

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital dan modern ini, pemerintah dituntut agar lebih mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi penilaian penting kepada pemerintah sebagai bentuk dukungan atas seluruh kepentingan masyarakat. 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.

Selama ini, proses perizinan berusaha sering kali menghadapi berbagai kendala yang menghambat kelancaran dan kecepatan layanan. Menurut Sutedi (2015) dalam (Akni et al., 2022), perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Di

banyak daerah, prosedur perizinan yang kompleks, birokrasi yang berbelit-belit, serta ketidaksesuaian antara regulasi pusat dan daerah menjadi masalah utama yang menghalangi kelancaran proses perizinan. Proses yang rumit dan memakan waktu ini tidak hanya merugikan pelaku usaha besar, tetapi juga sangat merugikan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang biasanya tidak memiliki sumber daya atau pengetahuan untuk menghadapi sistem perizinan yang sulit dan tidak efisien. UMKM merupakan sektor yang sangat vital dalam perekonomian Indonesia, dan mereka sangat bergantung pada kemudahan dalam mendapatkan izin usaha untuk dapat berkembang dan beroperasi secara legal. Oleh karena itu, perbaikan dalam sistem pelayanan perizinan menjadi hal yang sangat mendesak, karena jika tidak ditangani dengan serius, ketidak efisienan ini bisa menghambat potensi ekonomi yang sangat besar.

Menurut Anttiroiko (dalam Lestari et al., 2021) untuk mendukung kinerja sebuah birokrasi pemerintahan dibutuhkan pemanfaatan sistem informasi dan teknologi seperti internet dan web agar pelayanan yang diberikan lebih responsif dan efisien. Sistem perizinan yang ada sebelumnya sering kali mengandalkan prosedur manual yang melibatkan banyak pihak dan berpotensi menyebabkan tumpang tindih dalam peraturan. Pelaku usaha harus berurusan dengan berbagai instansi yang memiliki regulasi dan prosedur berbeda-beda, yang tentu saja membutuhkan waktu dan tenaga lebih banyak. Dalam situasi ini, pengusaha sering kali harus menghadap birokrasi yang tidak ramah dan proses yang tidak transparan, yang berujung pada lambannya realisasi izin

usaha. Hal ini juga berpengaruh pada daya saing Indonesia dalam menarik investasi asing dan meningkatkan produktivitas usaha dalam negeri. Oleh karena itu, perubahan mendasar dalam sistem pelayanan perizinan berusaha sangat dibutuhkan untuk menjamin kemudahan berusaha yang lebih baik.

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. Untuk lebih mengoptimalkan kinerja sistem perizinan, pemerintah kemudian mengembangkan 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. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan memastikan bahwa usaha yang berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan atau kesehatan masyarakat mendapat perhatian lebih, sedangkan usaha dengan risiko rendah tidak terbebani oleh proses yang rumit dan berbelarut-larut.

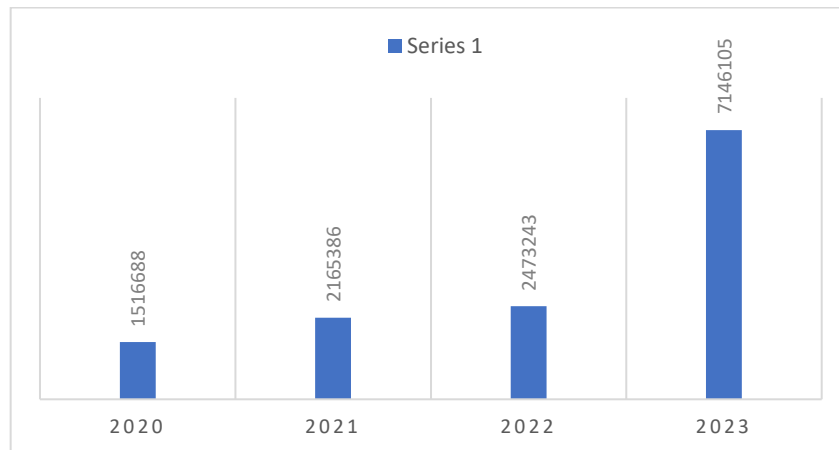


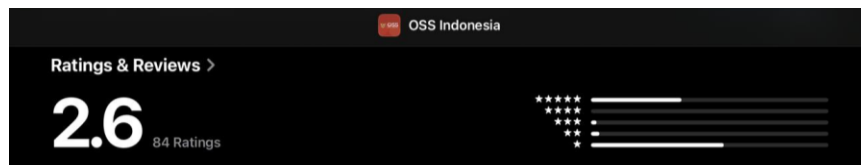
Diagram 1. 1 Jumlah Perizinan yang Diproses Melalui OSS RBA Skala Nasional (Tahun 2020-2023)

Sumber: diolah Penulis, 2025

Sistem *Online Single Submission* (OSS) berbasis risiko (RBA) diperkenalkan oleh pemerintah Indonesia untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha, serta meningkatkan transparansi dalam memberikan izin usaha yang dapat diakses melalui *Website* maupun diunduh melalui *Playstore* dan *Appstore*. OSS RBA ini bertujuan untuk menciptakan iklim investasi yang lebih baik dengan meminimalkan birokrasi dan mempercepat proses perizinan. Meskipun jumlah perizinan yang diproses mengalami peningkatan yang signifikan, penting untuk menilai seberapa efektif sistem OSS RBA dalam menyederhanakan proses perizinan dan seberapa besar dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

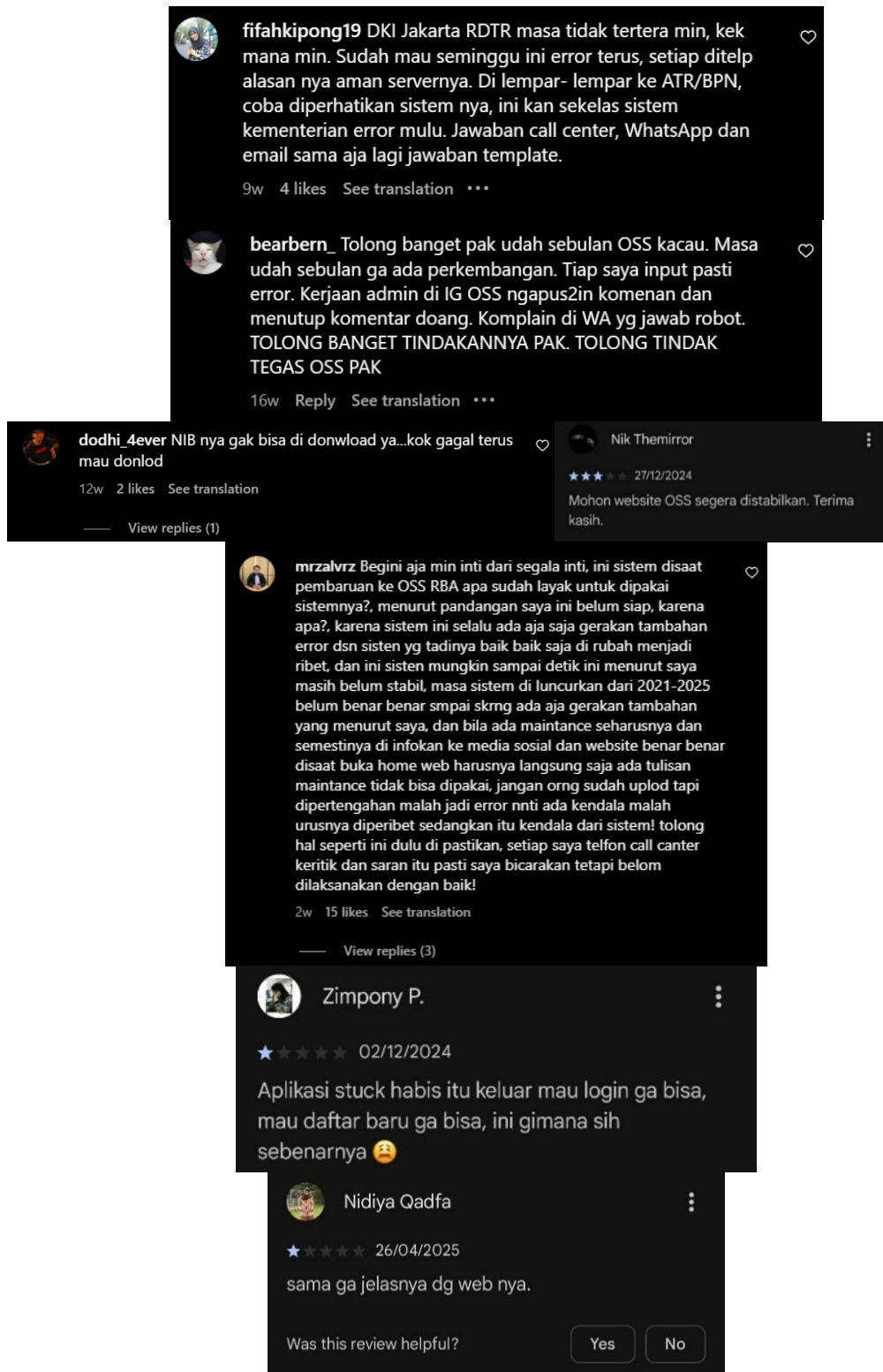
DPMPTSP DKI Jakarta berperan sebagai salah satu instansi utama yang memfasilitasi perizinan usaha di Jakarta, dengan sistem OSS RBA yang mulai diimplementasikan secara penuh pada tahun 2022 setelah diterbitkannya Surat

Keputusan (SK) Nomor e-0034 Tahun 2022. Sebelumnya, proses perizinan di Jakarta menggunakan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem OSS RBA. Penerbitan SK ini menjadi langkah penting dalam memperkenalkan sistem perizinan berbasis risiko yang lebih efisien dan transparan.



Gambar 1. 1 Rating OSS RBA di Appstore

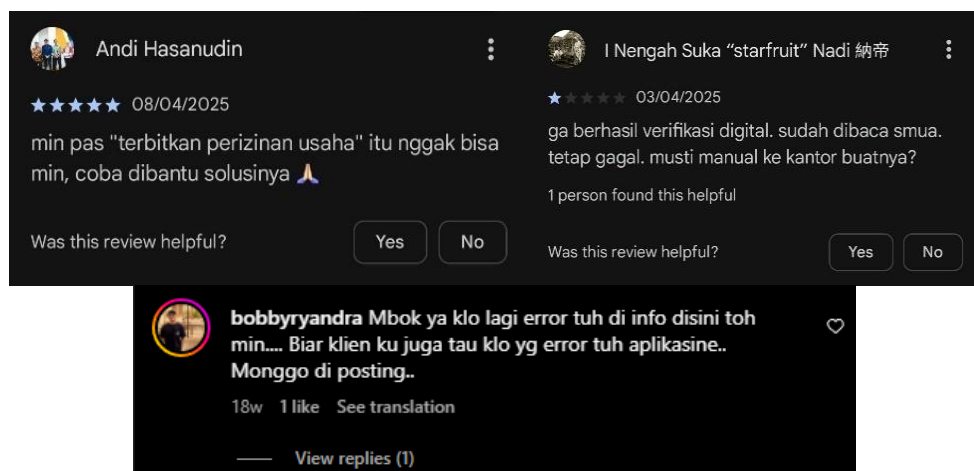
Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2008:24) dalam (Setiono & Melinda, 2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. 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.

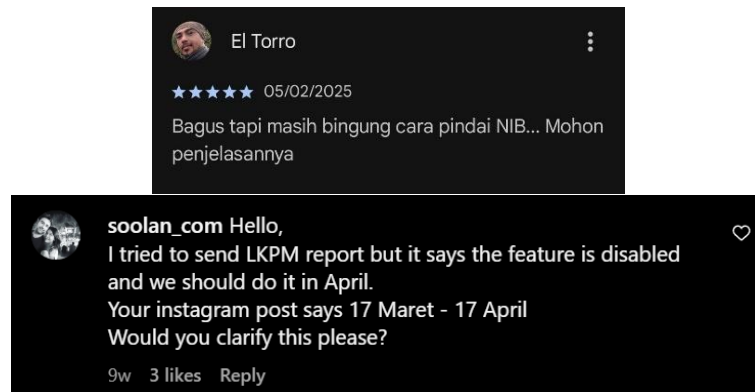


Gambar 1. 2 Pengaduan Mengenai Kendala Sistem

Sumber : Intagram oss.go.id dan Review Google Playstore

Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam implementasi OSS RBA adalah pada sisi sistem itu sendiri yang sering kali tidak stabil. 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 ini juga sesuai dengan yang di temukan oleh Akni et al (2022) yang menyatakan masih sering terjadinya *error* sistem dalam penggunaan Sistem OSS RBA. Hal tersebut menandakan ketidaksesuaian dengan sebagaimana mestinya suatu sistem pelayanan pemerintah yang dimana menurut Simarmata et al (2020) dalam (Septiani, et al., 2022) bahwa *E-Government* ada untuk mewujudkan kondisi dimana masyarakat dapat mengakses pelayanan kapan saja dan dimana saja.





Gambar 1. 3 Pengaduan Mengenai Kendala Informasi

Sumber : Instagram oss.go.id dan Review Google Playstore

Permasalahan lainnya yang sangat berpengaruh adalah minimnya informasi atau tidak tersampikannya suatu informasi dengan baik kepada pengguna OSS RBA. 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. Hal tersebut sesuai dengan temuan penelitian terdahulu di salah satu wilayah Jakarta, di PTSP Duren Sawit dalam Syaifara et al (2023) yang menyatakan masih minimnya sosialisasi dan pelatihan membuat banyak pengguna OSS kurang memahami cara penggunaannya.



Gambar 1. 4 Pengaduan Mengenai Keterlambatan

Sumber : Instagram oss.go.id

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. Manfaat OSS RBA yang seharusnya memangkas waktu dan biaya tidak terasa secara nyata oleh sebagian besar pengguna. Bahkan, dalam banyak kasus,

pelaku usaha justru harus mengeluarkan biaya tambahan untuk menggunakan jasa konsultan atau perantara karena tidak mampu mengurus izin sendiri melalui sistem yang dianggap kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi dan kemudahan yang dijanjikan belum tercapai secara merata.

Rendahnya tingkat kepuasan pengguna terhadap OSS RBA menjadi indikator penting bahwa sistem ini masih perlu banyak perbaikan. Berdasarkan pengalaman banyak pengguna, sistem sering dianggap tidak user-friendly dan tidak memberikan petunjuk yang jelas ketika terjadi kesalahan. Tidak ada fasilitas bantuan langsung di dalam sistem yang dapat menjawab pertanyaan secara real-time atau memberikan solusi atas permasalahan teknis. Ketika pengguna mengajukan keluhan melalui helpdesk atau email, respons yang diberikan pun sering kali lambat dan tidak menyelesaikan permasalahan. Hal ini menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpercayaan terhadap sistem. Selain itu, tidak semua proses permohonan izin dapat dilacak progresnya dengan jelas, sehingga pengguna merasa tidak mendapatkan kepastian mengenai status perizinan yang mereka ajukan. Ketidakjelasan dan lambatnya respon ini berdampak pada hilangnya keyakinan pelaku usaha terhadap komitmen pemerintah dalam mendukung kemudahan berusaha.



Gambar 1. 5 Pengaduan Mengenai Layanan Pendukung

Sumber : Instagram oss.go.id

OSS RBA juga menghadapi tantangan besar dalam hal penyediaan layanan pendukung bagi para penggunanya. Meskipun pemerintah menyediakan helpdesk sebagai media konsultasi dan bantuan, 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. Hal ini mempengaruhi situasi karena pelaku usaha menjadi semakin tergantung pada pihak ketiga atau biro jasa yang justru menambah beban biaya. Keterbatasan layanan bantuan ini berimplikasi langsung terhadap rendahnya efektivitas implementasi OSS RBA sebagai sistem layanan perizinan berbasis digital.

Dalam hal ini, Sistem OSS RBA harus meningkatkan pelayanannya sebagai sistem pelayanan perizinan berusaha agar sesuai dengan yang disampaikan melalui PERMENPAN No. 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat, yang menyebutkan peningkatan kualitas pelayanan harusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia pelayanan. Berdasarkan pemaparan permasalahan diatas tadi terdapat ketidaksesuaian Sistem OSS RBA sebagai sistem pelayanan perizinan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku yaitu UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimana dalam memberikan pelayanan publik harus berasarkan ketepatan waktu, kecepatan, dan kemudahan.

Untuk izin lainnya, seperti izin lokasi, izin lingkungan, dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), proses pengurusannya masih harus dilakukan secara langsung di kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di masing-masing daerah. Meskipun sistem OSS RBA telah diperkenalkan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan, kenyataannya implementasi di lapangan belum seragam. Kecepatan pelayanan di PTSP sangat bervariasi antar daerah, tergantung pada sumber daya, infrastruktur, dan kualitas manajemen masing-masing instansi. Akibatnya, janji efisiensi waktu dan kemudahan akses yang dijanjikan oleh OSS belum sepenuhnya dapat dirasakan secara merata oleh pelaku usaha, khususnya di daerah-daerah yang belum optimal dalam pelayanan publik. Ketimpangan ini menjadi tantangan besar

dalam upaya pemerintah menciptakan iklim investasi yang kondusif dan merata di seluruh wilayah Indonesia, dan hingga kini, permasalahan tersebut masih terus berlangsung tanpa solusi yang signifikan.

DPMPTSP DKI Jakarta berperan sebagai salah satu instansi utama yang memfasilitasi perizinan usaha di Jakarta, dengan sistem OSS RBA yang mulai diimplementasikan secara penuh pada tahun 2022 setelah diterbitkannya Surat Keputusan (SK) Nomor e-0034 Tahun 2022. Sebelumnya, proses perizinan di Jakarta menggunakan sistem JakEvo yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem OSS RBA. Penerbitan SK ini menjadi langkah penting dalam memperkenalkan sistem perizinan berbasis risiko yang lebih efisien dan transparan.

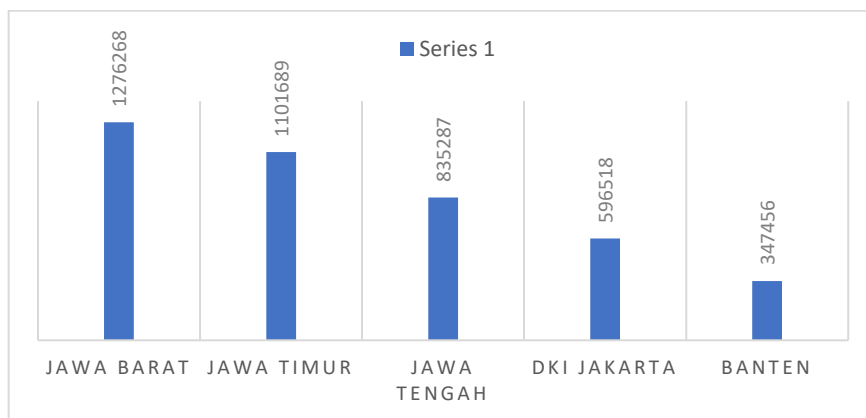


Diagram 1. 2 Provinsi dengan Penerbitan NIB Terbanyak di Indonesia Tahun 2023

Sumber: Kementerian Investasi/BKPM, 2023

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi

DKI Jakarta, DPMPTSP DKI Jakarta mencatat sejumlah capaian strategis yang sangat signifikan dalam mendukung kemudahan berusaha dan peningkatan investasi. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PTSP berhasil melampaui target dengan capaian 103,3%, yang mencerminkan peningkatan kualitas pelayanan publik dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam aspek perbaikan iklim investasi, skor Business Enabling Environment tercapai sebesar 101,5% dari target, menandakan bahwa Jakarta semakin kompetitif dan menarik bagi pelaku usaha.

Selain itu, DPMPTSP DKI Jakarta berhasil menerbitkan seluruh izin secara online dengan capaian 100%, yang menunjukkan keberhasilan transformasi digital dan peningkatan aksesibilitas perizinan bagi masyarakat dan dunia usaha. Sementara itu, pelaksanaan rapat koordinasi percepatan investasi dan penyelesaian perizinan daerah juga terlaksana 100%, memperlihatkan efektivitas dalam koordinasi lintas sektor untuk mempercepat proses perizinan dan mendorong realisasi investasi. Seluruh capaian tersebut mendapatkan predikat “Sangat Berhasil”, menegaskan komitmen kuat DPMPTSP dalam mewujudkan pelayanan prima dan iklim usaha yang kondusif di Jakarta.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2024 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta, DPMPTSP DKI Jakarta berhasil mencapai target penyelesaian pengaduan masyarakat hingga 100%. DPMPTSP DKI Jakarta telah mencapai berbagai target strategis dalam peningkatan layanan perizinan dan investasi pada tahun 2024. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP

menunjukkan peningkatan dari target 94,02 menjadi 95,35, menghasilkan capaian 101,4%, dengan predikat Sangat Berhasil. Selain itu, perbaikan iklim investasi di Jakarta tercermin dalam peningkatan skor Business Enabling Environment, yang berhasil melampaui target 73,84 hingga mencapai 76,59, dengan capaian 103,7% dan predikat Sangat Berhasil.

DPMPTSP juga sukses mengembangkan layanan berbasis digital, memastikan seluruh izin dapat diterbitkan secara online sesuai target 100%, dengan realisasi 100%, mendapatkan predikat Sangat Berhasil. Pencapaian ini menegaskan komitmen DPMPTSP DKI Jakarta dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, serta mendukung ekosistem investasi yang lebih kompetitif dan kondusif bagi masyarakat dan pelaku usaha.



Gambar 1. 6 Realisasi Investasi PMA + PMDN Triwulan I Tahun 2025 di 5 Besar Lokasi

Sumber : Instagram bkpm_id

Jakarta merupakan wilayah dengan realisasi Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negri (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. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), merupakan salah satu pengguna aktif OSS RBA, yang juga telah mengembangkan berbagai inovasi seperti JakEvo.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023 dan 2024 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta juga, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah proses peralihan sistem pelayanan perizinan dan non perizinan dari sistem lokal JakEvo serta OSS 1.1 ke sistem nasional berbasis risiko, yaitu OSS RBA (Online Single Submission Risk-Based Approach). Meskipun perubahan ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan berusaha dan meningkatkan integrasi pelayanan secara nasional, implementasinya di lapangan menimbulkan sejumlah kendala. Masyarakat dan pelaku usaha belum sepenuhnya memahami mekanisme baru yang diterapkan dalam OSS RBA, baik dari segi prosedur penggunaan, jenis perizinan yang berpindah sistem, maupun perubahan nomenklatur layanan.

Pada penelitian terdahulu mengenai penerapan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Jakarta, ditemukan beberapa kendala yang menghambat kelancaran sistem ini. Minimnya sosialisasi dan pengetahuan masyarakat terkait OSS RBA membuat banyak pelaku usaha belum memahami cara kerja maupun manfaat dari sistem perizinan berbasis risiko tersebut. Kondisi ini berdampak pada rendahnya pemanfaatan OSS RBA secara optimal, terutama di kalangan usaha kecil dan menengah. Koneksi yang tidak stabil sering menyebabkan gangguan saat mengakses atau mengunggah dokumen, sehingga proses perizinan menjadi terhambat. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa selain pengembangan sistem, dukungan berupa edukasi dan infrastruktur teknologi sangat diperlukan untuk memastikan implementasi OSS RBA berjalan efektif.

Meskipun pelaksanaannya di Jakarta yang dilihat dari nilai manfaat yang menunjukkan realisasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA) sangat baik serta terkait layanan yang mereka berikan dikategorikan sangat berhasil. Sistem OSS RBA ini merupakan sistem yang diberlakukan nasional, sehingga terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan terkait layanan pendukung melalui yang disediakan oleh website pada dasarnya berada dalam satu kebijakan dan infrastruktur yang sama dalam menjalankannya. Dari sisi tingkatan nasional masih terdapat pengaduan terkait kendala dalam hal-hal tersebut. Hal tersebut menandakan kendala-kendala tersebut juga dirasakan oleh masyarakat di DKI Jakarta. Oleh karena itu, posisi penelitian ini berfokus pada evaluasi dan klarifikasi pelaksanaan OSS RBA di

Jakarta dari sudut pandang pengalaman dan persepsi pengguna dan pelaksana sistem, serta melihat bagaimana capaian investasi dan kinerja tersebut terlihat dalam keberjalanan sistem di lapangan. Dengan demikian, evaluasi ini juga menjadi bagian dari upaya menjaga iklim investasi yang kondusif dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah secara berkelanjutan, serta meningkatkan kenyamanan pengguna.

Dengan melihat berbagai tantangan tersebut, penting untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap keberhasilan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS RBA di Jakarta yang dimana OSS RBA ini bukan lagi suatu kebijakan baru dan sudah di implementasikan. Selain itu, evaluasi ini untuk melihat gambaran mendalam OSS RBA dari berbagai sudut pandang pihak terkait, baik perspektif atau pengalaman pengguna maupun pihak penyelenggara di daerah. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur sejauh mana sistem ini telah mencapai tujuannya dalam memberikan kemudahan berusaha, tetapi juga untuk mengidentifikasi hambatan utama dalam implementasinya serta merumuskan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik di sektor perizinan usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memiliki ketertarikan untuk menjawab permasalahan yang terjadi dengan pertanyaan penelitian yang dilakukan untuk mengeksplorasi "**Mengapa Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di DPMPSTP DKI Jakarta masih perlu di evaluasi?**". Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem perizinan yang lebih efisien, transparan,

dan inklusif guna mendukung pertumbuhan ekonomi serta menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif di Jakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar masalah yang sudah dibahas, maka identifikasi permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem OSS RBA sering mengalami gangguan teknis seperti error system dan tidak tersampaikan informasi maintenance kepada para pelaku usaha, menghambat proses pendaftaran dan registrasi perizinan.
2. Banyak pelaku usaha, terutama dari sektor UMKM, masih kesulitan menggunakan OSS karena minimnya sosialisasi dan edukasi terkait prosedur serta teknis pengoperasian sistem.
3. Para pelaku usaha di DKI Jakarta dibingungkan dengan sistem baru yang dirasa lebih mudah dan lebih lengkap pada sistem sebelumnya.
4. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ini masih rendah karena janji efisiensi waktu dari OSS RBA belum bisa dirasakan secara merata.
5. Peralihan penggunaan Sistem Perizinan/Non Perizinan dari JakEvo ke OSS RBA.

1.3 Rumusan Masalah

- 1.3.1 Bagaimana evaluasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)?
- 1.3.2 Bagaimana tantangan dan pendorong keberhasilan dalam perizinan usaha melalui sistem OSS RBA di DKI Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1.4.1 Mengevaluasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA).
- 1.4.2 Menganalisis tantangan dan pendorong keberhasilan dalam perizinan usaha melalui sistem OSS RBA di DKI Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis diharapkan dengan tulisan ini dapat menambah referensi bagi para penulis khususnya yang berhubungan dengan kelancaran perizinan berusaha di DKI Jakarta dengan sistem OSS. Penelitian ini juga bermanfaat dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam penerapan Teori Sistem Informasi Manajemen dalam Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA).

1.5.2 Manfaat Praktis

1.5.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini mampu menambah wawasan dan informasi dalam memahami tantangan birokrasi modern dan penerapan sistem perizinan berbasis risiko, serta keterampilan analitis peneliti dalam mengevaluasi manajemen publik berbasis digital.

1.5.2.2 Bagi Instansi

Penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan rekomendasi dan evaluasi kepada pemerintah untuk dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas sistem OSS RBA, memperbaiki aspek teknis maupun prosedural,

serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan efisien dalam mendukung kemudahan berusaha di DKI Jakarta.

1.5.2.3 Bagi Umum

Bagi Masyarakat pengguna Sistem OSS RBA, dapat menjadi pemahaman mendalam terkait alur dan penggunaan sistem OSS RBA, mengurangi potensi hambatan dalam pengurusan izin, serta mendorong perbaikan sistem agar lebih responsif, mudah digunakan, dan mendukung kemudahan berusaha.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Dalam sebuah penelitian, penting untuk memahami bahwa setiap penelitian tidak dapat berdiri sendiri. Penelitian ilmiah selalu dibangun di atas fondasi penelitian-penelitian terdahulu yang telah ada. Penelitian terdahulu memberikan landasan yang kuat untuk mengembangkan pengetahuan lebih lanjut dan menjelajahi berbagai fenomena secara lebih mendalam. Dengan mempelajari hasil-hasil penelitian sebelumnya, kita dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta keterbatasan yang ada, yang kemudian menjadi acuan untuk melangkah lebih jauh dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang masih belum terjawab. Oleh karena itu, penelitian terdahulu memiliki peran sentral dalam memperkaya wawasan serta mengarahkan langkah-langkah penelitian baru agar lebih terfokus, efektif, dan relevan. Berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian yang saya lakukan:

Tabel 1. 1 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti/Tahun/Judul	Fakta Kajian	Metode	Hasil Penelitian
1	<p>Cindy Puspitasari, dkk/2024/Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo</p> <p>DOI/URL : https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1118</p>	<p>Menganalisis proses implementasi serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan kebijakan sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo.</p>	<p>Kualitatif-deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>	<p>Implementasi sistem OSS di Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik, meskipun hasilnya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala komunikasi, terutama terkait kurangnya pemahaman teknologi di kalangan pelaku usaha yang lebih tua dan terbatasnya anggaran untuk sosialisasi; selain itu, keterbatasan dana juga berdampak pada pelatihan <i>customer service</i> yang belum merata, meskipun secara struktural birokrasi telah sesuai regulasi tanpa hambatan berarti, sehingga untuk meningkatkan efektivitas diperlukan upaya tambahan berupa peningkatan sosialisasi, pelatihan tenaga kerja, dan penyesuaian anggaran.</p>
2	<p>Amara Dhea Puspitasari, dkk/2023/Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem OSS</p> <p>DOI/URL : https://journal.ukmc.ac.id/index.php/pnsoa</p>	<p>Mengetahui pengaruh efektivitas dan efisiensi sistem Online Single Submission (OSS) terhadap kualitas pelayanan izin usaha di Kabupaten Nganjuk.</p>	<p>Kuantitatif melalui kuesioner</p>	<p>Sistem OSS Berbasis Risiko dan kinerja pegawai terbukti secara signifikan memengaruhi kualitas pelayanan izin usaha, baik secara parsial (t statistik masing-masing 8,698 dan 2,279 > 1,661) maupun simultan (F statistik 59,523 > 3,10). Namun, pelaksanaan sistem ini masih menghadapi sejumlah kendala seperti kurangnya sosialisasi, minimnya pemahaman masyarakat, serta transisi dari OSS lama ke OSS Berbasis Risiko yang menimbulkan tantangan tersendiri. Oleh karena itu,</p>

	/article/view/924			pemerintah perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan pendampingan agar masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkan sistem perizinan elektronik ini secara optimal.
3	Nazwa Nurfauziah/2024/Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan DOI/URL : http://repository.umj.ac.id/id/eprint/21944	Menganalisis efektivitas kebijakan Online Single Submission (OSS) dalam proses perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tangerang Selatan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya.	Kualitatif-deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Meskipun OSS mampu meningkatkan penerbitan NIB hingga 10% dan dinilai efisien dalam mengurangi waktu serta biaya perizinan, efektivitasnya belum optimal karena sebagian tujuan belum tercapai dan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan izin usaha masih rendah. Evaluasi kinerja OSS juga menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan dan server yang menghambat proses perizinan. Di sisi lain, program JOSS dari Pemerintah Tangerang Selatan menunjukkan dukungan terhadap usaha kecil, namun masih perlu perbaikan dalam hal sosialisasi dan pendampingan. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi, memperkuat infrastruktur teknis OSS, dan lebih tanggap terhadap masukan masyarakat.
4	Zahratus Syaifara, dkk/2023/ Online Single Submission Implementation: Lessons Learned from Duren Sawit Sub-District	Menganalisis implementasi sistem Online Single Submission (OSS) sebagai layanan berbasis digital di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	Kualitatif-deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Minimnya sosialisasi dan pelatihan membuat banyak pengguna OSS kurang memahami cara penggunaannya, sehingga pelaku usaha enggan mendaftarkan bisnis melalui sistem ini. Meskipun UP PMPTSP Duren Sawit memiliki SDM yang memadai, kurangnya spesialisasi kerja menyebabkan pelayanan terhambat. Koordinasi internal berjalan baik, namun kestabilan jaringan

	DOI/URL : https://doi.org/10.18280/ijssse.120308	Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit serta mengidentifikasi kendala dalam penerapannya.		internet masih menjadi kendala yang berdampak pada keterlambatan layanan. Sistem OSS sendiri cukup responsif, mudah diakses tanpa aplikasi tambahan, dan memiliki keamanan data yang baik, tetapi kualitas jaringan yang buruk sering mengganggu operasional. Oleh karena itu, perlu peningkatan sosialisasi, pelatihan bagi pengguna, serta perbaikan infrastruktur dan mekanisme layanan agar sistem lebih efisien.
5	Yulistia Akni, dkk/2022/Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora DOI/URL : 10.14710/jppmr.v11i1.32918	Mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem Online Single Submission (OSS) serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem OSS	Kualitatif-deskriptif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur.	Pelayanan perizinan melalui sistem OSS belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan SDM, keterbatasan anggaran, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS, dan seringnya terjadi kesalahan sistem (<i>system error</i>). Namun, terdapat faktor pendukung seperti infrastruktur yang memadai, anggaran khusus, sistem administrasi yang lebih efisien, serta keterlibatan masyarakat dalam sistem perizinan
6	Muhamad Tengku, dkk/2023/Efektivitas Pelayanan Izin Berusaha	Mengevaluasi efektivitas layanan perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman	Kuantitatif-deskriptif dengan analisis data menggunakan <i>Weight Mean Score</i> (WMS).	Pelayanan perizinan berbasis OSS di Kota Bogor dinilai cukup efektif dengan nilai rata-rata 4,02 (kategori “baik”). Hambatan utama yang ditemukan adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam sosialisasi OSS serta kurangnya pemahaman pemohon

	Berbasis Online Single Submission DOI/URL : https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.9942	Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor serta mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaannya		izin terkait sistem OSS. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan ini meliputi sosialisasi melalui media sosial, penggunaan mobil keliling untuk pelayanan, serta pelatihan teknis (<i>BIMTEK</i>) bagi masyarakat
7	D. M. K. Nugraheni, dkk/2021/ Analysis of factors that influence satisfaction and usefulness for attendance system with the DeLone & McLean model (case study: attendance system at Diponegoro University) DOI/URL : https://doi.org/10.1088/1742-6596/1943/1/012108	Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kegunaan (usefulness) sistem absensi mahasiswa menggunakan model DeLone & McLean yang diperluas dengan variabel usefulness dari Technology Acceptance Model (TAM).	Penelitian kuantitatif	Dalam konteks penelitian ini, model DeLone & McLean digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap dua variabel utama yaitu usefulness (kegunaan) dan user satisfaction (kepuasan pengguna). Peneliti tidak menggunakan variabel intention to use dan net benefits karena sistem absensi di Universitas Diponegoro bersifat wajib digunakan oleh mahasiswa, sehingga tidak relevan untuk mengukur intensi penggunaan atau dampak organisasi secara luas.
8	Serra Charisma Viontita, dkk/2024/ Evaluation of Surabaya Population	Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan	Penelitian kuantitatif	Penelitian ini menggunakan model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (2003) untuk mengevaluasi implementasi sistem Klampid New Generation (KNG) di

	<p>Administration & Civil Registration Systems Using DeLone & McLean Information System Success Model</p> <p>DOI/URL : https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.111</p>	<p>pengguna sistem Klampid New Generation (KNG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta membandingkan perbedaan pengaruh antar tipe pengguna (masyarakat, pegawai internal, dan pegawai instansi lain).</p>		<p>Surabaya. Model ini mencakup enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, manfaat bersih (public value), dan kepuasan pengguna. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan dan manfaat bersih memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem dan penggunaan juga berkontribusi signifikan, sementara kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan. Model ini mampu menjelaskan 65,6% variasi dalam kepuasan pengguna, membuktikan efektivitas model DeLone dan McLean dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi publik.</p>
9	<p>Maya Damayanti, dkk/2023/ Implementation of Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Policy in Business Licensing</p> <p>DOI/URL : https://doi.org/10.33258/ijoms.v3i2.789</p>	<p>Untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan OSS-RBA dalam perizinan berusaha berbasis risiko di Kota Cirebon, serta merumuskan hubungan kewenangan antara pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota dalam</p>	Kualitatif-deskriptif	<p>Implementasi kebijakan OSS-RBA di Kota Cirebon dinilai belum optimal. Ditemukan hambatan dalam komunikasi kebijakan kepada pegawai dan masyarakat, terlalu banyak kebijakan turunan teknis, serta kurangnya kesiapan infrastruktur dan SDM. Model implementasi yang digunakan dimodifikasi dari teori Grindle, dengan menambahkan dimensi koordinasi, komunikasi, dan komitmen sebagai kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik terpadu.</p>

		implementasi kebijakan tersebut.		
10	<p>Chyndi Berliana Milta, dkk/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</p> <p>DOI/URL : https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i1.71</p>	<p>Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan perizinan menggunakan sistem OSS-RBA di DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya.</p>	<p>Kualitatif-deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.</p>	<p>Pelaksanaan layanan OSS-RBA masih menghadapi banyak kendala, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap teknologi, infrastruktur internet yang tidak memadai, kurangnya pelatihan untuk SDM, serta sosialisasi yang belum merata. Meskipun sudah ada dukungan dari pemerintah daerah, keterbatasan kapasitas dan pemahaman pengguna membuat banyak pelaku usaha masih mendatangi kantor secara langsung, sehingga menghambat efektivitas sistem OSS-RBA.</p>
11	<p>Megasuciati Wardani, dkk/2024/Evaluasi Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan di Kota Bima</p>	<p>Untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) berdampak pada peningkatan efektivitas layanan perizinan di Dinas</p>	<p>Kualitatif-deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS di Kota Bima mampu mempercepat waktu pelayanan perizinan dan meningkatkan transparansi melalui pelacakan proses secara real-time. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan SDM, anggaran, literasi digital, dan gangguan teknis sistem.</p>

	DOI/URL : https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.538	Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima.		
12	Rahayu & Puteri/2024/ Optimizing the Use of Online Single Submission to Accelerate Business Licensing for Micro Enterprises DOI/URL : 10.15294/jphi.v7i1.12371	Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) sebagai upaya percepatan proses perizinan usaha bagi pelaku usaha mikro, serta meningkatkan pemahaman mereka terhadap prosedur legalitas usaha.	Kualitatif	Implementasi OSS terbukti dapat mempercepat proses perizinan usaha mikro apabila disertai dengan pendampingan dan edukasi yang tepat. Pelaku usaha yang sebelumnya kurang memahami prosedur kini mampu mengakses perizinan secara mandiri dan legal, sehingga meningkatkan aspek legalitas dan keberlanjutan usaha mereka.
13	Mukidi, dkk/2022/ Implementation of Integrated Business Licensing Applications Online with a Risk-Based Approach (OSS-RBA) for Legal Assurance of	Penelitian ini menilai implementasi sistem OSS-RBA dalam perizinan usaha di Kabupaten Langkat, menganalisis dampaknya terhadap kepastian hukum	Kualitatif	Penelitian ini mengkaji implementasi sistem OSS-RBA di Kabupaten Langkat dengan fokus pada kepastian hukum dalam perizinan usaha. OSS-RBA memberikan kemudahan akses dan mempercepat proses perizinan secara online, serta mengurangi birokrasi. Namun, hambatan seperti rendahnya pemahaman masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan lemahnya

	<p>Business Affairs in Langkat District</p> <p>DOI/URL : 10.18280/ijssse.120308</p>	<p>bagi pelaku usaha, serta mengidentifikasi hambatan dalam penerapannya.</p>		<p>koordinasi antar instansi masih terjadi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, pelatihan aparatur, dan penguatan infrastruktur TI untuk mendukung keberhasilan OSS-RBA di daerah tersebut.</p>
14	<p>Ropiko Duri, dkk/2024/Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA): Inovasi Perizinan Usaha Mikro Kecil di Perkotaan</p> <p>DOI/URL : https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.103-115</p>	<p>Mengetahui sejauh mana efektivitas penerbitan perizinan berusaha melalui OSS RBA sebagai inovasi pelayanan publik di Palembang.</p>	<p>Kualitatif-deskriptif</p>	<p>OSS RBA efektif untuk pelaku UMK risiko rendah (izin terbit otomatis), namun pelaku usaha non-UMK mengalami keterlambatan karena ketidakpahaman dan verifikasi lambat dari petugas. Sistem dan kelembagaan OSS RBA masih menghadapi berbagai tantangan dan perlu perbaikan.</p>
15	<p>I Made Mulyawan Subawa/2024/Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission - Risk Based Approach (OSS-</p>	<p>Menganalisis pelayanan perizinan OSS-RBA berdasarkan prinsip-prinsip Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB).</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Ditemukan bahwa masih terdapat hambatan karena ketidaksinkronan peraturan pusat dan daerah. Perlunya kepastian hukum, integrasi, serta akurasi dan akuntabilitas pelayanan publik berbasis OSS-RBA agar sesuai amanat konstitusi.</p>

	<p>RBA) dari Perspektif Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)</p> <p>DOI/URL : https://ejournal.universitasmahe.ndradatta.ac.id/index.php/raadkertha/article/view/1054/620</p>			
16	<p>Fitri Yuniarto Hapsari, dkk/2024/ Digital Transformation in Public Services: Effect of RBA OSS Implementation in South Jakarta</p> <p>DOI/URL : 10.59141/jist.v5i6.1141</p>	<p>Untuk mengevaluasi pengaruh implementasi sistem <i>Online Single Submission Risk-Based Approach</i> (OSS RBA) terhadap kualitas layanan perizinan di Jakarta Selatan. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor implementasi kebijakan yang memengaruhi kualitas layanan publik, serta memberikan implikasi praktis bagi</p>	Kuantitatif	<p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa empat faktor implementasi kebijakan seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan perizinan, sementara faktor publik (masyarakat/pelaku usaha) juga berpengaruh positif namun tidak signifikan secara statistik, meskipun tetap memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam kualitas komunikasi kepada masyarakat, efisiensi alokasi sumber daya, komitmen dan sikap positif petugas, struktur birokrasi yang responsif, serta partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS RBA. Secara</p>

		pengembangan layanan publik berbasis digital di Indonesia.		keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang penting dalam pengembangan kebijakan layanan publik digital, baik untuk wilayah Jakarta Selatan maupun daerah lain yang menerapkan sistem serupa.
17	Agus Danang Windiatmoko, dkk/ 2024/ Jakarta Evolution Sustainability Innovation with the Presence of the Online Single Submission Risk-Based Approach System, a Solution for Licensing Services in DKI Jakarta Province DOI/URL : https://doi.org/10.21009/JDMB.07.2.1	Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dua hal utama: mekanisme pelayanan perizinan usaha berbasis OSS (Online Single Submission) di Provinsi DKI Jakarta serta hambatan dan solusi yang terkait dengan pelayanan tersebut.	Kualitatif-deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS di DKI Jakarta sudah sesuai dengan pedoman pemerintah pusat dan berhasil mengkonsolidasikan sebagian besar perizinan usaha yang sebelumnya ada. Namun, masih terdapat beberapa tantangan utama, seperti kurangnya informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, serta ketidakpastian hukum dari pemerintah pusat. Untuk mengatasi hambatan ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan inovasi layanan pendukung, sosialisasi intensif, dan penyesuaian kebijakan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kepastian dalam proses perizinan usaha, serta mendukung pertumbuhan investasi dan penciptaan lapangan kerja di DKI Jakarta

Berdasarkan garis besar penelitian terdahulu tersebut, sistem OSS RBA telah memberikan dampak yang positif terhadap penyelenggaraan perizinan berusaha Indonesia. Sistem ini dinilai mampu menyederhanakan proses birokrasi, transparansi pelayanan, dan mempercepat proses perizinan berusaha melalui sistem yang terintegrasi ini. Dalam beberapa temuan juga menunjukkan penerapan sistem OSS RBA dapat

meningkatkan penerbitan NIB, efisiensi waktu dan biaya dalam pengurusan perizinan, dan memberikan kemudahan bagi seluruh pelaku usaha dalam memperoleh pelayanan perizinan berusaha secara daring.

Namun, terdapat berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa dalam penerapan sistem OSS RBA masih mengalami sejumlah tantangan yang menyebabkan belum sepenuhnya optimal. Hambatan yang paling sering ditemui berupa kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital, keterbatasan SDM dan anggaran, dan kendala teknis baik gangguan jaringan maupun *error* sistem. Dalam proses transisi sistem, ketidaksinkronan regulasi antara pemerintah pusat dan daerah, dan keterbatasan infrastruktur menjadi faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam penerapan sistem OSS RBA. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem ini masih ditemukan berbagai masalah terkait informasi dan kualitas sistem sehingga diperlukannya evaluasi dalam upaya perbaikan sistem perizinan OSS RBA agar lebih optimal dan seluruh pelaku usaha mendapatkan manfaat secara keseluruhan serta merata.

Penelitian ini memberikan kontribusi kebaruan dalam evaluasi implementasi Sistem OSS RBA dengan fokus khusus pada wilayah Provinsi DKI Jakarta. Berbeda dengan studi sebelumnya yang hanya menyoroti sebagian wilayah atau dilakukan di provinsi lain, penelitian ini mencakup representasi dari seluruh wilayah administratif di DKI Jakarta, sehingga memberikan gambaran yang lebih utuh dan komprehensif. Selain itu, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini juga membedakannya dari penelitian terdahulu. Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean digunakan sebagai

kerangka evaluatif utama, yang mencakup aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Meskipun model ini umumnya digunakan dalam penelitian kuantitatif, penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk menangkap secara lebih mendalam dinamika implementasi, pengalaman pengguna, serta konteks institusional yang memengaruhi efektivitas OSS RBA. Pilihan metodologis ini dimaksudkan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan kontekstual. Mengingat masih terbatasnya kajian terhadap OSS RBA di DKI Jakarta, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan dalam literatur, tetapi juga memperkuat temuan sebelumnya melalui pendekatan teoritis yang lebih luas dan relevan dengan konteks pemerintahan digital saat ini.

1.6.2 Administrasi Publik

Istilah “Administrasi Publik” merupakan gabungan dari dua konsep penting, yaitu “administrasi” dan “publik”. Secara etimologis, kata administrasi berasal dari bahasa Latin *administrare*, yang berarti melayani, membantu, atau mengelola. Akar katanya terdiri dari *ad* (menuju atau ke arah) dan *ministrare* (melayani atau membimbing). Sementara itu, istilah “publik” berasal dari kata Latin *publicus*, yang berarti milik umum atau menyangkut kepentingan masyarakat luas. Dari pengertian tersebut, administrasi publik secara harfiah dapat dimaknai sebagai aktivitas atau proses pelayanan terhadap kepentingan umum melalui pengelolaan sumber daya publik. Dalam konteks ilmu sosial, administrasi publik berkembang sebagai suatu disiplin yang mempelajari bagaimana institusi-institusi pemerintah merancang, menjalankan, dan mengevaluasi kebijakan publik serta bagaimana mereka memberikan layanan kepada masyarakat.

Administrasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam sistem pemerintahan karena ia menjadi jembatan antara pengambilan keputusan politik dan pelaksanaan praktis di lapangan. Dalam (Afiyah, Irawati, Nurdin, Zainal, & Islah, 2024), beberapa ahli mengatakan pendapat mereka terkait pengertian administrasi publik. Pertama, menurut Keban, Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah bertindak sebagai agen tunggal yang berkuasa sebagai regulator yang aktif dan selalu mengambil inisiatif yang mengharuskannya menjadi penting atau baik bagi masyarakat. Kedua, menurut Dwilight Waldo, Administrasi Publik adalah

suatu manajemen dan organisasi daripada manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Ketiga, menurut Arifin Abdulrachman, Administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara. Keempat, menurut Edward H. Litchfield, Administrasi Publik adalah studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Terakhir, menurut George J. Gordon, Administrasi Publik adalah seluruh proses baik yang dilakukan suatu organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan aturan yang dikeluarkan oleh badan eksekutif, badan legislatif, serta pengadilan.

Dari berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan bidang ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah dalam melayani dan mengelola kepentingan masyarakat umum melalui perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan. Sesuai juga dengan apa yang disampaikan Caiden dalam (Dwiyanto, 2018) makna normatif publik dalam administrasi publik merujuk pada *public affairs* atau urusan publik dan *public interest* atau kepentingan publik. Hal tersebut menandakan pada dasarnya administrasi publik ada untuk mengelola berbagai urusan masyarakat dan memastikan setiap kebijakan maupun pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Sehingga, administrasi publik menjadi

penghubung antara keputusan politik dan pelaksanaan di lapangan demi mencapai kesejahteraan masyarakat dan tujuan pemerintah.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan suatu disiplin ilmu dapat ditelusuri dari perubahan paradigmanya. Paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan suatu masalah yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu. Paradigma menjabarkan konsep yang diterapkan dari beberapa ahli dalam memaparkan situasi dan kondisi akan perkembangan suatu sudut pandang ilmu pengetahuan dengan tujuan melakukan penganalisisan suatu peristiwa sosial di tengah berkembang di masyarakat. Adapun enam paradigma administrasi publik melalui buku Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Keban, 2019) digambarkan sebagai berikut.

Paradigma 1 (1900-1926) dikenal sebagai paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Pada tahap awal perkembangan administrasi publik, terjadi upaya pemisahan yang tegas antara ranah politik dan administrasi. Gagasan ini menempatkan politik sebagai domain perumusan kebijakan yang merepresentasikan kehendak rakyat, sedangkan administrasi diposisikan sebagai pelaksana kebijakan secara teknokratis dan netral. Tokoh-tokoh seperti Frank J. Goodnow dan Leonard D. White menjadi pionir dalam merumuskan batas-batas ini. Dalam pandangan Goodnow, administrasi bertugas mengeksekusi keputusan-keputusan politik tanpa terlibat dalam proses politik itu sendiri. Namun demikian, perhatian

utama dalam paradigma ini cenderung terbatas pada “locus” atau letak institusional administrasi (yakni birokrasi pemerintahan), sementara “focus” atau pendekatan metodologis untuk mempelajari administrasi publik belum dikembangkan secara eksplisit.

Paradigma 2 (1927-1937) disebut sebagai paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Willoughby, Gullick & Urwick merupakan tokoh yang memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut dituangkan dalam POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting*) yang menurut mereka dapat diterapkan dimana saja atau bersifat universal. Pada paradigma ini terpaparkan fokus administrasi publik yang merupakan fungsi serta prinsip manajemen, sedangkan pemaparan lokus dari administrasi publik tidak pernah diungkapkan secara jelas karena beranggapan bahwa prinsip-prinsip diatas dapat berlaku dimana saja termasuk organisasi pemerintah. Penerapan paradigma ini menjadi menekankan nilai fokus dibandingkan dengan nilai lokus.

Paradigma 3 (1950-1970) adalah paradigma Adminisrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Kritik terhadap pendekatan teknokratis membawa munculnya paradigma ketiga, yang menempatkan administrasi publik dalam kerangka ilmu politik. Pandangan ini menolak pemisahan mutlak antara politik dan administrasi, dan justru mengakui bahwa keduanya saling terkait secara kompleks. Tokoh seperti Paul Appleby dan Dwight Waldo menegaskan bahwa administrasi publik tidak bisa bersifat netral nilai,

karena keputusan administratif pun mengandung dimensi politik. Locus administrasi tetap pada institusi pemerintahan, tetapi focus menjadi lebih normatif dan filosofis, sering kali dianggap kurang konkret dan tidak sistematis dari sudut pandang ilmiah.

Paradigma 4 (1956-1970) adalah Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi. Paradigma ini hanya mengembangkan prinsip yang pernah populer sebelumnya. Fokus di dalam paradigma ini mengarah pada perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan sebagainya. Perkembangan paradigma ini memiliki dua arah yaitu perkembangan di dalam ilmu administrasi secara murni yang diperkuat dengan disiplin psikologi sosial serta orientasi di dalam kebijakan publik. Fokus yang dikembangkannya dinyatakan fleksibel karena dapat diorientasikan ke lingkup administrasi publik yang menyebabkan lokusnya menjadi abstrak.

Paradigma 5 (1970-sekarang) merupakan paradigma yang disebut Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Pada tahap ini, terjadi penegasan kembali identitas administrasi publik sebagai bidang kajian yang otonom, dengan focus dan locus yang jelas. Kajian ini diarahkan pada dinamika organisasi publik, pengelolaan kebijakan publik, serta pelayanan kepada masyarakat. Perhatian terhadap isu-isu keadilan sosial, nilai-nilai publik, dan akuntabilitas birokrasi menjadi ciri khasnya. Paradigma ini lahir dari kesadaran bahwa administrasi publik tidak dapat sepenuhnya dijelaskan oleh pendekatan manajemen swasta maupun oleh teori politik tradisional.

Paradigma 6 (1990-sekarang) merupakan paradigma Governance. Paradigma terkini menyoroti pentingnya kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam menyelenggarakan pemerintahan. *Governance* menekankan bahwa pelayanan publik tidak semata-mata menjadi urusan birokrasi, melainkan hasil dari interaksi berbagai aktor dan jaringan. Pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya penyedia layanan, melainkan berperan sebagai fasilitator atau pengarah. Fokus utama paradigma ini adalah efektivitas dalam mencapai tujuan publik melalui tata kelola yang baik, sedangkan lokus-nya mencakup struktur pemerintahan yang lebih kompleks, termasuk lembaga-lembaga non-negara.

Penelitian ini menggunakan paradigma 6 atau paradigma *governance* yang dimana OSS RBA adalah sistem digital lintas instansi dengan melibatkan berbagai aktor seperti kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dalam pelayanan publik. DPMPTSP DKI Jakarta kini berperan sebagai fasilitator, bukan pelaksana tunggal perizinan, dengan mengoordinasikan pihak-pihak terkait untuk menciptakan layanan yang efisien dan responsif. Penggunaan teknologi dalam OSS RBA menunjukkan pentingnya digitalisasi dalam tata kelola modern, yang menyederhanakan, mempercepat, dan meningkatkan transparansi proses perizinan berbasis risiko. Fokus pada hasil, seperti efektivitas, efisiensi waktu, dan pengurangan birokrasi menunjukkan keselarasan dengan prinsip

governance dan menjadi dasar evaluasi kualitas layanan publik di era digital.

1.6.4 Manajemen Publik

Prinsip dasar dari manajemen yang dirumuskan oleh George R. Terry, yaitu manajemen dilakukan melalui empat fungsi utama: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan. Fungsi perencanaan pada pelayanan publik, dilakukan penyusunan tujuan, program, serta strategi yang diharapkan dapat memaksimalkan hasil pelayanan. Dalam pengorganisasian, berkaitan dengan proses pengelompokan dan pembagian tugas, struktur kelembagaan, dan alokasi sumber daya dalam semua tingkat manajemen supaya efektif dan efisien dalam pelaksanaan program. Dalam pelaksanaan berperan dalam menggerakkan seluruh elemen organisasi untuk bersinergi dalam pencapaian tujuan, sedangkan dalam pengawasan diperuntukkan mengevaluasi sekaligus memastikan bahwa pelaksanaan program sudah sesuai dengan rencana dan memperbaiki penyimpangan yang mungkin ada. Kombinasi dari keempat fungsi tersebut akan menjamin keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Beberapa ahli memberikan pandangan berbeda namun saling melengkapi mengenai definisi manajemen publik. Menurut Mc Kevitt & Lawton (1994) dalam (Sudarmanto, 2020), manajemen publik merupakan penelitian interdisipliner aspek generik organisasi. Kemudian dilanjutkan, merupakan perpaduan dari perencanaan, pengorganisasian, dan

pengendalian fungsi manajemen dengan manajemen sumber daya manusia, keuangan, informasi fisik, dan sumber daya politik. (Wibawa, 2021) menambahkan bahwa manajemen publik adalah pengelolaan organisasi pemerintah atau ormas (organisasi milik masyarakat) untuk/dalam melayani kebutuhan/kepentingan masyarakat. Menurut J. Stevven, *et.al.* dalam (Yudhiantara, 2021) mengatakan bahwa Manajemen publik memiliki peran, hubungan, dan fungsi yang kompleks serta memerlukan keseimbangan yang cermat antara kepentingan politik, ekonomi, dan sosial demi menjunjung keadilan, etika, serta mengintegrasikan berbagai perspektif ke dalam satu agenda bersama untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Agenda tersebut sering kali harus dijalankan dalam lingkungan yang kompleks, kompetitif, dan penuh ketimpangan.

Manajemen publik didefinisikan sebagai proses pengelolaan sumber daya yang ada dalam pemerintahan atau pada sebuah organisasi publik yang ditujukan untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat mendukung kepentingan publik. Hal ini menjadikan manajemen publik berbeda dengan manajemen perusahaan swasta yang profit oriented. Sejalan dengan Ulina Harma dalam (Wibawa, 2021), manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Manajer publik sebagai aktor dan sistem dalam manajemen publik memiliki fungsi penting. Menurut (Dwiyanto, 2021) salah satu fungsi penting adalah memastikan setiap warga dapat mengakses pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik tersendiri dalam Permen PANRB No. 29 Tahun 2022 dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraannya pun sudah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Oleh karena itu, penyelenggara wajib memberikan pelayanan yang berkualitas dan sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memastikan seluruh Masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.6.5 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. Ini bergantung pada ekosistem pemerintah digital yang terdiri dari aktor pemerintah, organisasi non-pemerintah, bisnis, asosiasi warga negara dan individu yang mendukung produksi dan akses terhadap data, layanan dan konten melalui interaksi dengan pemerintah. Dalam (Yusuf, Ariefiati, Sophan, & Darmawan, 2023) juga menjelaskan terdapat 4 jenis *E-Government*, yaitu *Government to Citizen* (interaksi pemerintah-masyarakat), *Government to Government* (kerjasama antar instansi), *Government to Business* (pemerintah dengan dunia bisnis), *Government to Employee* (ditujukan kepada pegawai atau pejabat pemerintah) .

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. Simarmata et al (2020) dalam (Septiani, et al., 2022) juga menyampaikan bahwa *E-Government* ada untuk mewujudkan kondisi dimana masyarakat dapat mengakses pelayanan kapan saja dan dimana saja sebagai bentuk efektivitas dan efisiensi dari pelayanan.

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.

Evaluasi berkala menjadi unsur penting dalam menjamin keberlanjutan dan peningkatan kualitas e-Government. Melalui evaluasi, pemerintah dapat menilai efektivitas program berbasis indikator konkret seperti efisiensi operasional, kepuasan pengguna, dan pengurangan beban administrasi. Dengan pendekatan ini, kebijakan e-Government menjadi lebih dinamis dan sesuai dengan perkembangan teknologi serta ekspektasi masyarakat.

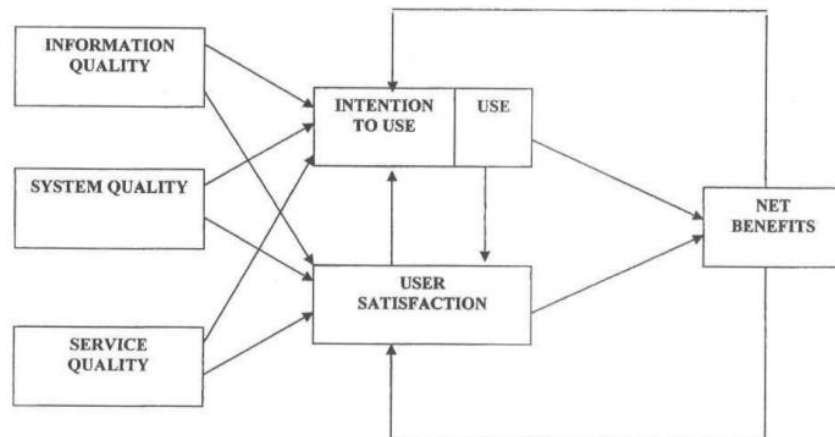
1.6.6 Evaluasi Sistem

Evaluasi sistem merupakan suatu proses sistematis untuk menentukan seberapa baik suatu sistem informasi atau perangkat lunak memenuhi tujuan yang telah ditetapkan, baik yang bersifat teknis maupun yang berkaitan dengan pengguna. Evaluasi ini diperlukan agar pengembangan sistem dapat berjalan seefisien mungkin dan menghasilkan produk yang bermanfaat. Menurut (Falahah & Rijayana, 2011) Hal ini menyoroti pentingnya evaluasi tidak hanya dalam aspek teknis tetapi juga dalam aspek kegunaan dan pemeliharaan.

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:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*), berkaitan dengan karakteristik teknis sistem informasi yang mencakup ketersediaan sistem, kemampuan beradaptasi, keandalan, kegunaan, dan waktu respons sebagai contoh kualitas sistem yang berarti bagi pengguna sistem.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*), menilai sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem memiliki tingkat akurasi, relevansi, kelengkapan, personalisasi, serta kemudahan untuk dipahami.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*), yang merupakan tambahan dalam model yang diperbarui pada tahun 2003. Dimensi ini mengukur tingkat layanan dan dukungan teknis yang diberikan kepada pengguna sistem oleh penyedia layanan.
4. Penggunaan/Niat Menggunakan (*Use/Intention to Use*), menggambarkan sejauh mana sistem informasi digunakan dan pola penggunaan oleh para pengguna sistem.
5. 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.
6. 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.



Gambar 1. 7 Hubungan Antar Dimensi

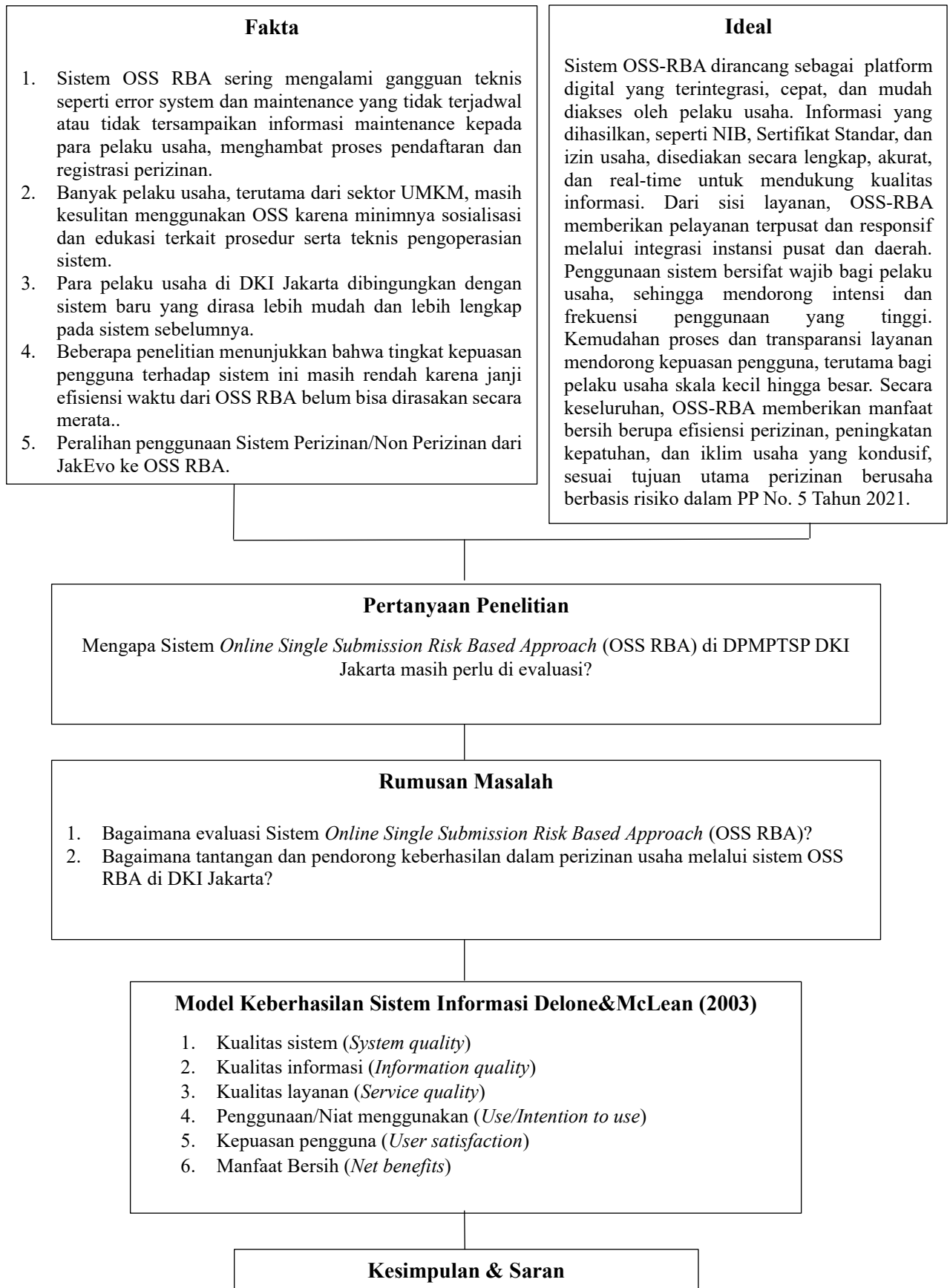
Sumber : The DeLone and McLean Model of Information Systems Success (A Ten-Year Update) 2003

Model DeLone dan McLean (2003) menekankan adanya hubungan kausal antara dimensi-dimensi tersebut. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berkontribusi terhadap peningkatan tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna. Pada akhirnya, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem yang optimal akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi organisasi maupun yang dirasakan oleh individu. Dalam konteks administrasi publik, penerapan model ini sangat relevan untuk mengevaluasi sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan publik, e-government, serta sistem pengelolaan data administrasi. Sejumlah penelitian telah menggunakan model ini untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi di berbagai sektor. Tetapi 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.

Secara keseluruhan, Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) menjadi salah satu kerangka kerja paling komprehensif dalam menilai efektivitas sistem informasi di berbagai organisasi, termasuk sektor publik. Dengan mempertimbangkan tiap dimensi yang saling berkaitan, model ini dapat membantu dalam mengevaluasi sistem informasi dalam organisasi pemerintah, guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, model ini dapat dijadikan sebagai landasan bagi penelitian dan kebijakan dalam pengembangan sistem informasi yang lebih baik di lingkungan administrasi publik.

1.7 Kerangka Berpikir



1.8 Operasional Konsep

Tabel 1. 2 Tabel Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)	Kualitas Sistem <i>(System Quality)</i> 1. Ketersediaan 2. Keandalan 3. Kemampuan adaptasi 4. Waktu respons 5. Kemudahan penggunaan	1. Pengguna merasakan bahwa sistem OSS RBA selalu tersedia saat dibutuhkan dalam proses perizinan. 2. Keandalan sistem untuk bekerja sesuai fungsinya dan menghasilkan output yang sesuai (kalau sudah bisa diakses apakah bisa berjalan dengan baik atau tidak). 3. Tingkat kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan. 4. Pengguna menilai sistem OSS RBA memberikan respons yang cepat saat digunakan. 5. Seberapa mudah pengguna dalam mengakses sistem OSS RBA.
	Kualitas Informasi <i>(Information Quality)</i> 1. Keakuratan 2. Relevansi 3. Personalisasi 4. Kemudahan pemahaman	1. Tingkat keakuratan informasi mengenai persyaratan dan prosedur dalam sistem. 2. Relevansi informasi yang diperlukan oleh pengguna 3. Tingkat kelengkapan informasi mengenai persyaratan dan prosedur dalam sistem. 4. Informasi yang dihasilkan sistem disesuaikan dengan kebutuhan, peran, dan konteks pengguna

	<p>Kualitas Layanan <i>(Service Quality)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibles 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan sistem OSS RBA dan fasilitas pendukungnya terlihat rapi, jelas, dan mudah digunakan. 2. Sistem Informasi dapat diandalkan oleh para pengguna nya. 3. Karyawan Sistem Informasi memberikan layanan yang cepat kepada pengguna. 4. Karyawan Sistem Informasi memiliki pengetahuan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik. 5. Sistem Informasi mengutamakan kepentingan terbaik pengguna.
	<p>Kepuasan Pengguna <i>(User Satisfaction)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap sistem 2. Kepuasan terhadap layanan dukungan 3. Kepuasan terhadap informasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap kecepatan sistem dan pengalaman dalam menggunakan. 2. Tingkat kepuasan terhadap dukungan ketika mengalami kendala. 3. Tingkat kepuasan pengguna dengan informasi yang diberikan.
	<p>Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)</p> <p>Sejauh mana sistem informasi berkontribusi terhadap keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi waktu dalam proses pengurusan izin. 2. Pengurangan biaya operasional akibat penggunaan sistem daring. 3. Dampak positif sistem terhadap kelancaran kegiatan usaha dan kepatuhan terhadap regulasi.

	dan negara, baik biaya, waktu, kelancaran, kemudahan, dan kepatuhan.	<p>4. Kemudahan memperoleh informasi secara transparan dan real-time.</p> <p>5. Penggunaan sistem meningkatkan kepuasan pelaku usaha.</p>
--	--	---

1.9 Argumentasi Penelitian

Penelitian “Evaluasi Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) dalam Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta” memiliki urgensi yang tinggi dalam konteks reformasi birokrasi dan transformasi digital pelayanan publik. Dalam konteks ini, pemerintah Indonesia melalui Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 mengimplementasikan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) sebagai instrumen utama dalam reformasi pelayanan perizinan berusaha. Implementasi sistem ini tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan, tetapi juga untuk memfasilitasi integrasi antar lembaga dan mendorong partisipasi pelaku usaha, khususnya sektor UMKM, dalam kegiatan ekonomi formal. Meskipun demikian, dalam praktiknya, implementasi OSS RBA masih dihadapkan pada berbagai persoalan teknis dan administratif, terutama terkait kualitas sistem, informasi, layanan, serta kepuasan pengguna, khususnya pelaku UMKM di DKI Jakarta.

Penelitian ini menawarkan kontribusi teoritis dan praktis dengan mengkaji pelaksanaan OSS RBA melalui perspektif Sistem Informasi Manajemen menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh

DeLone dan McLean. Dari sudut pandang teori Sistem Informasi Manajemen, keberhasilan suatu sistem informasi seperti OSS RBA dapat dievaluasi menggunakan model DeLone dan McLean, yang mencakup enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, manfaat bagi pengguna, dan manfaat bersih. Dalam konteks ini, pendekatan evaluatif terhadap OSS RBA tidak hanya penting untuk mengukur output teknis sistem, tetapi juga untuk menilai *outcome* sosial dan administratif yang dihasilkan, termasuk peran OSS dalam mendorong iklim investasi yang sehat di DKI Jakarta.

Meskipun sudah terdapat penelitian sebelumnya terkait OSS RBA dan pelayanan perizinan, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan fokus pada studi evaluatif berbasis model DeLone dan McLean pada satuan kerja spesifik di tingkat daerah, yaitu DPMPTSP DKI Jakarta. Hal ini belum banyak diteliti sebelumnya, padahal daerah ini merupakan pusat pemerintahan dan ekonomi nasional yang menjadi tolok ukur pelaksanaan reformasi perizinan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan sumbangsih pada pengembangan literatur sistem informasi publik dan kebijakan digital, serta menghasilkan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas layanan perizinan berbasis sistem OSS RBA. Evaluasi ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengambilan kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) dalam pengembangan sistem informasi layanan publik yang lebih responsif dan inklusif.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan strategi penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Strategi ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memberikan gambaran menyeluruh tentang fenomena yang diteliti secara realistis, faktual, dan terkini. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sugiyono (2019), Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Terkait penelitian deskriptif, menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan. Pendekatan kualitatif-deskriptif ini melibatkan pengamatan mendalam terhadap fakta, karakteristik, serta hubungan antarfenomena yang menjadi fokus penelitian, dengan mengutamakan interpretasi makna di balik data yang dikumpulkan.

Dalam pendekatan kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih holistik terhadap subjek yang dikaji. Metode ini memberikan informasi faktual mengenai keadaan sekelompok orang, objek, situasi, sistem pemikiran, atau peristiwa tertentu pada waktu tertentu, dengan menekankan pada interpretasi yang tepat dan akurat. Adiputra (2021) menambahkan bahwa penelitian deskriptif tidak hanya bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena alam maupun fenomena buatan manusia, tetapi juga digunakan untuk menganalisis atau menggambarkan hasil dari subjek yang diteliti. Namun, metode ini tidak ditujukan untuk

memberikan implikasi yang lebih luas. Fokus penelitian ini biasanya mencakup besarnya, luasnya, serta pentingnya suatu masalah, sehingga dapat memberikan pemahaman yang mendalam terhadap isu yang sedang diteliti.

1.10.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta yang berlokasi di Jl. Epicentrum Sel. No.Kav. 22 2, RT.2/RW.5, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan. DPMPTSP merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan perizinan berusaha di wilayah DKI Jakarta.

Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa DPMPTSP DKI Jakarta merupakan salah satu instansi yang secara aktif mengimplementasikan sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dalam proses perizinan berusaha. Dengan demikian, lokasi ini dianggap relevan dan representatif untuk mengkaji secara mendalam implementasi dan efektivitas sistem OSS RBA di tingkat pemerintah daerah. Penelitian dilakukan dalam konteks alami tanpa intervensi dari peneliti terhadap jalannya operasional sistem yang sedang berlangsung.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada individu atau kelompok yang akan menjadi sumber informasi dalam sebuah studi, baik untuk memberikan

keterangan mengenai suatu fakta maupun pendapat pribadi. Pemilihan informan pada penelitian ini ditetapkan menggunakan *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2019), Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Melalui pendekatan ini, peneliti secara sengaja memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan sistem OSS RBA di DPMPTSP DKI Jakarta. Dalam penelitian ini, subjek yang dipilih berkaitan dengan evaluasi sistem pelayanan perizinan melalui sistem OSS RBA di Jakarta.

Terdapat 7 subjek dalam penelitian ini yang menjadi sumber data utama, yaitu 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. Pemilihan subjek ini didasarkan pada peran mereka dalam implementasi kebijakan perizinan digital, pengguna utama layanan, maupun masyarakat yang merasakan dampaknya secara langsung.

1.10.4 Jenis Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data yang isinya berupa kata-kata tertulis, frasa atau simbol yang menggambarkan dan mempresentasikan orang-orang, tindakan, dan juga peristiwa yang ada dalam kehidupan sosial.

Data Kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata-kata, deskripsi visual, atau simbolik lainnya. Dalam penelitian ini, data kualitatif diperoleh melalui hasil wawancara dengan para informan, serta analisis dokumen terkait.

1.10.5 Sumber data

Menurut Sugiyono (2019), pengumpulan data bila dilihat dari sumbernya, maka pengumpulan datanya bisa melalui sumber primer dan sumber sekunder. Adapun sumber data yang dipilih dalam penelitian ini yaitu:

- A. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Sumber data ini memberikan data data kepada soerang peneliti. Data primer diperoleh dari wawancarar pada responden yang telah ditentukan, dan mengobservasi tempat secara langsung serta dokumentasi.
- B. Data Sekunder, data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, profil lembaga, undang-undang, artikel ilmiah, maupun literasi lain dari sumber yang valid. Data Sekunder yang diperoleh dari literatur, surat kabar, data dinas pemerintahan yang memiliki kaitan dengan masalah penelitian ini untuk mendapatkan data pendukung atau data tambahan informasi untuk penelitian ini

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2019), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan

dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yang akan digunakan untuk memperoleh data dari responden adalah metode studi literatur, metode observasi, dan metode wawancara.

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung dan mencatat secara sistematis elemen-elemen yang tampak dari suatu fenomena yang sedang diteliti. Secara umum, observasi merupakan proses memperhatikan suatu objek atau kejadian dengan tujuan merasakan, memahami, serta menggali informasi berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang telah dimiliki sebelumnya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang mendalam sebagai dasar dalam melanjutkan penelitian. Observasi dilakukan secara non-partisipatif, artinya penulis tidak terlibat dalam aktivitas pelayanan, tetapi hanya mengamati dan mencatat kejadian yang relevan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi tatap muka antara peneliti dan narasumber, di mana terjadi pertukaran informasi atau pandangan melalui sesi tanya jawab. Teknik ini digunakan untuk menggali pendapat, pengalaman, atau pemahaman responden mengenai topik tertentu. Untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam, penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa pegawai DPMPTSP serta pelaku usaha yang pernah menggunakan sistem OSS RBA. Wawancara

dilakukan secara semi-terstruktur agar responden dapat memberikan penjelasan secara luas dan terbuka.

c. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk memperkuat landasan teori dan memahami kebijakan serta konsep dasar dari sistem OSS RBA, serta kerangka kebijakan yang melandasinya. Sumber-sumber yang digunakan meliputi jurnal ilmiah yang relevan, dokumen dari Kementerian Investasi/BKPM ataupun DPMPTSP DKI Jakarta, teks administrasi publik, dan peraturan yang mengatur berbagai perjanjian. Teknik ini membantu penulis dalam menganalisis proses evaluasi dan membandingkan implementasi praktis pekerjaan dengan teori atau tindakan yang diperlukan. Studi pustaka juga berfungsi sebagai landasan untuk analisis data dan instrumentasi wawancara.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Miles & Huberman (2014), kekuatan data kualitatif terutama terletak pada kompetensi atau kemampuan dalam melakukan analisisnya. Seorang peneliti harus terus mengevaluasi data yang diperoleh. Jika informasi yang dikumpulkan belum cukup memenuhi kriteria dan belum cukup mendukung, maka proses pengumpulan data dapat diperpanjang hingga diperoleh hasil yang dianggap valid dan dapat dipercaya. Menurut Miles & Huberman (2014), ada beberapa langkah utama dalam analisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

a. Pengumpulan Informasi

Dalam penelitian kualitatif, data bisa dikumpulkan melalui berbagai metode, seperti observasi, wawancara, atau analisis dokumen. Beberapa Teknik sering kali digunakan secara bersamaan (triangulasi) untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan valid. Proses ini memerlukan waktu yang cukup lama hingga bisa berlangsung selama berbulan-bulan, tergantung pada tingkat kllerumitan dari penelitian tersebut. Pada tahap awal, peneliti dapat melakukan eksplorasi umum terhadap objek atau lingkungan yang ingin diteliti, mencatat semua hal yang dilihat, didengar, dan direkam. Dari hal tersebut dapat diperoleh data dalam jumlah besar yang mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

b. Kondensasi Data

Kondensasi data dalam analisis kualitatif merujuk pada proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data yang relevan, dengan tujuan untuk mengurangi volume data tanpa menghilangkan makna pentingnya. Proses ini melibatkan pengorganisasian data yang terstruktur, seperti mengelompokkan tema, menyoroti informasi kunci, dan mengeliminasi elemen yang tidak diperlukan. Kondensasi data membantu peneliti untuk memusatkan perhatian pada aspek-aspek yang paling signifikan, sehingga mempermudah pemahaman dan penarikan kesimpulan dari data yang kompleks. Dimensi *Use/Intention to Use* tidak akan dianalisis secara terpisah dikarenakan semua pelaku usaha dan responden pasti menggunakan

Sistem OSS RBA dalam melakukan perizinan berusaha dan memiliki tujuan penggunaan yang sama, sehingga tidak memberikan variasi data.

c. Penyajian Data

Data yang telah disaring kemudian disusun dalam bentuk yang lebih sistematis, seperti deskripsi naratif, diagram, tabel, atau skema tertentu. Penyajian data ini membantu peneliti dalam memahami pola yang muncul serta melihat keterkaitan antara berbagai temuan. Dengan cara ini, analisis menjadi lebih terarah, dan langkah penelitian selanjutnya dapat dirancang berdasarkan data yang telah tersaji.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan awal yang diperoleh dari analisis data bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan seiring dengan bertambahnya informasi. Oleh sebab itu, verifikasi diperlukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar didukung oleh data yang kuat. Semakin banyak bukti yang dikumpulkan, semakin akurat pemahaman tentang fenomena yang diteliti, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.10.8 Kualitas Data

Evaluasi terhadap penerapan Sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta menyoroti pentingnya kualitas data dalam menilai efektivitas sistem ini. Kualitas data dalam penelitian ini diukur dengan mengutamakan kredibilitas dan otentisitas informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk pengalaman langsung dari pelaku usaha, serta petugas terkait. Data yang kredibel dianggap sah apabila mencerminkan kondisi nyata yang dialami oleh pengguna layanan, sementara otentisitas memastikan bahwa informasi tersebut tidak terdistorsi dan dapat diandalkan dalam memberikan gambaran objektif tentang sistem OSS RBA. Hal ini penting agar temuan penelitian mencerminkan situasi yang sebenarnya di lapangan, serta dapat menjadi dasar untuk mengevaluasi keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem. Dengan melihat OSS RBA dalam kerangka waktu yang lebih luas, evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan yang diperlukan untuk mendukung tujuan utama sistem, yakni mempermudah proses perizinan yang lebih efisien dan transparan. Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada kinerja sistem, tetapi juga pada aspek perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha.