

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Indonesia

Dhea Nabila Putri Ananta, Mei Rita Makdalena Situmorang*, Sumiati, Dila Erlianti

Sekolah Tinggi Administrasi Lancang Kuning Dumai

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i2.442>

*Correspondence: Mei Rita Makdalena

Situmorang

Email: meiritatmrng@gmail.com

Received: 28-03-2026

Accepted: 17-04-2026

Published: 10-05-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menelaah implementasi kebijakan perizinan usaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS) di Indonesia dalam kerangka reformasi birokrasi dan penerapan Electronic Government (E-Government). Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik studi literatur, yang bersumber dari berbagai referensi seperti jurnal ilmiah, buku, serta dokumen kebijakan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS mampu memberikan dampak positif, khususnya dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, serta kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengurus perizinan. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala yang dihadapi, antara lain belum optimalnya integrasi sistem antarinstitusi, rendahnya tingkat literasi digital terutama pada pelaku UMKM, serta keterbatasan kualitas sumber daya manusia dan kemampuan teknis aparatur pemerintah. Berdasarkan teori Edwards III (1980), keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil analisis memperlihatkan bahwa keempat faktor tersebut belum berjalan secara maksimal, sehingga berdampak pada efektivitas pelaksanaan OSS yang belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan, seperti peningkatan kualitas komunikasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kesiapan aparatur, serta penyederhanaan struktur birokrasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, efisien, adaptif, serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara luas.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, OSS, Perizinan Berusaha, E-Government, Edwards III (1980)

Abstract: This study aims to examine the implementation of risk-based business licensing policies through the Online Single Submission (OSS) system in Indonesia within the framework of bureaucratic reform and the adoption of Electronic Government (E-Government). The research employs a qualitative approach using a literature review method, drawing on various sources such as academic journals, books, and relevant policy documents. The findings indicate that the implementation of OSS has contributed positively to improving transparency, efficiency, and convenience for business actors in the licensing process. However, several challenges remain, including the lack of optimal system integration across government agencies, low levels of digital literacy among business actors—particularly small and medium enterprises (SMEs)—and limitations in human resources as well as the technical capacity of government officials. Referring to Edwards III's (1980) theory, the success of policy implementation is influenced by four key factors: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The analysis reveals that these four factors have not been fully optimized, thereby affecting the overall effectiveness of OSS implementation. Therefore, continuous improvement efforts are necessary, including enhancing communication quality, strengthening human resource capacity, improving the readiness of government personnel, and simplifying bureaucratic structures. This study is expected to contribute to the development of more effective, efficient, adaptive, and citizen-oriented digital public service policies.

Keywords: Policy Implementation, OSS, Business Licensing, E-Government, Edwards III (1980)

Pendahuluan

Masa reformasi birokrasi di Indonesia menuntut adanya perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik menciptakan *good governance* yang lebih bersih, terbuka, dan tertuju pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat ([Surama Rahmawati, 2020](#)). Menurut [Thoha \(2003\)](#), reformasi birokrasi bukan sekadar restrukturisasi administratif, melainkan juga pergeseran paradigma dari budaya "dilayani" menjadi "melayani." Pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam mempercepat perubahan birokrasi menuju *public service* yang lebih efisien, cepat tanggap, dan adil ([Vinanda et al., 2025](#)).

Masa perubahan Industri 4.0 telah memberikan transformasi besar yang berpengaruh luas ke berbagai sisi kehidupan dan pola pelayanan pemerintah kepada masyarakat. [Yusuf \(2023\)](#) menekankan bahwa kemajuan teknologi digital menuntut adanya sistem pelayanan publik yang terintegrasi berbasis informasi dan komunikasi. Kondisi tersebut mendorong banyak negara termasuk Indonesia untuk menerapkan konsep pemerintahan elektronik (E-Government) sebagai cara untuk meningkatkan efisiensi, kejelasan, dan tanggung jawab dalam menjalankan pemerintahan ([Vinanda et al., 2025](#)).

Di Indonesia sendiri, penerapan E-Government memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang kemudian diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi pijakan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan modern berbasis teknologi informasi.

Sektor perizinan usaha merupakan salah satu bidang paling strategis dalam penerapan Electronic Government (E-Government). Perizinan berperan penting dalam mengatur aktivitas ekonomi, melindungi kepentingan publik, serta menjamin kepastian hukum bagi para pelaku usaha ([Surjadi, 2012](#)). Sebelum adanya reformasi regulasi, sistem perizinan di Indonesia sering dianggap kompleks, lambat, dan tidak efisien, dengan kewenangan yang tumpang tindih antar lembaga ([Yusuf, 2023](#)). Kondisi tersebut menghambat minat investasi dan menyebabkan peringkat Ease of Doing Business Indonesia tertinggal dibandingkan beberapa negara ASEAN lainnya ([Valery et al., 2025](#)).

Sebagai upaya untuk menjawab berbagai persoalan dalam sistem perizinan, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang kemudian disempurnakan melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022. Regulasi tersebut melahirkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang menandai adanya perubahan paradigma mendasar dalam sistem perizinan nasional ([Valery et al., 2025](#)). Dengan menerapkan pendekatan perizinan berbasis risiko, penentuan proses perizinan tidak lagi hanya bergantung pada jenis bidang usaha, tetapi lebih difokuskan pada tingkat risiko serta skala kegiatan usaha yang dijalankan ([Andry, 2025](#)). Kebijakan ini bertujuan menciptakan mekanisme perizinan yang lebih proporsional,

efisien, dan sesuai dengan karakteristik kegiatan usaha sehingga mampu meningkatkan kepastian hukum sekaligus mendorong iklim investasi yang lebih kondusif ([Amar, 2022](#)).

Sebagai langkah lanjutan dari penerapan kebijakan perizinan berbasis risiko, pemerintah menghadirkan sistem OSS sebagai wadah digital nasional dirancang untuk menyatukan seluruh proses perizinan usaha secara terpadu, baik antar kementerian maupun pemerintah daerah ([Andry, 2025](#)). Melalui OSS, pelaku usaha dapat mengajukan, mengumpulkan, dan memperoleh izin tanpa prosedur manual yang rumit dan panjang ([Valery et al., 2025](#)). Implementasi sistem ini diharapkan dapat mendorong terciptanya lingkungan usaha yang lebih kondusif, memperlancar masuknya investasi, serta meningkatkan daya saing daerah dalam menghadapi perkembangan ekonomi baik di tingkat nasional maupun global ([Amar, 2022](#)).

Implementasi OSS diwewenangkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yang dalam praktiknya masih menghadapi berbagai tantangan dalam proses digitalisasi layanan publik, meliputi kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas dan kompetensi sumber daya manusia, serta tingkat pemahaman dan literasi digital masyarakat ([Abdul Razak, 2019](#)). Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 melalui pengembangan berbagai inovasi layanan berbasis teknologi ([Ramadiyana, 2022](#)). Langkah tersebut diarahkan untuk meningkatkan jangkauan layanan perizinan, mempercepat penyelesaian proses administratif, serta mendorong terciptanya lingkungan usaha yang lebih mendukung bagi para pelaku usaha di daerah ([Andry, 2025](#)).

Di Indonesia, pelaksanaan OSS masih melewati rintangan yang memengaruhi efektivitas Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko ([Ramadiyana, 2022](#)). Pertama, integrasi sistem antarinstansi belum optimal sehingga menimbulkan hambatan dalam proses verifikasi data ([Amar, 2022](#)). Kedua, tingkat literasi digital di kalangan pelaku usaha khususnya pada sektor UMKM, masih tingkat bawah sehingga memicu kesenjangan dalam pemanfaatan layanan berbasis daring. Ketiga, keterbatasan jumlah aparatur yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi turut berdampak pada lambatnya penanganan kendala teknis serta proses pemeliharaan sistem ([Valery et al., 2025](#)).

Fenomena tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara harapan yang tertuang dalam kebijakan nasional dengan kondisi nyata pelaksanaannya di tingkat daerah. Dalam konteks penelitian ini, hal tersebut menjadi penting untuk dianalisis lebih mendalam, terutama dalam menilai sejauh mana implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 melalui sistem Online Single Submission (OSS) di Indonesia dapat berlangsung secara efektif ([Abdul Razak, 2019](#)). Penelitian ini juga diarahkan untuk mengkaji berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan tersebut sekaligus menganalisis

upaya yang ditempuh oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam menangani serta mengatasi berbagai hambatan yang muncul ([Ramadiyana, 2022](#)).

Urgensi penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memperkaya pemahaman mengenai efektivitas implementasi Electronic Government (E-Government) dalam layanan publik berbasis risiko, khususnya di sektor perizinan usaha ([Surjadi, 2012](#)). Selain memberikan implikasi teoretis bagi kajian implementasi kebijakan publik, penelitian ini diharapkan pula dapat menghasilkan rekomendasi yang bersifat aplikatif bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas tata kelola perizinan berbasis digital ([Andry, 2025](#)). Hasil penelitian dapat mendukung terciptanya sistem layanan yang inklusif, transparan, dan adaptif terhadap kemajuan teknologi, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta iklim investasi yang kondusif ([Valery et al., 2025](#)).

Kerangka Teori

Pelaksanaan kebijakan publik menjadi fase krusial dalam siklus kebijakan, karena pada tahap inilah keputusan politik beserta regulasi yang telah ditetapkan diwujudkan dalam bentuk tindakan konkret oleh institusi pelaksana ([Patarai, 2020](#)). Dalam konteks Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui sistem OSS, keberhasilan implementasi bergantung pada efektivitas interaksi antara perumusan kebijakan dan aktivitas pelaksanaan di lapangan ([Andry, 2025](#)).

Menurut kerangka teoretis Edwards III (1980), efektivitas pelaksanaan tujuan pemerintah disebabkan 4 faktor utama: komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap), dan struktur birokrasi ([Wahab, 2021](#)). Pertama, komunikasi yang efektif—baik dari segi kejelasan, konsistensi, maupun ketepatan sasaran menjadi faktor penting agar kebijakan OSS dapat dipahami dengan baik oleh aparat pelaksana serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Kedua, tersedianya sumber daya manusia yang kompeten, dukungan anggaran yang memadai, serta infrastruktur teknologi yang memadai sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan sistem perizinan berbasis risiko. Kedua, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, dukungan finansial, serta fasilitas teknologi yang memadai menentukan kelancaran implementasi sistem perizinan berbasis risiko. Ketiga, disposisi atau sikap pelaksana, khususnya komitmen dan motivasi aparatur pemerintah daerah, berperan penting dalam memastikan kebijakan dijalankan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Keempat, struktur birokrasi yang mendukung melalui prosedur kerja yang jelas serta koordinasi antarinstansi sangat krusial untuk memastikan kebijakan OSS tidak terhambat oleh tumpang tindih kewenangan.

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 di Indonesia tidak semata-mata bersifat administratif, melainkan juga mencerminkan dinamika sosial, politik, dan kelembagaan. Keempat faktor dalam teori Edwards III (1980) saling berkaitan, sehingga

kelemahan pada satu aspek dapat mengurangi efektivitas implementasi secara keseluruhan. Kerangka ini relevan untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan OSS mencapai tujuan utamanya, yaitu menciptakan sistem perizinan berusaha yang lebih sederhana, transparan, dan berbasis risiko.

Metodologi

Penelitian ini pakai metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka. Cara ini dipilih karena tujuan penelitiannya memang untuk memahami dan mengkaji secara mendalam tentang bagaimana kebijakan perizinan usaha berbasis risiko lewat sistem OSS diterapkan di Indonesia ([Zulfikar et al., 2024](#)). Jadi, peneliti tidak turun langsung ke lapangan untuk ambil data, tapi menggunakan data yang sudah ada dari sumber yang bisa dipercaya, seperti buku, jurnal, artikel penelitian, laporan dari lembaga pemerintah maupun non-pemerintah, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan perizinan usaha ([Slamet et al., 2023](#)). Pendekatan ini dinilai tepat untuk mengkaji dinamika teoritis dan empiris mengenai pengaruh kebijakan OSS terhadap efektivitas pelayanan perizinan di tingkat daerah. Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, dengan tujuan untuk menggambarkan sekaligus menginterpretasikan fenomena implementasi kebijakan perizinan berbasis risiko ([Ramadiyana, 2021](#)). Fokus utama penelitian bukan pada pengujian hipotesis, melainkan pada upaya membangun pemahaman yang komprehensif mengenai konsep, regulasi, serta praktik yang berkembang dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Implementasi kebijakan OSS dalam penyelenggaraan perizinan usaha di Indonesia menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Bermaksud guna mengkaji pola, keterkaitan, serta dampak dari berbagai aspek pelaksanaan kebijakan perizinan berbasis risiko melalui sistem OSS terhadap efektivitas birokrasi publik di Indonesia. Melalui pendekatan studi pustaka, peneliti dapat menelusuri dan menganalisis berbagai topik yang relevan dari penelitian terdahulu.

Kajian literatur ini memungkinkan dilakukannya telaah terhadap teori administrasi publik, konsep tata kelola pemerintahan, serta praktik implementasi kebijakan perizinan modern di berbagai negara yang selanjutnya dibandingkan dengan situasi yang terjadi di Indonesia ([Alwan Zainul Haq et al., 2023](#)). Dengan demikian, diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai posisi dan perkembangan kebijakan OSS dalam konteks global maupun nasional.

Data dalam hal ini sepenuhnya merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti dokumen resmi, publikasi ilmiah, serta laporan yang diterbitkan oleh lembaga pemerintah maupun non-pemerintah ([Pratiwi et al., 2024](#)). Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran, penelaahan, serta pengolahan informasi dari berbagai referensi tersebut. Selanjutnya, data dianalisis dengan cara mensintesis berbagai temuan untuk menghasilkan pembahasan yang sistematis, mendalam, dan terstruktur mengenai implementasi kebijakan

OSS dalam pelaksanaan perizinan berusaha berbasis risiko di Indonesia ([Slamet et al., 2023](#)).

Hasil dan Pembahasan

Penerapan Online Single Submission (OSS) di Indonesia merupakan salah satu wujud kebijakan nasional dalam upaya menghadirkan layanan perizinan usaha berbasis risiko yang lebih efisien dan terbuka. Berdasarkan kajian literatur dan studi dokumentasi, sistem OSS telah diimplementasikan secara optimal sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 melalui koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai pelaksana utama di tingkat daerah ([Priyanti et al., 2025](#)). OSS berfungsi sebagai platform digital yang mengintegrasikan proses perizinan lintas sektor dan lembaga, sehingga memudahkan pelaku usaha untuk mengajukan izin secara daring tanpa prosedur manual yang rumit ([Palandeng & Megawati, 2025](#)). Melalui sistem ini, pemerintah berupaya meningkatkan transparansi, mempercepat waktu layanan, serta mengurangi praktik birokrasi yang berbelit dalam proses perizinan ([Nurhayati et al., 2022](#)).

Namun, berdasarkan kajian literatur, implementasi OSS masih menghadapi berbagai hambatan. Permasalahan utama meliputi keterlambatan sinkronisasi data antara sistem pusat dan daerah serta gangguan teknis yang mengganggu proses layanan ([Nabila et al., 2025](#)). Selain itu, pelaku usaha, khususnya UMKM, sering mengalami kesulitan dalam memahami prosedur perizinan berbasis risiko akibat keterbatasan literasi digital ([Ma'rifat & Made, 2024](#)). Secara keseluruhan, implementasi OSS telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik, khususnya dalam aspek transparansi dan efisiensi ([Priyanti et al., 2025](#)).

Pembahasan

Dimensi pertama dalam teori Edwards III (1980) adalah komunikasi, yang berfungsi untuk menyampaikan informasi kebijakan kepada pelaksana dan masyarakat. Dalam konteks OSS (Operational System for the Public Service), komunikasi dilakukan melalui sosialisasi, bimbingan teknis, serta penyediaan informasi kepada pelaku usaha guna membantu mereka memahami mekanisme perizinan berbasis risiko ([Palandeng & Megawati, 2025](#)). Namun, efektivitas komunikasi belum merata karena adanya perbedaan pemahaman antara pelaksana dan masyarakat terkait prosedur OSS ([Hanif, 2024](#)). Komunikasi antarinstansi dalam implementasi OSS juga belum optimal, sehingga sering menimbulkan perbedaan interpretasi terhadap proses layanan ([Nabila et al., 2025](#)).

Meskipun upaya komunikasi telah dilakukan secara intensif, hambatan tetap muncul dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Sebagian pelaku usaha masih menganggap proses perizinan berbasis OSS rumit akibat kurangnya pemahaman terhadap sistem digital ([Ma'rifat & Made, 2024](#)). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi kebijakan

sangat bergantung pada intensitas sosialisasi dan dukungan pemerintah ([Nurhayati et al., 2022](#)). Oleh karena itu diperlukan upaya komunikasi yang lebih tepat sasaran dan mampu menjangkau berbagai kalangan sehingga para pelaku usaha dapat memahami dan memanfaatkan sistem OSS secara optimal ([Priyanti et al., 2025](#)).

Selanjutnya, aspek sumber daya menjadi elemen krusial dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan OSS. Berdasarkan hasil kajian literatur, pelaksanaan OSS telah didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik serta teknologi informasi. Kajian literatur menunjukkan bahwa pelaksanaan OSS didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten di bidang layanan publik dan teknologi informasi ([Palandeng & Megawati, 2025](#)). Namun, jumlah pegawai sering kali tidak sebanding dengan lonjakan permohonan izin, sehingga menimbulkan beban kerja yang tinggi ([Nabila et al., 2025](#)). Di sisi lain, masih dijumpai keterbatasan dalam kapasitas teknis aparatur dalam menangani berbagai kendala pada sistem digital ([Ma'rifat & Made, 2024](#)).

Dalam hal fasilitas infrastruktur, implementasi OSS (Operational System for the Public Service) telah didukung oleh jaringan internet yang memadai serta perangkat teknologi di lingkungan layanan publik. Fasilitas tersebut memungkinkan proses perizinan daring berjalan lebih efektif dan efisien ([Nurhayati et al., 2022](#)). Namun, gangguan pada sistem pusat OSS sering kali menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan izin usaha ([Priyanti et al., 2025](#)). Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun sumber daya dasar telah tersedia, peningkatan kapasitas teknis dan stabilitas sistem tetap diperlukan untuk mengoptimalkan implementasi OSS ([Hanif, 2024](#)).

Dimensi disposisional (sikap) aparatur sipil negara merupakan kelanjutan yang krusial dalam implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS) di Indonesia. Aparatur pelaksana telah menunjukkan komitmen dalam mendukung transformasi digital layanan publik, meskipun terdapat variasi dalam pemahaman dan kesiapan pegawai terhadap sistem OSS ([Palandeng & Megawati, 2025](#)). Sikap adaptif aparatur terhadap digitalisasi terbukti meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kecepatan layanan perizinan berbasis elektronik ([Priyanti et al., 2025](#)). Namun demikian, resistensi masih muncul dari sebagian aparatur yang belum sepenuhnya siap beradaptasi dengan sistem digital, sehingga memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat ([Ma'rifat & Made, 2024](#)).

Selain itu, pola kerja aparatur sipil negara masih menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan paradigma layanan digital yang beralih dari sistem manual. Sebagian pegawai yang terbiasa dengan prosedur konvensional memerlukan waktu untuk menguasai dan mengoperasikan sistem OSS secara optimal ([Palandeng & Megawati, 2025](#)). Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah telah melaksanakan pelatihan serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia guna mendukung implementasi kebijakan berbasis teknologi ([Ma'rifat & Made, 2024](#)). Secara keseluruhan, dimensi disposisi menunjukkan tren positif, namun masih memerlukan penguatan kesiapan mental, kompetensi digital, dan komitmen

aparatur sipil negara untuk secara konsisten melaksanakan kebijakan ([Khoriyatun & Alfarizy, 2025](#)).

Dimensi struktur birokrasi memengaruhi implementasi OSS melalui kejelasan pembagian tugas dan fungsi dalam organisasi pelaksana. Struktur organisasi yang jelas, didukung oleh standar operasional prosedur (SOP), memperlancar proses perizinan elektronik ([Nurhayati et al., 2022](#)). Namun, tumpang tindih kewenangan antarinstansi masih menimbulkan inefisiensi layanan ([Nabila et al., 2025](#)). Situasi ini menunjukkan perlunya penyederhanaan struktur birokrasi agar lebih adaptif terhadap kebutuhan layanan publik digital ([Hanif, 2024](#)).

Struktur birokrasi yang hierarkis juga memengaruhi kecepatan pengambilan keputusan dalam implementasi OSS. Proses birokrasi yang panjang sering kali menghambat penyelesaian masalah teknis dalam layanan perizinan ([Hanif, 2024](#)). Dalam beberapa kasus, keterbatasan kewenangan pelaksana menyebabkan keterlambatan proses layanan karena harus menunggu persetujuan dari tingkat yang lebih tinggi ([Nurhayati et al., 2022](#)). Oleh karena itu, penyederhanaan proses birokrasi dan pendelegasian kewenangan secara proporsional diperlukan untuk mewujudkan layanan yang lebih cepat dan efektif ([Nabila et al., 2025](#)).

Koordinasi antarinstansi dalam struktur birokrasi merupakan faktor krusial dalam mendukung keberhasilan implementasi OSS (Overall System of Utilization) di Indonesia. Pelaksanaan OSS melibatkan berbagai instansi pusat dan daerah, sehingga memerlukan koordinasi yang intensif dan berkelanjutan ([Ma'rifat & Made, 2024](#)). Namun, koordinasi tersebut belum sepenuhnya optimal, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam proses verifikasi dan integrasi data ([Palandeng & Megawati, 2025](#)). Beberapa daerah telah mengembangkan layanan berbasis OSS yang terintegrasi untuk memperkuat sinergi antarinstansi ([Priyanti et al., 2025](#)).

Dimensi disposisi dan struktur birokrasi menunjukkan bahwa implementasi kebijakan OSS di Indonesia bergerak ke arah yang positif, meskipun berbagai tantangan masih ada. Aparatur yang adaptif serta struktur birokrasi yang fleksibel menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan digital (Priyanti et al., 2025). Penguatan kapasitas sumber daya manusia dan reformasi birokrasi yang berkelanjutan diperlukan agar sistem OSS dapat beroperasi secara optimal dan memberikan layanan publik yang berkualitas ([Jayakresna, 2025](#)).

Kesimpulan

Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi OSS memiliki peran penting sebagai instrumen pelayanan perizinan yang mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan yang diusahakan, namun keberhasilannya reformasi masih sangat ditentukan oleh kesiapan implementasi di lapangan, terutama pada aspek komunikasi, sumber daya manusia, disposisi aparatur, dan penyederhanaan struktur birokrasi; oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menelaah secara lebih mendalam faktor-faktor penghambat

penerapan OSS di tingkat daerah, khususnya pada UMKM dan instansi pelaksana, sedangkan secara praktis pemerintah perlu memperkuat sosialisasi yang lebih merata, meningkatkan literasi pelaku usaha digital, menambah dan melatih staf teknis, serta memperbaiki integrasi antarlembaga agar OSS benar-benar mampu mewujudkan pelayanan publik yang cepat, sederhana, dan memuaskan.

Daftar Pustaka

- Abdul Razak. (2019). *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dumai terapkan sistem online memudahkan calon investor*. Anantara Riau. <https://riau.antaranews.com/berita/111341/pelayanan-terpadu-satu-pintu-dumai-terapkan-sistem-online-mudahkan-calon-investor>
- Alwan Zainul Haq, Satrio Hadi Wijoyo, & Khalid Rahman. (2023). Pengembangan e-Modul Pembelajaran “Informatika” menggunakan Metode Research and Development (R&D). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol. 7, No(4), 1883–1891.
- Amar, M. (2022). *IMPLEMENTASI PENYELENGGARAAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED PADA DINAS PENANAMAN MODAL & PTSP KABUPATEN SINJAI*. 2.
- Andry, H. (2025). *Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru*. 2(1), 369–391.
- Hanif. (2024). *Analisis Swot Implementasi Online Single Submission (Oss) Dalam Optimalisasi Investasi Di Kabupaten Tulungagung*. 17(01), 33–43.
- Jayakresna. (2025). Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) Terhadap Kemudahan Layanan Akses dalam Mendorong Investasi dan Pengembangan Ekonomi Lokal. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*.
- Khoriyatun, & Alfarizy. (2025). *Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) dalam Pelayanan Mendirikan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke*. 41–49.
- Ma’rifat, R. A., & Made, S. I. (2024). *Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP*. 2, 306–312.
- Nabila, Putri, Siswoyo, & Imawan. (2025). The Implementation of Micro and Small Business Licensing Policy Based on the Online Single Submission (OSS) in Cirebon City. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 4(7), 1203–1214.
- Nurhayati, Maidun, & Nurkaidah. (2022). Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 4(2), 67–78.
- Palandeng, & Megawati. (2025). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submssion (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

- Kota Surabaya. 12(4), 1023–1038.
- Patarai, M. I. (2020). *Kebijakan publik daerah: Posisi dan dimensinya dalam perspektif desentralisasi kebijakan* (Vol. 1). De La Macca.
- Pratiwi, P. A., Mashalani, F., Hafizhah, M., & Batrisyia, A. (2024). *Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL*. 2(1).
- Priyanti, Dewi, Aisyah, & Hasyem. (2025). Implementasi E- Government Berbasis Online Single Submission (OSS) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Digital. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 10(3), 579–593.
- Ramadiyana. (2021). Indonesian Research Journal on Education. *Indonesian Research Journal on Education Web.*, 4, 550–558.
- Ramadiyana. (2022). *Pemko Dumai Gelar Bimtek Perizinan Usaha Berbasis Risiko*. Riau Pos. <https://riaupos.jawapos.com/dumai/2253563948/pemko-dumai-gelar-bimtek-perizinan-usaha-berbasis-risiko>
- Slamet, W., Ladyani, F., & Asrianto, O. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV SCIENCE TECHNO DIRECT PERUM KORPRI, PANGKALPINANG.
- Surama Rahmawati, A. R. (2020). *Pengawasan Pemerintahan*. CV. Cendekia Press.
- Surjadi. (2012). *Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. XX(02), 262–277.
- Thoha, M. (2003). *Birokrasi & Politik di Indonesia*. (No Title).
- Valery, R. C., Permana, D., & Sufianto, D. (2025). IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 5 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO MELALUI PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) TA. 2023-TA. 2024 DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Prinsip: Jurnal Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 613–624.
- Vinanda, O. R., Asih, S. S., Kusuma, S. R., Minata, B. S., Akbar, R., & Gynansiar, I. (2025). *KEBIJAKAN PUBLIK POLITICAL PARTICIPATION OF CIVIL SOCIETY IN PUBLIC POLICY MONITORING*. 10240–10247.
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.
- Yusuf, M. (2023). *Teori Manajemen*.
- Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, N., Annisa, S., Kusumawardhani, O. B., & Mutiah, R. (2024). *Metode penelitian kuantitatif (Teori, metode dan praktik)*.