

EVALUASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH* (OSS-RBA) DALAM PERIZINAN BERUSAHA DI DKI JAKARTA

Muhammad Alfin Syafiq Lubis, Augustin Rina Herawati

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Business licensing services throughout Indonesia since 2021 are required to use the OSS RBA System in processing business permits. During the implementation of this national system, several problems have been found that are experienced by all users, including in the Province of DKI Jakarta, both in terms of system constraints, information, supporting services, and policy changes. This study aims to evaluate the OSS RBA System and analyze the challenges and drivers in the implementation of the OSS RBA System in DKI Jakarta. This study uses a qualitative-descriptive method and uses observation, literature study, and interviews with DPMPTSP DKI Jakarta and business actors who consulted regarding OSS RBA at DPMPTSP DKI Jakarta in collecting the data. This study uses the DeLone & McLean Information System Success Model (2003) to evaluate the OSS RBA System and identify the challenges and drivers in the implementation of the OSS RBA System. The results of the study found that the implementation of the OSS RBA System in DKI Jakarta excels in terms of service quality, basic information, general satisfaction, and net benefits, but needs to be evaluated regarding system quality and the provision of advanced information. The challenges include regulatory changes that still occur, the level of public understanding, and the escalation of problems to the central government, however strong and binding central government regulations and the supporting service programs provided become strong drivers. This study provides suggestions to BKPM and DPMPTSP DKI Jakarta as an evaluation of the implementation of the OSS RBA System to improve user convenience.

Keywords: Evaluation, OSS-RBA, Business Licensing, DeLone & McLean Information Systems Success Model.

ABSTRAK

Pelayanan perizinan berusaha di seluruh wilayah Indonesia pertahun 2021 diharuskan untuk menggunakan Sistem OSS RBA dalam melakukan pengurusan perizinan berusaha. Dalam keberjalanan sistem nasional ini ditemukan beberapa masalah yang dirasakan oleh seluruh pengguna, termasuk di Provinsi DKI Jakarta, baik dalam hal kendala sistem, informasi, layanan pendukung, maupun perubahan kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Sistem OSS RBA dan menganalisis yang menjadi tantangan dan pendorong dalam keberjalanan Sistem OSS RBA di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif dan menggunakan observasi, studi literatur, dan wawancara dengan pihak DPMPTSP DKI Jakarta dan pelaku usaha yang berkonsultasi terkait OSS RBA di DPMPTSP DKI Jakarta dalam pengumpulan datanya. Penelitian ini menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone&McLean (2003) untuk mengevaluasi Sistem OSS RBA dan melihat tantangan serta pendorong dalam keberjalanan Sistem OSS RBA. Hasil penelitian menemukan bahwa dalam keberjalanan Sistem OSS RBA di DKI Jakarta unggul dalam hal kualitas layanan, informasi dasar, kepuasan umum, dan manfaat bersih, namun perlu dievaluasi terkait kualitas sistem dan terkait pemberian informasi lanjutan. Hal yang menjadi tantangan berupa perubahan regulasi yang masih terjadi, tingkat pemahaman masyarakat, dan eskalasi permasalahan ke pusat, namun regulasi pemerintah pusat yang kuat dan bersifat mengikat serta program layanan pendukung yang disediakan menjadi pendorong yang kuat. Penelitian ini memberikan saran kepada pihak BKPM dan DPMPTSP DKI Jakarta, untuk menjadi evaluasi terhadap keberjalanan Sistem OSS RBA guna meningkatkan kenyamanan penggunaan.

Kata Kunci: Evaluasi, OSS RBA, Perizinan Berusaha, Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone&McLean.

PENDAHULUAN

Dalam era digital dan modern ini, pemerintah dituntut agar lebih mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan perizinan berusaha juga menjadi bagian penting guna memastikan kegiatan usaha berjalan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga, pelayanan perizinan berusaha yang cepat, efisien, dan transparan merupakan komponen penting dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif dan mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Sebagai langkah untuk mewujudkan reformasi dalam sistem perizinan yang lebih modern dan efisien, pemerintah Indonesia memperkenalkan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada tahun 2018 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Sistem OSS bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh proses perizinan berusaha dalam satu platform digital yang mempermudah pelaku usaha mengakses berbagai layanan perizinan dari berbagai instansi. Lebih lanjut, OSS dengan menerapkan pendekatan berbasis risiko, yang dikenal dengan OSS berbasis *Risk-Based Approach* (RBA), yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021.

Dengan pendekatan RBA, proses perizinan disesuaikan dengan tingkat risiko usaha, di mana usaha dengan risiko rendah akan melalui prosedur yang lebih sederhana dan lebih cepat, sementara usaha dengan risiko tinggi memerlukan prosedur yang lebih ketat.

Aplikasi sistem OSS Indonesia mendapatkan penilaian rendah dengan rating 2.6 dari 84 ulasan, serta banyak komentar bernada negatif dari pengguna. Beberapa ulasan menyampaikan keluhan terkait antarmuka aplikasi yang membingungkan, kesulitan dalam mengisi koordinat lokasi, dan kendala teknis lainnya. Komentar juga menunjukkan frustrasi pengguna karena aplikasi dianggap tidak efisien meskipun telah didanai besar-besaran oleh pemerintah. Di sisi lain, dari 35 ulasan terbaru di *play store*, tercatat 19 ulasan juga bernada negatif, yang mengindikasikan bahwa persepsi publik terhadap sistem ini cenderung buruk di kedua platform utama. Hal ini mencerminkan adanya permasalahan sistemik dalam performa dan pengalaman pengguna aplikasi OSS RBA yang perlu segera diperbaiki.

Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam implementasi OSS RBA adalah pada sisi sistem itu sendiri yang sering kali tidak stabil. Melalui ulasan di *play store* maupun *Instagram* BKPM, pengguna dari kalangan pelaku usaha sering mengalami kesulitan mengakses sistem karena halaman yang tidak dapat dimuat, waktu loading yang sangat lama, atau sistem yang tiba-tiba *logout* sendiri. Permasalahan ini sangat mengganggu kelancaran proses perizinan karena memaksa

pengguna untuk mengulang proses yang telah dilakukan, bahkan dari awal. Sistem juga tidak selalu memberikan notifikasi atau informasi yang jelas apabila terjadi gangguan, sehingga pengguna tidak mengetahui penyebab kegagalan proses yang sedang dijalankan.

Permasalahan lainnya yang sangat berpengaruh adalah minimnya informasi atau tidak tersampikannya suatu informasi dengan baik kepada pengguna OSS RBA. Melalui ulasan di *play store* maupun *Instagram* BKPM, banyak pelaku usaha yang merasa belum mendapatkan bimbingan yang cukup tentang bagaimana cara mengakses dan menggunakan sistem dengan benar. Sosialisasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah cenderung bersifat umum dan tidak menyentuh aspek teknis secara mendalam, sehingga banyak pengguna yang masih bergantung pada cara-cara manual atau mengandalkan jasa pihak ketiga untuk mengurus perizinan.

Meskipun OSS RBA dirancang untuk mempercepat proses perizinan dan menyederhanakan alur birokrasi, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian izin justru sering lebih lama dari sistem sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain *error* pada sistem, ketidaktahuan pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur OSS, serta kurangnya pendampingan yang diberikan. Banyak pengguna yang mengeluh bahwa setelah proses pengisian selesai pun, mereka harus menunggu lama hingga izin diterbitkan karena ada proses

verifikasi tambahan yang tidak transparan.

OSS RBA juga menghadapi tantangan besar dalam hal penyediaan layanan pendukung bagi para penggunanya. Meskipun pemerintah menyediakan helpdesk sebagai media konsultasi dan bantuan, melalui ulasan di *play store* maupun *Instagram* BKPM, kenyataannya banyak pengguna yang mengeluhkan bahwa layanan ini sulit diakses atau lambat merespons. Tidak ada sistem live chat atau layanan call center yang tersedia 24 jam untuk membantu menyelesaikan kendala teknis yang bersifat mendesak. Terlebih lagi, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang belum memiliki literasi digital yang memadai sering kali kesulitan dalam menggunakan sistem ini tanpa adanya pendampingan langsung.

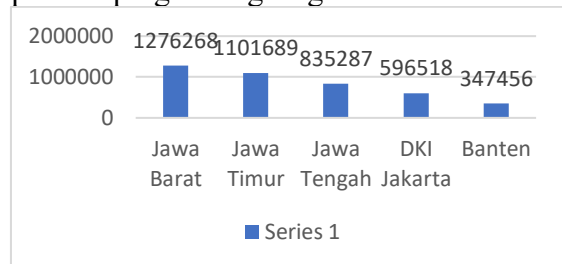


Diagram 1. Provinsi dengan Penerbitan NIB Terbanyak di Indonesia Tahun 2023

Sumber: Kementerian Investasi/BKPM, 2023

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023 dan 2024, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta menunjukkan capaian strategis yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung kemudahan berusaha dan investasi. Pada tahun 2023, tingkat kepuasan masyarakat terhadap

layanan PTSP melampaui target dengan capaian 103,3%, sementara skor Business Enabling Environment mencapai 101,5% dari target, menandakan semakin kompetitifnya iklim usaha di Jakarta. Selain itu, seluruh izin berhasil diterbitkan secara online dengan capaian 100% serta pelaksanaan rapat koordinasi percepatan investasi dan penyelesaian perizinan daerah terlaksana 100%, sehingga seluruh indikator tersebut memperoleh predikat “Sangat Berhasil”.

Pada tahun 2024, DPMPTSP kembali menunjukkan kinerja positif dengan pencapaian penyelesaian pengaduan masyarakat sebesar 100%. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP meningkat dari target 94,02 menjadi 95,35 dengan capaian 101,4%, sementara skor Business Enabling Environment melampaui target 73,84 hingga mencapai 76,59 dengan capaian 103,7%. Selain itu, pengembangan layanan digital terus diperkuat dengan memastikan seluruh izin dapat diterbitkan secara online dengan realisasi 100%. Capaian-capaian tersebut menegaskan komitmen DPMPTSP DKI Jakarta dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, serta mendukung ekosistem investasi yang semakin kompetitif dan kondusif bagi

masyarakat dan pelaku usaha.



Gambar 1. Realisasi Investasi PMA + PMDN Triwulan I Tahun 2025

Sumber : Instagram bkpm_id

Jakarta merupakan wilayah dengan realisasi Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) terbesar di Indonesia pada Triwulan I Tahun 2025, dengan nilai mencapai Rp69,8 triliun. Capaian ini mencerminkan daya tarik Jakarta sebagai pusat kegiatan ekonomi dan bisnis nasional, yang tidak terlepas dari peran strategis sistem Online Single Submission (OSS) Risk Based Approach (RBA). Sistem ini diterapkan secara nasional untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan berusaha. Sebagai ibu kota negara, DKI Jakarta memiliki posisi yang strategis dan representatif dalam hal infrastruktur serta sistem pelayanan publik, termasuk dalam penerapan OSS RBA.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023 dan 2024 di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, salah satu tantangan utama adalah proses peralihan sistem pelayanan perizinan dari JakEvo dan

OSS 1.1 ke sistem nasional berbasis risiko, yaitu OSS RBA. Meskipun bertujuan menyederhanakan perizinan dan meningkatkan integrasi layanan, implementasinya masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha terhadap mekanisme baru, minimnya sosialisasi, serta kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil. Hal tersebut menyebabkan pemanfaatan OSS RBA, khususnya oleh pelaku usaha kecil dan menengah, belum optimal sehingga diperlukan peningkatan edukasi serta dukungan infrastruktur teknologi agar implementasinya lebih efektif.

Meskipun pelaksanaan OSS RBA di Jakarta menunjukkan capaian investasi yang sangat baik, baik dari realisasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA), serta layanan yang dikategorikan sangat berhasil, sistem ini tetap menghadapi sejumlah kendala. Sebagai sistem yang diterapkan secara nasional, kualitas sistem, informasi, dan layanan pendukung OSS RBA berada dalam kebijakan dan infrastruktur yang sama di seluruh daerah, sehingga berbagai pengaduan yang muncul di tingkat nasional juga dirasakan oleh pengguna di DKI Jakarta.

Dengan demikian, diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaan OSS RBA di Jakarta dengan melihat pengalaman dan persepsi pengguna maupun pelaksana sistem, sekaligus menilai bagaimana capaian investasi dan kinerja tersebut tercermin dalam praktik di lapangan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan implementasi, meningkatkan kualitas layanan

perizinan berusaha, serta menjaga iklim investasi yang kondusif. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan mengenai alasan mengapa sistem OSS RBA di DPMPSTSP DKI Jakarta masih perlu dievaluasi, dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem perizinan yang lebih efisien, transparan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.

KAJIAN TEORI

1. *E-Government*

Konsep e-Government lahir sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Inisiatif ini memfasilitasi transformasi cara pemerintah bekerja, bukan hanya dalam menyederhanakan proses administratif, tetapi juga dalam meningkatkan partisipasi publik serta memperkuat akuntabilitas lembaga pemerintah.

Terdapat beberapa pandangan terkait *E-Government*. Pertama, menurut OECD (2014) dalam (Yusuf, Ariefiati, Sophan, & Darmawan, 2023) *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi digital, sebagai bagian terpadu dari strategi modernisasi pemerintah, untuk menciptakan nilai publik. Kedua, menurut Silcock (2001) dalam (Fathya, et al., 2024), *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan akses dan pelayanan publik, memberikan keuntungan bagi warga negara, mitra usaha, dan pegawai organisasi. Ketiga, menurut Indrajit (2006) dalam (Septiani, et al., 2022), *E-Government* secara lebih mudah dapat didefinisikan sebagai

penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak berkepentingan, serta dalam praktiknya *E-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Berdasarkan seluruh pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* sebagai bentuk pemanfaatan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menerapkan nilai publik. Melalui *E-Government* juga memungkinkan transformasi hubungan antara masyarakat dan dunia usaha, mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, mudah diakses, serta mampu menjangkau masyarakat luas, sehingga terciptanya pemerintahan yang sesuai dengan kebutuhan publik.

2. Evaluasi Sistem

Model Keberhasilan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) merupakan penyempurnaan dari model sebelumnya yang diperkenalkan pada tahun 1992. Model keberhasilan sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi, dengan menekankan hubungan antara berbagai aspek sistem dan peran utama pengguna dalam menentukan manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem (DeLone dan McLean, 1992). Dalam model yang

diperbarui ini, DeLone dan McLean mengidentifikasi enam dimensi utama yang menjadi indikator keberhasilan sistem informasi, yaitu:

- a. Kualitas Sistem (*System Quality*), berkaitan dengan karakteristik teknis sistem informasi yang mencakup ketersediaan sistem, kemampuan beradaptasi, keandalan, waktu respons, dan kemudahan penggunaan.
- b. Kualitas Informasi (*Information Quality*), menilai sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem memiliki tingkat akurasi, relevansi, personalisasi, serta kemudahan untuk dipahami.
- c. Kualitas Layanan (*Service Quality*), Dimensi ini mengukur tingkat layanan dan dukungan teknis yang diberikan kepada pengguna sistem oleh penyedia layanan. Melihat dari segi tangibles, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
- d. Penggunaan/Niat Menggunakan (*Use/Intention to Use*), menggambarkan sejauh mana sistem informasi digunakan dan pola penggunaan oleh para pengguna sistem.
- e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), yang menunjukkan tingkat kepuasan individu terhadap sistem informasi yang digunakan. Kepuasan pengguna merupakan refleksi dari pengalaman mereka dalam menggunakan sistem, yang dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan yang diberikan.
- f. Manfaat Bersih (*Net Benefits*), mengacu pada dampak yang diberikan oleh sistem informasi terhadap individu maupun

organisasi secara keseluruhan. Manfaat bersih ini dapat berupa peningkatan efisiensi kerja, efektivitas dalam pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, penghematan biaya operasional, dan penghematan waktu.

Pada penelitian ini, penulis tidak menggunakan dimensi *Use/Intention to Use* dikarenakan sistem yang diteliti merupakan sistem yang memang wajib digunakan dan aktif digunakan oleh para pelaku usaha di seluruh Indonesia dalam melakukan perizinan berusaha, serta sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga tidak akan ada perbedaan tiap pengguna dalam penggunaannya (tidak variatif). Oleh karena itu, fokus penelitian dapat lebih diarahkan terhadap dimensi yang lebih mencerminkan kinerja sistem guna mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dan tidak terlalu teknis, seperti berfokus pada kualitas, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif untuk mendapatkan gambaran dan cerita pengalaman langsung pengguna. Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari Ketua Subkelompok Pelayanan 1/C (Sektor Kesehatan, Tenaga Kerja, Kelautan dan Perikanan, dan ESDM) DPMPTSP DKI Jakarta, Petugas Analis Dokumen Perizinan 1/C, Ketua

Subkelompok Pengaduan dan Konsultasi DPMPTSP DKI Jakarta, Petugas *Customer Relation Officer* DPMPTSP DKI Jakarta, Petugas Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) PTSP Kelurahan Rawajati, dan Pelaku Usaha yang Berkonsultasi Terkait OSS RBA di DPMPTSP DKI Jakarta.

Jenis data berupa data kualitatif yang dimana data primer didapatkan melalui observasi dan wawancara langsung, serta data sekunder melalui studi literatur. Menurut Miles & Huberman (2014) Analisis data menggunakan 4 tahapan, yaitu pengumpulan informasi, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam memastikan kualitas data, penulis menggunakan triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)

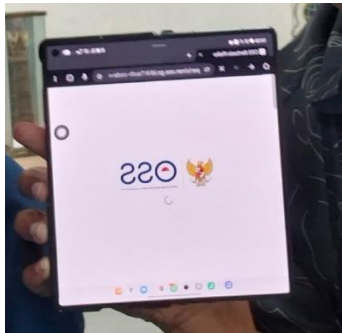
Evaluasi perizinan berusaha melalui Sistem OSS RBA di DKI Jakarta menggunakan Teori Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem OSS RBA dalam mendukung proses perizinan berusaha masih menghadapi berbagai kendala teknis. Dari sisi *adaptability*, sistem belum sepenuhnya adaptif terhadap perubahan regulasi dari PP No. 5 Tahun 2021 ke PP No. 28 Tahun 2025 yang membawa perubahan fitur, aturan, KBLI, dan persyaratan, sehingga pengguna perlu menyesuaikan kembali dengan alur baru. Dari sisi *availability*, sistem

tidak selalu dapat diakses secara optimal karena sering mengalami loading lama, *error*, atau *crash*, terutama saat lonjakan pengguna seperti periode pelaporan LKPM, ditambah keterbatasan akses akun bagi penyelenggara daerah.

Dari sisi *reliability*, masih ditemukan *bug*, kegagalan migrasi data, kendala unggah dokumen, serta masalah integrasi data dengan kementerian/lembaga lain yang bahkan dapat menyebabkan hilangnya data pelaku usaha. Dari sisi *response time*, sistem kerap lambat dalam memuat halaman dan memproses perintah pengguna, sehingga menghambat proses perizinan.



Gambar 2. Temuan Sistem *Stuck Loading* yang Bisa Terjadi Kapan Saja

Sumber : Informan saat melakukan wawancara

Dari sisi *usability*, sistem dinilai belum cukup ramah pengguna karena alur yang kurang jelas, keterbatasan hak akses, pengisian data yang berulang, serta kesulitan dalam memahami KBLI dan pemetaan lokasi usaha. Secara keseluruhan, meskipun OSS RBA telah menjadi sistem utama perizinan berusaha di Indonesia, kualitas

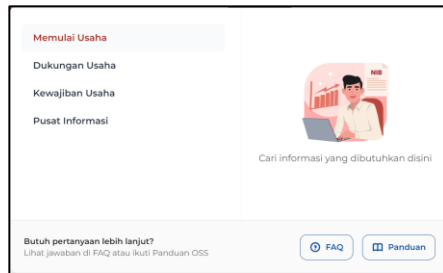
sistemnya masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan perizinan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mudah digunakan.

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi pada Sistem OSS RBA masih belum sepenuhnya optimal jika dilihat dari beberapa aspek. Dari aspek keakuratan informasi, regulasi yang disampaikan pada dasarnya sudah mengacu pada peraturan terbaru, namun pembaruan informasi tidak selalu tersampaikan dengan baik kepada pengguna sehingga sebagian pelaku usaha baru mengetahuinya setelah melakukan konsultasi atau saat mengalami kendala dalam sistem.

Dari aspek relevansi informasi, informasi yang tersedia sudah cukup membantu dalam perizinan dasar, hal tersebut juga dibuktikan terkait fitur “informasi” yang apabila di *click* akan memunculkan opsi Panduan, *FAQ*, serta informasi dasar dalam perizinan berusaha, mulai dari memulai usaha yang berisikan regulasi, Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia/KBLI, Bidang Usaha Penanaman Modal/BUPM, informasi lokasi usaha, dan persyaratan dasar, kedua ada juga dukungan usaha yang berisikan informasi Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha/PB UMKU dan Fasilitas Berusaha, ketiga terdapat kewajiban usaha yang berisikan informasi Laporan Kegiatan Penanaman Modal/LKPM dan mekanisme pengawasan, keempat pusat informasi yang berisikan pengumuman, berita

terkini, dan video (kumpulan video panduan, tutorial, dan edukasi).



Gambar 3. Fitur Informasi Dasar Melalui Sistem OSS RBA

Sumber : oss.go.id/id

Masih mendapat keluhan terkait masih belum memadai untuk menjelaskan perizinan lanjutan dan sektoral sehingga pengguna sering membutuhkan klarifikasi tambahan. Dari aspek personalisasi informasi, informasi yang diberikan masih bersifat umum dan belum menyesuaikan dengan kebutuhan spesifik pengguna yang memiliki latar belakang usaha dan tingkat risiko yang berbeda. Sementara itu, dari aspek kemudahan pemahaman, informasi relatif mudah dipahami oleh pengguna yang sudah terbiasa menggunakan layanan digital, namun masih sulit dipahami oleh pengguna awam karena adanya istilah teknis serta tampilan fitur yang belum cukup jelas.

Berdasarkan temuan tersebut, bahwa kualitas informasi dalam Sistem OSS RBA sudah mampu mendukung kebutuhan informasi dasar, tetapi masih memerlukan peningkatan pada penyampaian informasi teknis, perizinan lanjutan, serta penyajian informasi yang lebih mudah dipahami oleh seluruh

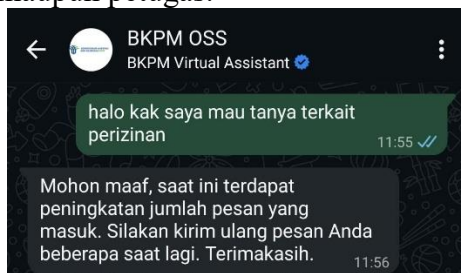
kalangan pengguna.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan Sistem OSS RBA tidak hanya ditentukan oleh sistemnya, tetapi juga oleh layanan pendukung yang diberikan oleh penyelenggara di tingkat pusat dan daerah. Dari aspek tangibles, kualitas layanan tergolong baik karena adanya dukungan fasilitas layanan langsung seperti layanan jemput bola AJIB, service point di kelurahan, serta konsultasi di kantor DPMPTSP dan PTSP kelurahan yang membantu masyarakat mengakses layanan perizinan. Dari aspek *reliability* (keandalan), petugas pelayanan dinilai cukup andal dalam membantu menyelesaikan permasalahan perizinan selama masih dalam kewenangan mereka, namun keandalan layanan masih dipengaruhi faktor eksternal seperti stabilitas sistem dan proses verifikasi dari kementerian/lembaga lain.

Dari aspek *responsiveness* (daya tanggap), layanan tatap muka di tingkat wilayah dinilai lebih responsif karena mampu memberikan solusi secara cepat, sementara layanan online seperti chat masih memiliki keterbatasan terutama saat terjadi lonjakan pengaduan dan permasalahan pemanggilan antrian yang kurang efektif di DPMPTSP DKI Jakarta, sehingga menimbulkan kebingungan bagi pengunjung

maupun petugas.



Gambar 4. Pemberitahuan Respon Lambat Saat Peningkatan Jumlah Pesan Masuk

Dari aspek *assurance* (jaminan), terdapat upaya peningkatan kepastian layanan melalui penerapan *Service Level Agreement* (SLA) dan mekanisme fiktif positif, meskipun masih diperlukan peningkatan konsistensi kompetensi petugas baru. Sementara itu, dari aspek *empathy* (empati), layanan dinilai sangat baik karena adanya pendampingan personal kepada pelaku usaha, inovasi layanan seperti AJIB dan Klinik LKPM, serta berbagai layanan bantuan baik secara datang langsung maupun layanan pendukung atau yang disediakan oleh Sistem OSS RBA juga beragam serta tersedia melalui fitur bantuan. Pada fitur tersebut menunjukkan empat fitur layanan melalui *whatsapp*, *email*, tatap muka, dan juga *video call*.

Secara keseluruhan, kualitas layanan OSS RBA di tingkat wilayah, khususnya melalui DPMPTSP DKI Jakarta dan PTSP kelurahan, tergolong sangat baik terutama pada aspek *tangibles*, empati, dan responsivitas layanan langsung. Namun, aspek keandalan layanan masih dipengaruhi oleh kendala teknis sistem dan koordinasi lintas kementerian/lembaga.

4. Kepuasan Pengguna (User

***Satisfaction*)**

Berdasarkan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan Sistem OSS RBA dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap OSS RBA masih beragam. Sebagian pengguna merasa terbantu karena sistem ini memungkinkan proses perizinan dilakukan secara online dan lebih fleksibel, terutama bagi pelaku usaha baru. Namun, dari aspek kualitas sistem, tingkat kepuasan pengguna masih rendah karena sering terjadi kendala teknis seperti *error*, *loading* lambat, *bug*, dan kesulitan akses yang menghambat proses perizinan. Dari aspek kualitas informasi, kepuasan pengguna juga belum optimal karena meskipun informasi dasar telah tersedia, pengguna masih mengalami kebingungan terkait perubahan regulasi, penjelasan teknis, serta kurangnya sosialisasi sehingga sering memerlukan konsultasi tambahan.

Sementara itu, dari aspek kualitas layanan, kepuasan pengguna relatif lebih baik karena adanya dukungan layanan langsung dari DPMPTSP dan PTSP kelurahan, termasuk layanan pendampingan dan inovasi seperti AJIB yang membantu pelaku usaha mengatasi kendala dalam proses perizinan. Secara keseluruhan, pengguna sudah merasa puas tapi belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kendala pada kualitas sistem dan informasi. Meskipun demikian, kualitas layanan berperan sebagai

faktor pendukung yang membantu pengguna dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, sehingga tetap diperlukan perbaikan berkelanjutan terutama pada aspek sistem dan informasi agar pengalaman pengguna dalam mengurus perizinan berusaha menjadi lebih baik.

5. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Sistem OSS RBA memberikan berbagai manfaat bersih (*net benefits*) bagi pelaku usaha, penyelenggara layanan, maupun pemerintah. Manfaat tersebut terlihat pada peningkatan efisiensi waktu, standarisasi perizinan secara nasional, peningkatan kepatuhan administrasi, serta dukungan terhadap pengawasan dan pengelolaan usaha oleh pemerintah. Dari sisi tujuan kebijakan, OSS RBA berperan sebagai instrumen standarisasi perizinan satu pintu yang membantu menyederhanakan proses perizinan lintas wilayah, meningkatkan transparansi, serta mempermudah pemerintah dalam pemetaan dan pengawasan kegiatan usaha.

Dari sisi pelaku usaha, manfaat utama yang dirasakan adalah kemudahan akses perizinan secara digital, integrasi layanan, dan penghematan waktu dan biaya karena tidak selalu harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun, sebagian pelaku usaha lama masih mengalami kesulitan beradaptasi dengan sistem berbasis risiko dan perubahan kebijakan, sehingga manfaat sistem belum dirasakan secara merata. Dari sisi penyelenggara layanan di tingkat wilayah, OSS RBA memberikan manfaat dalam peningkatan efisiensi

administrasi, jangkauan pelayanan, serta keseragaman tata kelola perizinan, dan peningkatan PMDN serta PMA di Jakarta.

	2021	2022	2023	2024	2025
PMDN+P	Rp. 103.3 T	Rp. 143 T	Rp. 166.7 T	Rp. 241.9 T	Rp. 270.9 T

Peningkatan Penanaman Modal Dalam Negeri & Asing di DKI Jakarta 2021-2025

Sumber : Instagram Jakarta Investment Centre (telah diolah)

Meskipun pada praktiknya masih disertai peningkatan beban kerja dan kebutuhan pendampingan kepada pengguna yang lebih signifikan. Sementara itu, bagi pemerintah pusat, sistem ini membantu meningkatkan kepatuhan pelaku usaha, memperkuat integrasi data usaha secara nasional, serta mendukung perencanaan kebijakan dan pemantauan perkembangan investasi di berbagai daerah.

Secara keseluruhan, manfaat OSS RBA sudah terlihat terutama pada tingkat kebijakan dan tata kelola perizinan, namun belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna karena masih adanya kendala pada kualitas sistem, informasi, dan kemampuan adaptasi pengguna terhadap perubahan kebijakan. Oleh karena itu, penyempurnaan sistem dan peningkatan kualitas informasi masih diperlukan agar manfaat OSS RBA dapat dirasakan secara lebih optimal.

Tantangan dan Pendorong dalam Prizinan Berusaha Melalui Sistem

OSS RBA di DKI Jakarta

Berdasarkan temuan lapangan, penulis menemukan beberapa tantangan dan pendorong dalam perizinan berusaha melalui Sistem OSS RBA di DKI Jakarta.

1. Tantangan

Menurut KBBI, tantangan merupakan hal atau objek yang menggugah tekad untuk meningkatkan kemampuan dalam mengatasi masalah serta hal atau objek yang perlu ditanggulangi. Berdasarkan pengertian tersebut menunjukkan bahwa tantangan tidak hanya dipahami sebagai kesulitan, tetapi juga sebagai kondisi yang mengharuskan adanya penyesuaian, peningkatan kemampuan, dan upaya penyelesaian masalah agar tujuan yang diharapkan bisa tercapai.

Tantangan utama dalam pelaksanaan Sistem OSS RBA berkaitan dengan perubahan regulasi, kendala teknis sistem, serta pemahaman pengguna terhadap mekanisme perizinan berbasis risiko. Peralihan regulasi dari PP No. 5 Tahun 2021 ke PP No. 28 Tahun 2025, termasuk perubahan KBLI dari 2020 ke 2025, menuntut pengguna untuk kembali menyesuaikan diri sehingga sering dianggap memperlambat proses perizinan. Selain itu, pembaruan sistem yang bertujuan menyempurnakan OSS RBA justru menimbulkan kebingungan bagi sebagian masyarakat, terutama yang memiliki keterbatasan literasi digital, sehingga masih memerlukan bantuan langsung di kantor PTSP.

Tantangan juga muncul dari kurangnya pemahaman pengguna

mengenai alur perizinan dan peran berbagai instansi dalam proses verifikasi, yang menyebabkan meningkatnya pengaduan kepada DPMPTSP meskipun sebagian permasalahan berada di luar kewenangan mereka. Di sisi lain, keterbatasan akses dan kewenangan petugas layanan daerah dalam menangani kendala teknis yang berada di tingkat pusat juga memperlambat proses penyelesaian masalah. Secara keseluruhan, tantangan dalam implementasi OSS RBA menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital perizinan tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kesiapan regulasi, pemahaman pengguna, serta koordinasi antarinstansi.

2. Pendorong

Menurut (Wastiti et al., 2021) Faktor pendorong adalah yang faktor yang bersifat positif mempengaruhi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan. Pendorong utama keberhasilan penggunaan Sistem OSS RBA berasal dari aspek regulasi yang bersifat wajib dan mengikat, terutama melalui PP No. 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang mewajibkan seluruh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah menggunakan OSS RBA dalam proses perizinan berusaha. Regulasi ini memberikan legitimasi hukum yang kuat sehingga memastikan sistem berjalan secara nasional.

Selain itu, standarisasi perizinan, prosedur, dan persyaratan di berbagai sektor juga menjadi pendorong penting karena

menciptakan keseragaman layanan, meningkatkan efisiensi, serta mempermudah pelaku usaha dan investor dalam mengurus perizinan. Di tingkat daerah, dukungan layanan dari DPMPTSP DKI Jakarta seperti program AJIB, pendampingan langsung, dan layanan konsultasi turut mendorong penggunaan OSS RBA dengan membantu pelaku usaha memahami proses perizinan dan kegiatan usahanya. Secara keseluruhan, keberhasilan OSS RBA didorong oleh kombinasi kekuatan regulasi, standarisasi sistem perizinan, serta dukungan layanan di tingkat wilayah yang membantu mengatasi berbagai kendala dalam implementasinya.

KESIMPULAN

Keberjalanan Sistem OSS RBA masih memerlukan pengevaluasian guna meningkatkan kebermanfaatan dan kepuasan yang lebih menyeluruh, terutama pada aspek kualitas sistem yang masih sering terjadi kendala teknis, kualitas informasi yang belum sepenuhnya mudah dipahami oleh seluruh kalangan pengguna, dan kualitas layanan yang masih memiliki hambatan pada layanan *online* ke pusat serta sistem antrian. Secara umum, dalam keberjalanannya Sistem OSS RBA di DKI Jakarta belum sepenuhnya berhasil, meskipun sudah menunjukkan manfaat yang signifikan berupa mempermudah akses, efisiensi, integrasi dan standarisasi, serta kualitas layanan yang sangat baik. Kepuasan pengguna juga relatif baik tetapi dengan beberapa catatan penting karena masih ditemukannya kendala-kendala terkait kualitas sistem yang masih harus dibenahi

seperti gangguan teknis dan akses yang tidak stabil, serta terkait informasi yang disediakan maupun yang dibutuhkan oleh para pelaku usaha. Hal tersebut menandakan masih diperlukannya pengevaluasian terhadap sistem OSS RBA.

Dalam keberhasilan keberjalanan Sistem OSS RBA terdapat beberapa pendorong dan tantangan yang dialami dalam perizinan berusaha. Tantangan utama dalam keberjalanan Sistem OSS RBA terdapat pada dinamika perubahan regulasi yang masih terjadi sehingga diperlukannya lagi penyesuaian oleh sistem dan pengguna, perbedaan kualitas/tingkat kepehaman masyarakat dalam menggunakan sistem, keterbatasan akses dari penyelenggara di tingkat wilayah untuk mengakses sistem dan dalam melakukan komunikasi ke tingkat pusat bila terjadi kendala, serta keterbatasan penyelenggara khususnya dalam bidang pelayanan bila terjadi permasalahan teknis yang berada di ranah pusat atau BKPM. Namun, dalam keberjalanannya Sistem OSS RBA didukung dalam hal kuatnya regulasi terutama melalui amanat PP No. 5 Tahun 2021 yang menjadi pembuka dalam kewajiban penggunaan sistem dan sebagai acuan standarisasi dalam perizinan berusaha, dan penguatan integrasi perizinan berusaha lintas K/L. Lalu juga terkait kualitas pelayanan dengan adanya dukungan aktif dari para pelayan publik dan dengan adanya program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), serta JakEVO sebagai sistem pendukung dalam perizinan berusaha. Secara keseluruhan, keberhasilan OSS RBA bergantung pada bagaimana

penyelenggara mampu mengatasi tantangan tersebut dengan memaksimalkan dukungan regulasi dan kualitas layanan yang ada.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperlukan beberapa peningkatan dan perbaikan dalam Sistem OSS RBA guna meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi para pengguna/pelaku usaha dan pihak penyelenggara. Penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pemerintah pusat melalui BKPM
 - a) Berdasarkan temuan masalah terkait sinkronisasi data baik saat transisi maupun sehari-hari, pihak BKPM perlu melakukan penguatan terkait sinkronisasi data baik antar Kementerian dan Lembaga melalui pembentukan tim khusus yang bertugas untuk memastikan seluruh data pelaku usaha di berbagai K/L terintegrasi dan tersinkronisasi dengan baik, serta otomatisasi data perpindahan data pelaku usaha saat transisi sistem maupun regulasi/kebijakan.
 - b) Berdasarkan temuan terkait permasalahan informasi status perizinan dan masih bersifat umum, dapat dilakukan perincian atau transparansi status perizinan berusaha sudah dimana atau posisi berkas yang lebih mendetail dan penyediaan fitur atau informasi yang lebih kontekstual sesuai dengan profil usaha agar pelaku usaha hanya menerima informasi yang lebih relevan/tidak bersifat umum.
 - c) Berdasarkan temuan terkait sistem sulit di akses pada masa tertentu, terutama pengisian

LKPM, pihak pemerintah pusat atau BKPM dapat melakukan penjadwalan perkategori usaha (kecil, menengah kecil, menengah tinggi, dan tinggi) atau perwilayah dalam penggunaan Sistem OSS RBA terutama dimasa pengisian LKPM, guna menanggulangi server *error/overload*.

- d) Berdasarkan temuan terkait regulasi atau kebijakan yang masih berubah dan menambah beban administrasi pelaku usaha, pihak BKPM dapat mempertimbangkan beberapa hal penyesuaian terkait penerapan regulasi, yang pertama terkait peraturan baru berlaku hanya kepada pelaku usaha yang baru mau mendaftarkan usahanya atau membuat NIB, termasuk pelaku usaha yang baru ingin menambahkan kategori usaha baru. Kedua, pada saat perubahan regulasi diperlukannya penyediaan panduan teknis yang lebih sederhana atau lebih mudah dipahami oleh seluruh pengguna agar tidak menambah beban administrasi di lapangan dan pelaku usaha tidak mengalami kebingungan. Ketiga, penyederhanaan alur terkait pengisian yang dirasa tidak perlu/membingungkan dan memperjelas fitur terutama pada pemetaan poligon yang masih menjadi kesulitan pelaku usaha.
- e) Berdasarkan temuan dari pihak DPMPTSP DKI Jakarta yang mengeluhkan terkait kesulitan mengakses masalah dan hak akses OSS RBA, Pihak BKPM dapat menyediakan saluran khusus seperti penyediaan *helpdesk* khusus bagi tiap

penyelenggara di tingkat wilayah, guna memudahkan eskalasi terkait suatu permasalahan ke tingkat pusat dan mempercepat penanganan permasalahan. Serta pengevaluasian pemberian hak akses penyelenggara tingkat wilayah dari yang awalnya satu akun hanya bisa diakses satu perangkat di waktu yang sama menjadi penyediaan hak akses persektor satu akun, hal ini berguna agar tidak terhambatnya proses perizinan dan penyalahgunaan antar sektor.

2. Pemerintah daerah melalui DPMPTSP DKI Jakarta

a) Berdasarkan temuan masyarakat masih belum sepebuhnya mendapatkan informasi terkait perubahan regulasi, fitur, ataupun mengenai Sistem OSS RBA, pihak DPMPTSP DKI Jakarta melalui seluruh PTSP setempat dapat melakukan sosialisasi/penyuluhan/ *campaign* atau melalui grup komunitas pelaku usaha terkait perubahan regulasi dan fitur yang lebih masif dan jelas ke seluruh pelaku usaha.

b) Berdasarkan temuan permasalahan kurang efektifnya sistem pemanggilan antrian langsung di DPMPTSP DKI Jakarta, pihak DPMPTSP DKI Jakarta dapat mengalokasikan dana untuk menerapkan sistem pemanggilan yang lebih efektif seperti melalui pengeras suara yang didukung dengan penampilan layar nomor antrian dan bilik yang masih tersedia, sehingga tidak membingungkan bagi pengunjung dan juga

pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas sistem online single submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 138–153.

Badan Koordinasi Penanaman Modal. (2023). *Tutup tahun 2023, tujuh juta NIB terbit melalui OSS*.

<https://www.bkpm.go.id/id/info/siaran-pers/tutup-tahun-2023-tujuh-juta-nib-terbit-melalui-oss>

Damayanti, M., Jeddawi, M., Arsyad, R., & Sahyana, Y. (2023). Implementation of online single submission risk based approach (OSS-RBA) policy in business licensing. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 3(2), 189–194. <https://doi.org/10.33258/ijoms.v3i2.789>

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>

DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

<https://doi.org/10.1080/07421>

- [222.2003.11045748](#)
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. (2023). *Laporan kinerja instansi pemerintah tahun 2023*.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. (2024). *Laporan kinerja instansi pemerintah tahun 2024*.
- DPMPTSP DKI Jakarta. (2024). *Laporan tahunan pelayanan perizinan*.
- 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>
- Fathya, V. N., Hamdi, M. A., Rosmaya, M., Priyatno, M. B., Nursanto, G. A., Susaningsih, C., et al. (2024). *Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik (E-government)*.
- Hapsari, F. Y., Riau, D. P., & Aripin, S. (2024). Digital transformation in public services: Effect of RBA OSS implementation in South Jakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(6).
- ISD. (2022). *Laporan kepuasan pengguna layanan perizinan di Indonesia*.
- Lembaga Administrasi Negara. (2023). *Survei penggunaan OSS di Jakarta*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Milta, C. B., & Mayarni. (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 (Jarvic)*, 2(3), 19–25. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i1.71>
- Mukidi, M., Marzuki, N. P., Daeng Patiorang, M., Pramono, R., & Juliana. (2022). Implementasi aplikasi perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dengan pendekatan berbasis risiko (OSS-RBA). *International Journal of Social Sciences and Economics*, 12(3), 286–294. <https://doi.org/10.18280/ijse.120308>
- Nurfauziah, N. N. (2024). *Efektivitas kebijakan online single submission pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan* (Disertasi, Universitas Muhammadiyah Jakarta).
- Pemerintah Indoensia. (2009). *Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*.
- Pemerintah Indonesia. (2025).

- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.*
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2022). *Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022.*
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2025). *Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2025.*
- Puspitasari, C., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2024). Implementasi kebijakan sistem online single submission (OSS). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(03), 68–77.
- Puspitasari, A. D., & Respatiningtias, D. S. (2023). Efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan melalui sistem OSS. In *Proceeding National Seminar on Accounting UKMC* (Vol. 2, No. 1).
- Rahayu, S. A. P., & Puteri, D. S. (2024). Optimizing the use of online single submission to accelerate business licensing for micro enterprises. *Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia*, 7(1), 45–66. <https://doi.org/10.15294/jphi.v7i1.12371>
- Septiani, A., Syamsir, S., Aulia, A. R., Resti, A., Fazira, V., Wijaya, D. A. S., & Aldeo, Z. (2022). Peranan e-government dalam pelayanan publik. *Jurnal Syntax Imperatif*, 3(5), 302–313.
- Subawa, I. M. M. (2024). Pelayanan perizinan berusaha melalui OSS-RBA dari perspektif AUPB. *Raad Kertha*, 7(1), 8–14.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Syaifara, Z., Hutagalung, S. S., & Prihantika, I. (2023). ONLINE SINGLE SUBMISSION IMPLEMENTATION: LESSONS LEARNED FROM DUREN SAWIT SUB-DISTRICT. In *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara* (Vol. 07, Number 02).
- Tengku, M., Rahmawati, R., Purnamasari, I., & Salbiah, E. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN BERUSAHA BERBASIS ONLINE SINGLE SUBMISSION EFFECTIVENESS OF BUSINESS LICENSE SERVICE BASED ON ONLINE SINGLE SUBMISSION.*
- Wardani, M., Kamaluddin, K., Hidayatullah, A., & Haeril, H. (2024). Evaluasi implementasi sistem OSS dalam meningkatkan efektivitas layanan perizinan di Kota Bima. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 123–135. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.538>
- Wastiti, A., Purnaweni, H., & Rahman, A. Z. (2021). FAKTOR PENDORONG DAN FAKTOR PENGHAMBAT PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM

PROGRAM KOTA TANPA
KUMUH (KOTAKU) DI
KELURAHAN
REJOMULYO
KECAMATAN SEMARANG
TIMUR KOTA
SEMARANG. *Journal of
Management and Public
Policy*, 10(4), 130 -
143. [https://doi.org/10.14710/
jppmr.v10i4.32126](https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i4.32126)

Windiatmoko, A. D., Taufik, H., &
Asropi. (2024). Jakarta
evolution sustainability
innovation with OSS-RBA
system. *Jurnal Dinamika
Manajemen dan Bisnis*, 7(2),
1–15.
[https://doi.org/10.21009/JDM
B.07.2.1](https://doi.org/10.21009/JDM
B.07.2.1)

Yusuf, M., Ariefiati, A., Sophan, M.
K., & Darmawan, A. K.
(2023). *E-government*. Media
Nusa Creative.