



Implementasi Layanan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) dari Prespektif Risiko di Mall Pelayanan Publik pada DPMPSTP Manggarai Barat

Fitri Hilda^{1*}, David B. W. Pandie², David Wilfrid Rih³, Nursalam⁴

¹⁻⁴Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: fitrihilda746@gmail.com^{*1}, david.pandie@staf.undana.ac.id²,
david.rihi@staf.undana.ac.id³, nursalamjeppe@yahoo.com⁴

*Penulis Korespondensi : fitrihilda746@gmail.com

Abstract. *This study aims to describe the implementation of the risk-based OSS system and to identify the obstacles encountered in its implementation. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, and were analyzed using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The analytical framework is based on Charles O. Jones' policy implementation theory, which includes the aspects of organization, interpretation, and application, and is examined from a risk management perspective. The findings indicate that the implementation of OSS-RBA at the MPP of West Manggarai has been relatively effective, particularly in facilitating the issuance of Business Identification Numbers (NIB) and business licenses for Micro and Small Enterprises (MSEs). However, several challenges remain, including limited understanding among business actors, the dependency of business actors on service officers, inadequate internet infrastructure, and human resource readiness. Therefore, strengthening staff capacity, enhancing public socialization, and improving technological infrastructure are necessary to ensure more effective and sustainable implementation.*

Keywords: *OSS-RBA; Policy Implementation; Public Service; Risk-Based Licensing; Risk Management.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi OSS berbasis risiko serta mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian menggunakan teori implementasi kebijakan Charles O. Jones yang mencakup aspek organisasi, interpretasi, dan penerapan kebijakan, serta dikaji melalui perspektif manajemen risiko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS-RBA di MPP Manggarai Barat telah berjalan cukup baik, terutama dalam mempermudah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan izin usaha bagi pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Namun, masih terdapat hambatan berupa rendahnya pemahaman pelaku usaha, ketergantungan pelaku usaha pada petugas, keterbatasan jaringan internet, dan kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, penguatan sosialisasi, dan optimalisasi infrastruktur teknologi untuk mendukung implementasi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Manajemen Risiko; OSS-RBA; Pelayanan Publik; Perizinan Berbasis Risiko.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi penyelenggaraan pemerintahan menuju *electronic government (e-government)*, sebagai bagian dari upaya mewujudkan *good governance* yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Rahayu et al., 2021). Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak lagi bersifat konvensional, melainkan beralih ke layanan berbasis elektronik (*e-service*) guna meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan transparansi pelayanan di tengah tuntutan globalisasi dan perkembangan dunia usaha.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif (Ocampo et al., 2019; Osborne, 2018; Ritz et al., 2016). Salah satu sektor krusial dalam pelayanan publik adalah perizinan berusaha, yang berperan sebagai instrumen legalitas sekaligus pengendali aktivitas ekonomi (Brown & Piroška, 2022; Hailevesus, 2021). Untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, pemerintah Indonesia melakukan reformasi melalui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan digitalisasi perizinan, sebagaimana diatur dalam Permendagri No. 24 Tahun 2006 serta diperkuat melalui Perpres No. 91 Tahun 2017 dan PP No. 24 Tahun 2018.

Transformasi ini semakin diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan PP No. 5 Tahun 2021 yang memperkenalkan sistem perizinan berusaha berbasis risiko melalui *Online Single Submission (OSS)*. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses perizinan, serta meningkatkan kemudahan berusaha. Secara konseptual, OSS tidak hanya berfungsi sebagai platform administratif, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan untuk meningkatkan daya saing investasi dan pertumbuhan ekonomi nasional.

Meskipun demikian, implementasi OSS di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan teknis. Permasalahan klasik seperti prosedur yang kompleks, kurangnya transparansi, serta ketidakpastian waktu pelayanan masih menjadi hambatan (Dappa M. N, 2022; Nurcahyanto & Marom, 2022). Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur digital, serta rendahnya literasi teknologi masyarakat turut memengaruhi efektivitas implementasi sistem (Ekotrans, 2023). Hal ini tercermin dari posisi Indonesia dalam *Ease of Doing Business* yang masih relatif stagnan (Namiroh et al., 2024).

Pada tingkat daerah, implementasi OSS menunjukkan dinamika yang beragam. Di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), terjadi peningkatan signifikan jumlah izin usaha dari tahun 2021 hingga 2023, yang didominasi oleh sektor usaha mikro dan kecil. Fenomena ini menunjukkan bahwa digitalisasi perizinan mampu meningkatkan akses terhadap legalitas usaha. Namun, peningkatan kuantitas tersebut belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas layanan secara substantif.

Kondisi ini juga terlihat di Kabupaten Manggarai Barat melalui keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) yang berfungsi sebagai pusat integrasi layanan dari berbagai instansi. Meskipun MPP telah menyediakan ratusan jenis layanan dan didukung oleh sistem OSS, implementasinya masih menghadapi kendala seperti rendahnya pemahaman pelaku usaha terhadap sistem berbasis risiko, ketergantungan pada bantuan petugas, serta keterbatasan infrastruktur jaringan dan kapasitas aparatur. Selain itu, masih terdapat izin yang memerlukan

verifikasi lanjutan, yang menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya berjalan otomatis dan efisien.

Secara substantif, permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan dengan realitas implementasi di lapangan. Digitalisasi belum sepenuhnya mampu menghilangkan hambatan birokrasi, melainkan masih bergeser dalam bentuk baru seperti kendala teknis dan kapasitas pengguna. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, integrasi sistem, serta literasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis yang komprehensif mengenai implementasi layanan perizinan berbasis OSS dari perspektif risiko, khususnya di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Manggarai Barat. Penelitian ini penting untuk menilai sejauh mana sistem OSS mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya dalam mendukung kemudahan berusaha dan peningkatan investasi daerah.

2. KAJIAN TEORITIS

Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan proses penerapan kebijakan publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi melibatkan interaksi antara aktor, sumber daya, serta lingkungan yang memengaruhi keberhasilan kebijakan (Wahab, 2004; Mazmanian & Sabatier, 1983).

Menurut Edward III (1980), keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini menjadi kunci dalam menilai efektivitas suatu kebijakan, termasuk dalam pelayanan perizinan berbasis digital.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan (UU No. 25 Tahun 2009). Pelayanan yang berkualitas harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Ratminto, 2005; Hardiansyah, 2011). Kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1985), yang menekankan pentingnya pengalaman dan persepsi pengguna layanan.

Perizinan Berbasis Online Single Submission (OSS)

OSS merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang bertujuan menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses, dan meningkatkan transparansi pelayanan (PP No. 5 Tahun 2021). Sistem ini menggunakan pendekatan berbasis risiko (*risk-based approach*), di mana tingkat risiko usaha menentukan jenis dan persyaratan izin. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mendorong investasi, meskipun dalam implementasinya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan pemahaman pengguna dan infrastruktur.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan memahami secara mendalam fenomena implementasi kebijakan dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2017). Fokus penelitian diarahkan pada tiga dimensi implementasi kebijakan menurut Jones (1996), yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi, guna menilai struktur kelembagaan, pemahaman pelaksana, serta praktik pelaksanaan OSS berbasis risiko beserta kendala yang dihadapi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, meliputi kepala dinas, petugas pelayanan, operator OSS, serta pelaku usaha, dengan total 9 informan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, regulasi, dan literatur ilmiah yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara terstruktur, dan dokumentasi, serta didukung studi kepustakaan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1984) yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi, yang dilakukan secara berkelanjutan hingga data mencapai kejenuhan (Sugiyono, 2020).

Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari berbagai informan (Creswell, 2016). Pendekatan ini memastikan bahwa temuan penelitian bersifat objektif, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) dari perspektif risiko di DPMPTSP Kabupaten Manggarai Barat dapat dianalisis melalui tiga dimensi implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones (1996), yaitu *organization*, *interpretation*, dan *application*.

Aspek Organisasi (*Organization*)

Secara kelembagaan, struktur organisasi DPMPTSP telah mendukung implementasi OSS melalui pembagian tugas yang jelas antara fungsi pelayanan dan penanaman modal, serta dukungan operator teknis. Koordinasi internal berjalan cukup baik, namun koordinasi lintas sektor masih menghadapi kendala operasional seperti keterbatasan waktu antarinstansi yang berdampak pada keterlambatan izin.

Dari sisi sumber daya manusia, kapasitas aparatur dinilai cukup memadai, ditunjukkan oleh tingkat pendidikan mayoritas S1 serta keterlibatan dalam pelatihan OSS dan pelayanan publik. Namun, keterbatasan anggaran pelatihan menjadi tantangan sehingga peningkatan kapasitas lebih banyak dilakukan melalui pembelajaran daring dan mandiri.

Sarana dan prasarana secara umum tersedia dan mendukung, seperti komputer, ruang pelayanan, dan aplikasi OSS. Namun, kendala utama terletak pada ketidakstabilan jaringan internet dan gangguan sistem OSS, yang menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur digital belum sepenuhnya optimal.

Aspek Interpretasi (*Interpretation*)

Pelaksana kebijakan memiliki pemahaman yang baik terhadap konsep OSS berbasis risiko, termasuk klasifikasi tingkat risiko usaha dan implikasinya terhadap jenis perizinan. Pemahaman ini sejalan dengan standar nasional (NSPK), sehingga tidak terjadi perbedaan interpretasi antara pusat dan daerah.

Selain itu, pelaksana mampu menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik pelayanan melalui edukasi dan pendampingan kepada pelaku usaha. Namun, di sisi masyarakat, masih terdapat kesenjangan pemahaman terhadap alur dan mekanisme OSS, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan prosedur dan ketergantungan pada bantuan petugas.

Upaya sosialisasi dan pelatihan telah dilakukan melalui bimtek, pembelajaran internal, dan media daring, tetapi jangkauan sosialisasi masih terbatas akibat kendala anggaran.

Aspek Aplikasi (*Application*)

Pada tahap aplikasi, implementasi OSS telah berjalan secara operasional dan menjadi sistem utama dalam pelayanan perizinan. Proses pelayanan meliputi registrasi, penginputan data, penentuan risiko otomatis, penerbitan NIB, hingga verifikasi dan pengawasan sesuai PP No. 5 Tahun 2021.

Pelayanan dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu secara mandiri (online) dan melalui pendampingan langsung di MPP. Pendampingan aparatur menjadi faktor kunci dalam membantu masyarakat yang belum memahami sistem.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala utama, yaitu:

- a. Kendala sistem dan regulasi, yaitu maintenance, error, dan transisi kebijakan (PP No. 5 ke PP No. 28).
- b. Kendala infrastruktur, yaitu jaringan internet tidak stabil dan ketergantungan pada server pusat.
- c. Kendala pengguna, yaitu rendahnya literasi digital dan ketidaklengkapan dokumen.

Untuk mengatasi hal tersebut, DPMPTSP menerapkan strategi berupa penguatan koordinasi dengan pemerintah pusat, peningkatan kapasitas SDM, edukasi dan pendampingan kepada pelaku usaha, serta pendekatan adaptif dalam menghadapi gangguan sistem.

Respon Masyarakat dan Efektivitas Pelayanan

Respon masyarakat terhadap pelayanan OSS tergolong sangat baik, ditunjukkan oleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 94, yang masuk kategori sangat baik. Masyarakat menilai pelayanan ramah, membantu, dan memudahkan proses perizinan.

Meskipun demikian, masih terdapat ketergantungan masyarakat terhadap pendampingan aparatur, yang menunjukkan bahwa kemandirian pengguna layanan belum sepenuhnya tercapai.

Risiko Implementasi

Risiko implementasi OSS dapat diklasifikasikan menjadi:

- a) Faktor internal, yaitu keterbatasan SDM dan anggaran pelatihan.
- b) Faktor teknis, yaitu gangguan sistem dan jaringan.
- c) Faktor eksternal, yaitu perubahan regulasi dan rendahnya literasi digital masyarakat.

Dampak risiko tersebut meliputi keterlambatan pelayanan, kesalahan data, serta peningkatan beban kerja aparatur. Untuk meminimalkan risiko, dilakukan strategi mitigasi berupa peningkatan kapasitas aparatur, penguatan koordinasi, pendampingan pengguna, serta perbaikan infrastruktur.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi layanan perizinan berbasis *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di Mall Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Manggarai Barat secara umum telah berjalan dan memberikan kemudahan melalui penyederhanaan prosedur, percepatan layanan, serta peningkatan transparansi, yang tercermin dari meningkatnya penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) terutama pada sektor UMK. Ditinjau dari teori Charles O. Jones, aspek organisasi, interpretasi, dan aplikasi telah berjalan cukup baik melalui struktur yang jelas, SOP yang terstandar, serta pemahaman aparaturnya terhadap pendekatan berbasis risiko. Namun demikian, implementasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti rendahnya pemahaman pelaku usaha, ketergantungan pada pendampingan, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta proses verifikasi izin tertentu, sehingga menunjukkan bahwa keberhasilan OSS tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kesiapan SDM, komunikasi kebijakan, dan dukungan teknologi.

Saran

DPMPTSP perlu meningkatkan sosialisasi dan pendampingan secara berkelanjutan agar pemahaman pelaku usaha terhadap OSS semakin baik, sementara pemerintah daerah diharapkan memperkuat infrastruktur jaringan dan dukungan anggaran untuk pengembangan layanan digital. Pelaku usaha juga perlu meningkatkan literasi digital dan kemandirian dalam penggunaan sistem OSS, sedangkan peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan kajian dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas, tingkat kepuasan, dan dampak ekonomi dari implementasi OSS-RBA sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik.

DAFTAR REFERENSI

- Brown, D., & Piroška, D. (2022). *Regulating finance for development*. Cambridge University Press.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Pustaka Pelajar.
- Dappa, M. N. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam sistem perizinan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Ekotrans. (2023). Evaluasi implementasi sistem perizinan elektronik di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Administrasi*.

- Hailevesus, M. (2021). Business licensing and regulatory reform in developing countries. *Journal of Public Administration*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and public policy*. Scott, Foresman.
- Namiroh, S., et al. (2024). Ease of doing business dan reformasi birokrasi di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Nurchayanto, H., & Marom. (2022). Permasalahan pelayanan perizinan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Ocampo, R. B., et al. (2019). *Public administration in Southeast Asia*. Asian Development Bank.
- Osborne, S. P. (2018). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Rahayu, S., et al. (2021). Transformasi digital dalam pelayanan publik berbasis e-government di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Ritz, A., et al. (2016). Public service motivation: A systematic literature review. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.12505>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Wahab, S. A. (2004). *Analisis kebijakan: Dari formulasi ke implementasi kebijakan negara*. Bumi Aksara.