terkait dengan data teknis maupun non teknis pada Tabel 1.

**Table 1.** Data Konsultasi Sistem OSS RBA pada Layanan Bantuan OSS RBA DPMPTSP Kota Palembang tahun 2021-2023

Permasalahan	2021	2022	2023
Konsultasi Teknis	210	521	720
Konsultasi Non Teknis	100	224	365
Gangguan	220	715	634

Sumber: DPMPTSP, 2023

Data teknis artinya data yang memperlihatkan permasalahan teknis penginputan pengajuan perizinan berusaha di sistem OSS RBA bisa disebabkan oleh kurangnya pengetahuan pelaku usaha ataupun kesalahan penginputan. Sedangkan data non teknis artinya konsultasi terkait dengan jenis izin dan pengetahuan terkait dengan tingkatan risiko yang mempengaruhi jenis izin yang akan diajukan oleh pemohon termasuk permasalahan terkait izin lingkungan dan tata ruang, padahal dalam sistem OSS RBA sudah dilengkapi dengan panduan dan informasi terkait dengan regulasi, alur proses dan kelengkapan syarat terkait dengan kegiatan usaha yang diajukan oleh para pelaku usaha.

### 3.2. Efektivitas

Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati bersama (Sari et al., 2018). Memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi untuk memberikan layanan online menciptakan layanan yang lebih sederhana, efektif, dan efisien (Bilita et al., 2023). Teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Erfiani, 2017).

### 3.3. Pencapaian Tujuan

Ukuran efektivitas yaitu terkait dengan pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses (Mokoginta et al., 2021). Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu:

1. Kurun waktu merujuk pada periode atau durasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Sasaran yang merupakan target konkrit merujuk pada tujuan spesifik yang ingin dicapai, yang biasanya dapat diukur dan diamati secara jelas.
3. Dasar hukum merupakan landasan hukum yang sah untuk mendukung dan memperkuat pencapaian tujuan.

Teori Duncan menekankan pentingnya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pencapaian tujuan merupakan dasar untuk mengevaluasi efektivitas sistem perizinan ini. Kebijakan merupakan tahapan yang strategis dan menentukan terhadap pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam tahap formulasi sebuah kebijakan (Rosidi, 2022). Penyelenggaraan pemerintahan yang baik telah menjadi konsep yang diterapkan baik di tingkat pusat maupun daerah, dengan tujuan memperbaiki dan meningkatkan kinerja, terutama dalam layanan publik, melalui berbagai kebijakan (Mahirun, 2023; Yundrina, 2023). Penelitian harus mendefinisikan dengan jelas tujuan penerapan sistem ini, dan tujuan dari penerapan OSS RBA ini adalah mempercepat proses perizinan, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi birokrasi sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Perizinan Berusaha Berbasis Risiko agar iklim investasi dapat lebih berkembang dengan baik. Analisis kemudian dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem ini mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan instrumen penelitian yang ada peneliti mengumpulkan informasi dari informan yang dinilai mengetahui dan terlibat.

Koordinator bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan Perizinan DPMPSTP memberikan pernyataan sebagai berikut

*“Pengajuan perizinan berusaha melalui OSS RBA secara sistematis dalam artian legalitas efektif dan apabila dikerjakan sesuai prosedur ideal sangat membantu para pelaku usaha dan juga pemerintah. Namun ada juga dirasa belum efektif sebab pada tahapan pemrosesan masih ditemui kendala baik itu dari pelaku usaha yang kurang minat pada literasi pengajuan perizinan berusaha maupun pada bagian yang memiliki kewenangan untuk melakukan verifikasi dari sebuah proses perizinan yang diakui cukup lamban.”* (wawancara dilakukan 8 januari 2024).

Dari pendapat informan dinyatakan bahwa pelaku UMK menjadi target sasaran yang berhasil dalam implementasi OSS RBA beban administratif yang biasanya ditanggung namun saat ini lebih bisa diatasi dengan adanya OSS RBA yang dapat diakses dengan mudah oleh pelaku usaha. Keefektifan perizinan berusaha melalui OSS RBA dinilai sudah efektif dari sisi aturan namun dari pelaku atau verifikator masih lamban dalam memproses data yang diajukan oleh para pelaku usaha.

Banyak pelaku usaha dengan kategori risiko menengah tinggi dan tinggi mengalami kendala dalam pengajuan perizinan, terutama terkait izin dasar seperti Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR). Proses ini seringkali memerlukan verifikasi ke Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) serta koordinasi dengan ATR/BPN, yang menyebabkan keluhan dari para pelaku usaha.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pelaku usaha mengenai pengalaman mereka dalam mengurus perizinan melalui OSS, dapat disimpulkan bahwa OSS memberikan kemudahan yang signifikan bagi para pelaku usaha, terutama dalam hal aksesibilitas dan efisiensi. Pelaku usaha, khususnya di sektor UMKM, mengapresiasi kemudahan ini karena mereka bisa mengajukan perizinan tanpa harus mendatangi langsung dinas terkait, hanya dengan menggunakan data dasar seperti KTP, NPWP, email, dan nomor telepon. NIB (Nomor Induk Berusaha) pun dapat langsung terbit dengan cepat. Berikut pernyataan informan R.

*“pengajuan perizinan berusaha melalui OSS sangat memudahkan pelaku usaha dalam mengajukan izin usaha dengan menggunakan data yang umumnya dimiliki oleh setiap orang seperti KTP, NPWP, email dengan nomor hp saja sudah bisa mengajukan perizinan berusaha tanpa harus mendatangi langsung dinas terkait, khususnya kami para pelaku usaha yang tergolong pelaku usaha UMKM perizinan berusaha terutama NIB langsung terbit.”* (wawancara dilakukan 9 januari 2024).

Ada juga pernyataan dari pelaku usaha bernama E terkait dengan kemudahan dalam pengajuan perizinan berusaha melalui OSS sebagai berikut:

*“sebelumnya kami tidak pernah mengurus izin usaha secara langsung biasanya selalu mengandalkan notaris untuk mengurusnya dan kami baru memahami bahwa pengajuan lewat OSS ini sangat mudah dan efektif banyak dari rekan-rekan pelaku usaha lainnya yang belum tahu mengenai OSS dan sudah terlanjur untuk menyerahkan ke notaris terkait dengan pengurusan izin padahal seharusnya kami bisa lakukan sendiri.”* (wawancara dilakukan 10 januari 2024)

Namun, terdapat beberapa tantangan yang dialami, terutama bagi pelaku usaha dengan kategori risiko menengah tinggi dan tinggi. Kendala yang sering dihadapi adalah kurangnya pemahaman mengenai alur proses perizinan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Beberapa pelaku usaha juga merasa khawatir salah dalam memilih KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) atau bidang usaha yang tepat, yang memperburuk situasi ketika persyaratan yang diminta tidak jelas.

Selain itu, wawancara menunjukkan bahwa meskipun OSS menawarkan kemudahan, masih ada pelaku usaha yang lebih memilih menggunakan jasa notaris atau biro jasa untuk mengurus perizinan, baik karena kebiasaan maupun keterbatasan pengetahuan mengenai OSS. Beberapa bahkan mengalami kendala dalam mengakses akun OSS mereka karena proses sebelumnya dilakukan oleh pihak ketiga.

Dari sisi layanan publik, petugas OSS menyadari bahwa kemudahan ini juga membuka peluang bagi praktik pungutan liar oleh calo atau biro jasa. Meski begitu, diakui bahwa kesadaran dan minat pelaku usaha untuk mengurus perizinan secara mandiri masih perlu ditingkatkan untuk mencegah penyalahgunaan data dan biaya tambahan yang tidak perlu.

Secara keseluruhan, meskipun OSS telah mempercepat dan mempermudah proses perizinan, tantangan terkait pemahaman prosedur, budaya ketergantungan pada jasa pihak ketiga, dan potensi penyalahgunaan data masih perlu mendapatkan perhatian lebih agar sistem OSS dapat dioptimalkan secara maksimal.

Sistem ini bertujuan untuk mempermudah akses jangkauan (aksesibilitas), kecepatan, kepastian hukum dan kemudah dalam proses pengajuan perizinan berusaha serta pemrosesan yang cepat serta ketersediaan informasi yang komprehensif. Dari keterangan informan menunjukkan bahwa pencapaian tujuan sistem mengalami progres seperti pelaku usaha telah mengetahui bahwa aksesibilitas OSS RBA mudah untuk dilakukan hanya saja pada pemrosesan membutuhkan perhatian baik pada ketersediaan informasi maupun dari sigapnya verifikasi melakukan verifikasi.

Indikator utama dari pencapaian tujuan sistem ini meliputi kemudahan dalam akses, kecepatan dalam proses, dan ketersediaan informasi yang cukup serta aturan yang dapat memberikan kepastian hukum yang tetap. Oleh karena itu, jelas bahwa meskipun ada kemajuan dalam mencapai tujuan sistem, masih ada tempat untuk perbaikan dalam berbagai aspek, seperti, kejelasan informasi dalam layanan baik melalui website maupun iklan yang disampaikan, waktu proses, dan responsivitas dan kemauan pelaku usaha dalam mengurus sendiri perizinan berusaha dan tidak menyepelekan urusan perizinan hanya karena waktu proses yang dianggap lama dan memang di dalam OSS RBA terkait alur proses tidak ditemukan.

### 3.4. Integrasi

Ukuran efektivitas yaitu terkait dengan pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses (Mokoginta et al., 2021). Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu:

1. Prosedur, mencakup langkah-langkah yang jelas tentang bagaimana pengguna atau pelaku usaha dapat mengakses, memahami, dan menggunakan sistem baru secara efektif.
2. Proses sosialisasi, upaya penyebaran informasi dan pengetahuan kepada seluruh pihak yang akan terlibat dalam penerapan sistem baru
3. Dasar hukum, landasan legal yang mendukung proses, termasuk regulasi, undang-undang, atau peraturan yang mengatur tata cara dan kewenangan dalam implementasi sistem atau kebijakan baru.

Integrasi dalam teori ini mengacu pada sejauh mana bagian-bagian berbeda dalam suatu organisasi saling berhubungan dan bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam konteks sebagai lembaga yang memiliki tugas dalam melakukan pelayanan dan

koordinasi pelayanan menjadi penggerak sekaligus efektivitas penerbitan perizinan berusaha melalui OSS RBA dapat diukur dengan mengintegrasikan sistem ini dengan bagian terkait dalam pelayanan. Misalnya sejauh mana sistem ini terintegrasi dengan sistem lain yang terkait dengan pelayanan kesehatan dan proses administrasi dalam pelayanan tersebut maupun pada sistem pelayanan lainnya.

Terkait dengan hal tersebut peneliti memberikan pertanyaan kepada pelaku usaha terkait dengan integrasi antara sistem OSS RBA dengan sistem lainnya yang pelaku usaha pahami. Selain itu pengetahuan masyarakat terkait adanya sistem OSS RBA sebagai sistem layanan elektronik untuk mengajukan perizinan berusaha juga diketahui mengingat langkah mana yang bisa dimaksimalkan oleh pemerintah untuk mengadakan sosialisasi terkait dengan sistem yang baru. Terkait dengan proses sosialisasi peneliti melihat media yang digunakan oleh DPMPTSP Kota Palembang untuk mensosialisasikan sistem ini DPMPTSP melalui *online* seperti *instagram* dan *website* maupun *offline*, seperti konsultasi tatap muka di unit layanan DPMPTSP.

Pada sosial media khususnya Instagram (IG) DPMPTSP terlihat bahwa penyediaan informasi juga dilakukan sebagai salah satu cara untuk melakukan sosialisasi perizinan. Dari IG tersebut terlihat selalu dilakukan update terkait dengan perizinan berusaha khususnya. Namun untuk sosial media lainnya seperti Facebook, kanal youtube tidak/ belum dimanfaatkan sebagai media sosialisasi dari DPMPTSP kepada masyarakat Kota Palembang.

Selain menggunakan IG langkah sosialisasi lainnya via online adalah melalui website DPMPTSP dan juga melakukan informasi layanan lewat Whatsapp (WA). Selain sosialisasi melalui media online DPMPTSP sering melakukan sosialisasi secara langsung baik melalui seminar maupun bimbingan teknis kepada pelaku usaha.

Beberapa pelaku usaha yang menyampaikan pernyataan sebagai berikut

*“menurut saya sebagai pelaku usaha yang baru mengajukan penerbitan perizinan berusaha melalui sistem OSS sangat baik, sebab OSS telah terintegrasi langsung dengan NIK data Dukcapil jadi kemungkinan usaha kita dicaplok oleh orang lain kemungkinan kecil namun apabila terkendala oleh data capil yang tidak sesuai hal ini menyulitkan sebab tidak ada layanan informasi capil yang bisa online alias harus datang langsung ke capil.”* (wawancara tanggal 07 januari 2024).

Senada dengan hal tersebut Koordinator Bidang Perizinan dan Non Perizinan juga mengatakan bahwa

*“Sistem OSS saat ini belum sepenuhnya terintegrasi dengan baik baik ke di Dirjen pajak, data ktp yang masih sering salah identitas baik berupa NIK serta Sistem di BPJS belum sepenuhnya terintegrasi dengan baik hal inilah yang menyulitkan pelaku usaha dalam melakukan sinkronisasi data dan integrasi data.”* (wawancara dilakukan tanggal 17 januari 2024).

Dari pernyataan berbagai informan menunjukkan bahwa sistem integrasi OSS RBA dengan kementerian atau lembaga terkait sudah terintegrasi namun belum sepenuhnya sempurna akibat dari sistem komunikasi dan penyediaan sarana komunikasi antar kelembagaan/kementerian atau antar instansi yang belum tersedia sepenuhnya terjalin. Komunikasi antar lembaga untuk melakukan verifikasi disediakan mengingat perizinan berusaha tidak semuanya terbit otomatis seperti pada tingkatan risiko menengah tinggi dan tinggi yang harus melewati proses verifikasi dan penerbitan izin oleh instansi terkait.

Dari hasil wawancara dengan pelaku usaha dan petugas perizinan terkait implementasi sistem OSS, beberapa kesimpulan utama dapat diambil:

1. Sistem OSS sudah terintegrasi dengan data dari berbagai kementerian dan lembaga seperti Dukcapil, Kemenkumham, dan kementerian lain. Ini memberikan kemudahan bagi pelaku usaha, seperti mengurangi risiko data usaha diambil oleh pihak lain dan memastikan keselarasan antara data NIK dan data perizinan.
2. Meskipun OSS sudah terintegrasi dengan berbagai sistem, ada banyak kendala sinkronisasi, terutama terkait dengan data Dukcapil, Kemenkumham, Dirjen Pajak, dan BPJS. Ketidakcocokan data sering terjadi, dan ini menyulitkan pelaku usaha untuk menyelesaikan proses perizinan.
3. Petugas di tingkat daerah, terutama di DPMPTSP, tidak memiliki akses untuk melakukan sinkronisasi data secara langsung. Hal ini membuat penyelesaian masalah memerlukan koordinasi dengan pusat, yang dapat memperlambat proses perizinan dan penyelesaian masalah.
4. Penyelesaian masalah lintas instansi sering kali lambat, terutama jika harus melibatkan lembaga di tingkat pusat. Hal ini menghambat proses verifikasi dan pembuatan izin yang memerlukan waktu lebih lama.

Secara keseluruhan, meskipun sistem OSS memberikan manfaat bagi pelaku usaha melalui integrasi data, masih ada banyak tantangan dalam hal sinkronisasi, keterbatasan akses layanan, dan koordinasi lintas instansi yang memperlambat proses perizinan.

Bukti dokumentasi lainnya yang peneliti temukan di lapangan adalah banyaknya masyarakat/pelaku usaha yang tidak mengetahui langkah lanjutan dalam mengurus izin usaha dengan risiko menengah tinggi dan tinggi hal ini dilihat dari data statistik yang diakses oleh peneliti pada akun pengawasan ditampilkan pada tabel 2.

**Table 2.** Data Sebaran proyek berdasarkan resiko dan status perizinan

Sebaran Proyek berdasarkan resiko	Jumlah
Rendah	63.308
Menengah rendah	9.318
Menengah tinggi	26.474
Tinggi	7.567
<b>Total</b>	<b>106.668</b>
Status perizinan	Jumlah
Izin terbit/terverifikasi	3.525
Menunggu verifikasi	1.799
Terbit otomatis	35.170
<b>Total</b>	<b>40.494</b>

Sumber: DPMPTSP, 2023

Adanya ketidakseimbangan antara data yang diajukan dengan status perizinan yang diproses. Keadaan tersebut terjadi karena mayoritas pelaku usaha tidak mengetahui alur proses izin lanjutan dan apa yang menjadi persyaratan dalam melakukan pemenuhan syarat untuk izin.

Data dokumen telah terkoneksi namun masih mengalami kendala dan solusi yang belum sepenuhnya dapat diselesaikan secara cepat karena penyediaan sarana komunikasi dan informasi yang masih kurang serta sosialisasi dari instansi dan dinas pun juga masih sangat diperlukan lebih masif dan banyak. baik data kependudukan, perpajakan maupun data Kemenkumham serta mekanisme prosedural dokumen yang seharusnya bisa memberikan notifikasi terkait perizinan lanjutan yang diperlukan pelaku usaha.

Dari sisi integrasi antar kelembagaan masih kurang sebab belum tersedianya sarana untuk petugas layanan DPMPSTP dalam berkoordinasi antar kelembagaan terutama koordinasi terkait dengan kewenangan verifikasi. Pada sisi integrasi masih perlu dilakukan perbaikan dan kolaborasi yang lebih baik untuk meningkatkan efektivitas perizinan berusaha melalui OSS RBA serta koordinasi yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha itu sendiri kepada instansi yang memiliki kewenangan.

### 3.5. Adaptasi

Adaptasi adalah pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan untuk mengubah atau menyelaraskan prosedur standar operasional secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan (Mokoginta et al., 2021). Dengan demikian adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu:

1. Peningkatan kemampuan mengacu pada upaya untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi baik individu maupun organisasi secara keseluruhan dalam menghadapi perubahan.
2. Sarana dan prasarana merujuk pada infrastruktur fisik dan teknologi yang mendukung proses adaptasi dan efektivitas suatu organisasi.

Adaptasi merujuk pada kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan atau situasi yang baru. Adaptasi dapat dilihat dari sejauh mana organisasi mampu menanggapi perubahan internal dan eksternal (Dilapanga et al., 2020). Hal ini berkaitan dengan kemampuan manajemen untuk memprediksi perubahan baik dalam lingkungan eksternal maupun dalam lingkungan internal organisasi tersebut. Perkembangan zaman yang semakin maju, ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi, seharusnya dapat menjadi solusi untuk mengatasi kekurangan dalam sistem pelayanan publik (Syarif et al., 2023). Dalam hal penggunaan sistem perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA, tingkat efektivitasnya dapat diukur dari kemampuan sistem untuk menyesuaikan diri dengan perubahan undang-undang atau kebutuhan baru dalam pelayanan penerbitan perizinan usaha. Kemampuan sistem untuk berubah dan menyesuaikan diri dengan tuntutan baru merupakan indikator dari tingkat efektivitasnya.

Koordinator Bidang Perencanaan dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal menyatakan

*“Untuk para pegawai di DPMPSTP telah mampu beradaptasi dengan baik akibat perubahan sistem namun dari pelaku usahanya sendiri untuk beradaptasi belum semuanya bisa akibat dari budaya literasi yang minim hal ini terlihat banyak nya konsultasi permasalahan yang masih masif dilakukan padahal hal tersebut bersifat substantif dan telah ada dalam informasi website termasuk menjamurnya budaya percaloan/biro jasa yang masih sangat masif terjadi.”* (wawancara dilakukan tanggal 18 januari 2024).

Salah satu pelaku usaha juga menyampaikan sebagai berikut:

*“Sistem layanan OSS sering mengalami kendala dan error yang menyulitkan pelaku usaha untuk menginput kegiatan usaha dan sistem yang tiba-tiba down atau mengalami perbaikan, selain itu biasanya upload file polygon juga bermasalah begitu juga ketika akan validasi risiko.”* (wawancara dilakukan tanggal 18 januari 2024).

Dari hasil wawancara dengan pelaku usaha dan petugas perizinan DPMPTSP, dapat disimpulkan bahwa peralihan dari sistem manual ke sistem perizinan online melalui OSS telah membawa berbagai perubahan yang signifikan. Pegawai di DPMPTSP mampu beradaptasi dengan baik terhadap perubahan sistem, meskipun ada beberapa tugas yang sebelumnya mereka lakukan secara manual menjadi hilang karena sistem sudah terotomatisasi. Namun, alur proses perizinan kini menjadi lebih efisien dan terkontrol dibandingkan dengan metode konvensional atau versi OSS sebelumnya.

Di sisi lain, pelaku usaha masih mengalami berbagai kendala dalam beradaptasi dengan sistem OSS, yang disebabkan oleh kurangnya literasi dan pemahaman terhadap prosedur *online*. Banyaknya konsultasi yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap masalah yang sebenarnya sudah tersedia di website menunjukkan minimnya literasi ini. Selain itu, praktik percaloan dan biro jasa masih marak terjadi karena ketidakmampuan beberapa pelaku usaha untuk memahami sistem secara mandiri.

Kendala teknis juga menjadi hambatan utama bagi pelaku usaha, seperti kesalahan dalam memilih menu pengajuan, sistem OSS yang sering mengalami gangguan, serta masalah dalam mengunggah file atau validasi risiko. Ini menunjukkan bahwa meskipun sistem OSS dirancang untuk mempermudah, kesalahan atau ketidakjelasan aturan dapat menambah beban bagi pengguna. Selain itu, pemerintah dinilai kurang responsif dalam menangani masalah teknis atau regulasi, seperti yang dialami pelaku usaha terkait KBLI terkait dengan penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik yang tidak dapat diakses. Peningkatan adaptabilitas diperlukan baik dari sisi layanan OSS maupun dari pelaku usaha, dengan memperkuat literasi digital dan memastikan sistem OSS lebih tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan telah menunjukkan kemajuan baik dari penyedia layanan dalam hal ini pegawai DPMPTSP maupun pelaku usaha. Penyesuaian diri terhadap perubahan regulasi telah mampu diikuti dengan baik walaupun masih membutuhkan sosialisasi dan ketersediaan informasi serta pelatihan yang mungkin diadakan secara berkelanjutan.

Kelembagaan OSS RBA juga harus mampu beradaptasi dengan banyaknya jumlah permohonan izin yang dilakukan dan dimiliki oleh para pelaku usaha yang belum rampung aturannya juga harus disegerakan mengingat banyak masyarakat yang memang membutuhkan izin di bidang tersebut termasuk kendala eror sistem dan konektivitas yang harus diperbaiki. Pemberitahuan yang aktual dibutuhkan agar pelaku usaha mendapatkan kejelasan pelayanan. Pelaku usaha maupun pegawai DPMPTSP sudah mampu melakukan adaptasi terhadap regulasi yang diterbitkan dan tertanam di OSS RBA namun diharapkan juga lembaga OSS RBA juga harus beradaptasi dengan keadaan permohonan pelaku usaha.

Faktor pendukung dari penerbitan perizinan berusaha melalui OSS RBA ini adalah adanya integrasi sistem lintas kelembagaan, kepastian hukum yaitu adanya dasar hukum yang jelas terkait penerbitan izin selain itu faktor penghambat dari sistem OSS RBA ini adalah error sistem dan *maintenance* sistem yang tidak dapat diprediksi karena tidak ada pemberitahuan sebelumnya. Kurangnya sosialisasi atau informasi kepada para pelaku usaha terkait manfaat dan prosedur sistem perizinan online dapat menurunkan tingkat partisipasi serta pelaku usaha atau masyarakat yang enggan mengurus via online karena ketidaktahuan akan cara online. Masalah yang sering ditemui di DPMPTSP adalah belum maksimal dalam memanfaatkan pelayanan daring yang disediakan (Irawan et al., 2020).

#### 4. Kesimpulan

Sistem perizinan berusaha melalui OSS RBA telah memberikan kemudahan bagi pelaku usaha UMK dan usaha dengan risiko rendah hingga menengah rendah, karena penerbitan izin dapat dilakukan secara otomatis tanpa verifikasi lebih lanjut. Namun, bagi pelaku usaha Non-UMK dan usaha dengan risiko menengah tinggi hingga tinggi, proses perizinannya masih lambat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman pelaku usaha mengenai kewajiban yang harus dipenuhi serta lambatnya verifikasi dalam pemrosesan izin. Penerbitan perizinan berusaha melalui OSS RBA di Kota Palembang perlu perbaikan agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Untuk meningkatkan efektivitasnya, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha, peningkatan kapasitas dan kecepatan verifikator, perbaikan fitur dalam sistem OSS RBA, serta monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan kinerja sistem berjalan lebih efisien dan merata.

#### Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bapak Dr. Bachtari Alam Hidayat, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing pertama, dan Ibu Dr. Rika Destiny Sinaga, S.H. MH selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing penulis dalam pelaksanaan penelitian.

#### Referensi

- Bilita, R. S., Nurazmi, F., & Prasta, I. (2023). Implementasi Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. *CiDEA Journal*, 2(2), 13–19. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1267>
- Dilapanga, C. S., Laloma, A., & Londa, V. Y. (2020). Efektivitas Fungsi Pengawasan Pembangunan Oleh DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(90), 1–11.
- El Fajri, M. R., & Woro Astuti, S. J. (2024). Efektivitas Sistem Perizinan Online Oss Rba (Online Single Submission Risk Based Approach) Terhadap Pengembangan Ummk Di Kabupaten Gresik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(1), 60–71. <https://doi.org/10.38156/jisp.v4i1.227>
- Erfiani, E. dan Y. (2017). Efektivitas Pelayanan Balai Perlindungan Dan Rehabilitasi the Effectiveness of the Service of Protection and Rehabilitation of Social Women ( Bprsw ) in the Special Regions Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 2(2), 141–149.
- Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 69–79. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/29632>
- Harahap, N. (2023). Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) System for Sekar Handycraft UMKM. *Jurnal Hukum Dan Kemasyarakatan Al-Hikmah*, 4(3), 1–10.
- Harun, H. (2018). Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Studi Penyelenggaraan Urusan Bidang Pendidikan Menengah Di Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 33–54. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v3i1.81>
- Hidayat, B. A., Wijaya, P., Yulianriani, Y., Rima, B. S., Afriza, S. R., Putra, L., Dwinanda, J. P., & Yani, T. (2022). Digital Service: Local Government Policies in Handling Covid-19. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(1), 3014–3019. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.3943>
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135–145. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>
- Latifah. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Admistrasi Dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo*, 10(1), 167–180.

- Libran, R. M. (2024). Analisis Kualitas Pengurusan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan .... *Action Research Literate*, 8(Query date: 2024-08-03 22:30:47 PG-), 725–741. <https://doi.org/10.46799/arl.v8i4.304>
- Mahirun, E. a. (2023). Sosialisasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Online Single Submission Risk Based Approach) Bagi Pelaku Usaha Bidang Perdagangan Dan Perindustrian Di Kota Pekalongan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 03(03), 223–230.
- Milta, C. B., & Mayarni, M. (2023). Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(3), 19–25. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i3.71>
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Partisipasi Masyarakat Pada Pencegahan Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kotamanado*, VII(102), 43–52.
- Pebrianti, E. (2023). Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, IX(2).
- Rosidi, D. (2022). Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 4(2), 75–85. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v4i2.1492>
- Saksono, H., Suhendra, A., Radianto, I., & Setia, A. (2022). Innovation of Competence Development of State Civil Apparatus Through Knowledge Management Model. *Proceedings of the International Conference on Sustainable Innovation on Humanities, Education, and Social Sciences (ICOSI-HESS 2022)*, 489–505. <https://doi.org/10.2991/978-2-494069-65-7>
- Sari, C. N., Heriyanto, M., & Rusli, Z. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 135–141.
- Setiawana, M. A., & Hartoyo. (2024). Tata Kelola Digital Layanan Lalu Lintas Jalan Tol di Indonesia Digital Governance of Toll Road Traffic Services in Indonesia. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(1), 1–16. <https://doi.org/10.21787/mp.8.1.2024.1-16>
- Suhendra, A., Putra, I., Fitri, S. E., & ... (2022). Regional Asset Management Information System: Its Effect On Public Service Quality & Regional Wealth. ... *on Sustainable ...*, July, 20–21. <https://prosiding.ums.ac.id/icosi/index.php/picosi/article/download/71/40>
- Suwartana, I. K., Kasta, I. K., Wijaya, A., & Suryani, P. (2022). Kewenangan Pemerintah Daerah dalam Perizinan Pertanahan dengan Berlakunya UU Cipta Kerja. *Jurnal Analogi Hukum*, 4(3), 254–259. <https://doi.org/10.22225/ah.4.3.2022.254-259>
- Syarif, M., Hartono, B., & Isnaini, I. (2023). Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3102–3111. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1768>
- Waas, D. L. (2017). Kewenangan Pemerintah Daerah Di Bidang Pelayanan Perizinan Industri Dan Perdagangan Sebagai Bentuk Implementasi Otonomi Daerah Di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Lex Administratum*, V(3), 53–54. <https://doi.org/10.22225/ah.4.3.2022.254-259>
- Wisnumurti, A. A. G. O. (2022). Efektifitas Pelaksanaan Kebijakan Pendaftaran Izin Usaha UMKM Secara Digital melalui Online Single Submission (OSS) di Kota Denpasar. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5441–5446. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i12.1230>
- Yundrina, L. (2023). Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (Oss Rba) di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. *Journal on Education*, 5(3), 9855–9868. <https://www.jonedu.org/index.php/joe/article/view/1804>
- Yunita, D. ., Sudirman, F. A., & R, L. O. M. (2024). Efektivitas Penerapan Aplikasi Online Single Submission dalam Pelayanan Izin Usaha Menengah Keatas di DPMPSTP Kabupaten Morowali. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 4(1), 15–28. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i1.2>