

**EVALUASI KEBIJAKAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI SISTEM
ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI KABUPATEN SIDOARJO
JAWA TIMUR**

Kristina Shinta Paramitha

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Kriistinashinta@gmail.com

M. Kendry Widiyanto

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
kenronggo@untag-sby.ac.id

Radjikan

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
radjikan@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur serta mengidentifikasi hambatan dan tantangan dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS di Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik dalam meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan transparansi pelayanan perizinan berusaha, yang ditandai dengan meningkatnya penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan kemudahan akses layanan bagi pelaku usaha. Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, antara lain gangguan teknis sistem, keterbatasan literasi digital masyarakat, perubahan regulasi yang memerlukan penyesuaian, serta ketergantungan terhadap sistem pusat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur digital, kapasitas sumber daya manusia, dan sosialisasi yang berkelanjutan agar pelayanan perizinan berusaha melalui OSS dapat berjalan lebih optimal serta mendukung peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Sidoarjo.

Kata Kunci: *Evaluasi Kebijakan, Perizinan Berusaha, Online Single Submission (OSS), Pelayanan Publik, Kabupaten Sidoarjo.*

ABSTRACT

This study aims to evaluate the business licensing policy implemented through the Online Single Submission (OSS) system in Sidoarjo Regency, East Java, and to identify the obstacles and challenges encountered in its implementation. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using William N. Dunn's policy evaluation theory, which consists of six indicators:

effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. The results indicate that the implementation of the OSS system in Sidoarjo Regency has generally been successful in improving the ease, speed, and transparency of business licensing services, as reflected in the increasing number of Business Identification Numbers (NIB) issued and the improved accessibility of licensing services for business actors. However, several challenges remain, including technical system disruptions, limited digital literacy among the public, regulatory changes requiring continuous adjustment, and dependence on the central OSS system. Therefore, improvements in digital infrastructure, human resource capacity, and continuous

Keywords: *Policy Evaluation, Business Licensing, Online Single Submission (OSS), Public Service, Sidoarjo Regency.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam sektor pemerintahan adalah penerapan electronic government (e-Government), yaitu penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui e-Government, berbagai layanan publik dapat diakses secara daring sehingga mampu mengurangi hambatan birokrasi serta meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu sektor pelayanan publik yang mengalami transformasi digital adalah pelayanan perizinan berusaha. Perizinan berusaha memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi karena menjadi dasar legalitas bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Namun, pelayanan perizinan di Indonesia selama ini sering dihadapkan pada berbagai permasalahan, seperti prosedur yang panjang, birokrasi yang kompleks, tingginya biaya administrasi, serta kurangnya transparansi. Kondisi tersebut berpotensi menghambat investasi dan menurunkan minat masyarakat untuk mengurus legalitas usaha. Oleh karena itu, pemerintah melakukan reformasi pelayanan perizinan melalui penerapan sistem berbasis elektronik yang terintegrasi secara nasional.

Sebagai upaya meningkatkan kemudahan berusaha (ease of doing business), pemerintah menghadirkan Sistem Online Single Submission (OSS) sebagai platform perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Sistem OSS memungkinkan pelaku usaha untuk mengurus perizinan secara daring melalui satu pintu layanan sehingga proses perizinan menjadi lebih cepat, sederhana, dan transparan. Penerapan OSS semakin diperkuat melalui kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko (Risk Based Approach) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 yang kemudian disempurnakan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025. Kebijakan ini mengelompokkan kegiatan usaha berdasarkan tingkat risiko sehingga persyaratan perizinan dapat disesuaikan dengan karakteristik dan potensi dampak yang ditimbulkan oleh

masing-masing kegiatan usaha.

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah dengan aktivitas ekonomi yang tinggi di Provinsi Jawa Timur. Sebagai wilayah penyangga Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo berkembang menjadi pusat industri, perdagangan, jasa, dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Tingginya aktivitas ekonomi tersebut mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang cepat, mudah, dan responsif. Data penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa OSS telah menjadi instrumen penting dalam mendukung legalitas usaha, meningkatkan investasi daerah, serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

Meskipun demikian, implementasi OSS di Kabupaten Sidoarjo masih menghadapi berbagai tantangan. Dalam praktiknya masih ditemukan kendala berupa gangguan teknis sistem, keterbatasan literasi digital masyarakat, perubahan regulasi yang menuntut penyesuaian berkelanjutan, serta ketergantungan terhadap sistem yang terintegrasi secara nasional. Selain itu, tidak semua pelaku usaha memiliki kemampuan yang sama dalam memahami klasifikasi risiko usaha dan prosedur perizinan berbasis digital, sehingga masih diperlukan pendampingan dari pemerintah daerah. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan OSS tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, evaluasi terhadap kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) menjadi penting untuk dilakukan. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan yang telah diterapkan mampu mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu menciptakan pelayanan perizinan yang efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Melalui evaluasi tersebut diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan kebijakan OSS di Kabupaten Sidoarjo sekaligus menjadi bahan rekomendasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha di masa mendatang.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang dibuat oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan publik serta mencapai tujuan tertentu yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Menurut Dye, kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (*whatever governments choose to do or not to do*). Sementara itu, Anderson mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu dan dilakukan oleh aktor pemerintah dalam mengatasi suatu permasalahan. Dengan demikian, kebijakan publik tidak hanya berupa peraturan, tetapi juga mencakup program, kegiatan, dan tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memberikan manfaat bagi masyarakat.

Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan merupakan tahapan penting dalam proses kebijakan publik yang bertujuan untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan setelah diimplementasikan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tujuan kebijakan telah tercapai serta mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan. Menurut William N. Dunn, evaluasi kebijakan adalah proses penilaian yang menghasilkan informasi mengenai nilai atau manfaat suatu kebijakan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan agar lebih efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Teori Evaluasi Kebijakan William N. Dunn

Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn karena dianggap mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan suatu kebijakan publik. Dunn mengemukakan enam indikator evaluasi kebijakan, yaitu Efektivitas, yaitu tingkat keberhasilan kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, Efisiensi, yaitu hubungan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan, Kecukupan (Adequacy), yaitu sejauh mana kebijakan mampu menyelesaikan masalah yang menjadi sasaran kebijakan, Pemerataan (Equity), yaitu tingkat keadilan dalam distribusi manfaat kebijakan kepada seluruh kelompok sasaran, Responsivitas (Responsiveness), yaitu kemampuan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, Ketepatan (Appropriateness), yaitu kesesuaian antara tujuan kebijakan, kebutuhan masyarakat, dan hasil yang diperoleh. Keenam indikator tersebut digunakan untuk menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan perizinan berusaha melalui sistem OSS di Kabupaten Sidoarjo.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif-deskriptif. Penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang berfokus pada pengamatan fenomena atau gejala yang terjadi secara alami (Abdussamad, 2021). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam pelaksanaan kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo serta mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang muncul dalam implementasinya. Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi kebijakan menggunakan teori William N. Dunn yang meliputi indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif ini, Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui proses wawancara dan observasi. Informan penelitian meliputi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, operator aplikasi OSS, petugas pelayanan perizinan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, serta pelaku usaha yang menggunakan layanan OSS. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kebijakan OSS berdasarkan pengalaman dan keterlibatan langsung para informan.

Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai dokumen dan sumber tertulis yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder meliputi peraturan perundang-undangan mengenai perizinan berusaha dan OSS, laporan kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, data penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), jurnal ilmiah, buku, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen lain yang relevan dengan evaluasi kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS). Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil analisis data primer sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai objek penelitian.

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif mengenai evaluasi kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo. Wawancara dilakukan secara mendalam dan semi terstruktur kepada informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kebijakan OSS, yaitu Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, operator aplikasi OSS, petugas pelayanan perizinan di Mall Pelayanan Publik, serta pelaku usaha pengguna OSS, guna memperoleh informasi terkait pelaksanaan kebijakan, manfaat yang dirasakan, serta hambatan dan tantangan yang dihadapi. Selain itu, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan, mekanisme pelayanan, interaksi antara petugas dan pengguna layanan, serta berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi kebijakan. Selanjutnya, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti peraturan perundang-undangan, laporan kinerja DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, data penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), arsip pelayanan, foto kegiatan, serta berbagai literatur dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Ketiga teknik tersebut digunakan secara bersamaan untuk memperoleh data yang valid dan mendalam sehingga mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai pelaksanaan kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana, yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian, yaitu evaluasi kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data dan menemukan pola-pola yang muncul selama penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk memperoleh temuan penelitian yang menjawab rumusan masalah serta melakukan pengecekan kembali terhadap

data yang diperoleh agar kesimpulan yang dihasilkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi. Proses analisis data dilakukan secara berkelanjutan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan secara komprehensif pelaksanaan kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo beserta hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo serta mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Evaluasi dilakukan menggunakan teori William N. Dunn yang meliputi enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Data diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, operator aplikasi OSS, petugas pelayanan perizinan di Mall Pelayanan Publik, serta pelaku usaha pengguna OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan OSS telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan berusaha, meskipun masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasinya.

Efektivitas

Berdasarkan hasil penelitian, kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem OSS di Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kemudahan yang dirasakan pelaku usaha dalam mengurus perizinan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) menjadi lebih cepat dibandingkan sistem pelayanan konvensional yang sebelumnya memerlukan waktu dan prosedur yang lebih panjang. Selain itu, sistem OSS juga mampu meningkatkan transparansi pelayanan karena pengguna dapat memantau perkembangan permohonan perizinan secara langsung melalui sistem.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa OSS telah berhasil mencapai tujuan utama kebijakan, yaitu menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan kemudahan berusaha. Temuan tersebut sejalan dengan pendapat William N. Dunn yang menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur dari tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, implementasi OSS dapat dikatakan efektif karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Sidoarjo.

Efisiensi

Dari aspek efisiensi, sistem OSS mampu mengurangi penggunaan waktu, biaya, dan tenaga baik bagi pemerintah maupun pelaku usaha. Sebelum adanya OSS, pelaku usaha harus mendatangi beberapa instansi untuk mengurus berbagai jenis perizinan. Namun setelah diterapkannya OSS, proses perizinan dapat dilakukan secara terintegrasi melalui satu platform digital. Kondisi ini memberikan kemudahan sekaligus mengurangi biaya transportasi dan administrasi yang harus dikeluarkan oleh pelaku usaha.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa efisiensi pelayanan masih

dipengaruhi oleh kondisi sistem OSS yang terhubung dengan server pusat. Ketika terjadi gangguan sistem atau pembaruan aplikasi, proses pelayanan menjadi terhambat dan memerlukan waktu yang lebih lama. Oleh karena itu, meskipun secara umum OSS telah meningkatkan efisiensi pelayanan, diperlukan peningkatan stabilitas sistem agar manfaat efisiensi dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh pengguna layanan.

Kecukupan

Indikator kecukupan menunjukkan sejauh mana kebijakan OSS mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan berusaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan OSS telah memberikan solusi terhadap permasalahan birokrasi yang sebelumnya dianggap rumit dan memakan waktu. Melalui sistem ini, pelaku usaha dapat memperoleh legalitas usaha dengan lebih mudah sehingga kebutuhan akan pelayanan perizinan dapat terpenuhi.

Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem OSS, terutama pelaku usaha yang memiliki keterbatasan kemampuan teknologi informasi. Kondisi tersebut menyebabkan kebutuhan sebagian masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi hanya melalui layanan digital. Oleh karena itu, keberadaan layanan pendampingan dan konsultasi yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan kebijakan OSS.

Pemerataan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan OSS telah dapat diakses oleh berbagai kelompok pelaku usaha, baik usaha mikro, kecil, menengah, maupun usaha berskala besar. Sistem yang berbasis online memungkinkan masyarakat dari berbagai wilayah di Kabupaten Sidoarjo memperoleh akses pelayanan yang sama tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat kebijakan OSS telah didistribusikan secara lebih merata dibandingkan sistem pelayanan konvensional.

Meskipun demikian, pemerataan manfaat OSS masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat. Sebagian pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan OSS sehingga memerlukan bantuan dari petugas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar manfaat sistem OSS dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pelaku usaha.

Responsivitas

Dari aspek responsivitas, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dinilai cukup tanggap dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat terkait penggunaan OSS. Hal ini terlihat dari tersedianya layanan konsultasi, pendampingan, dan bantuan teknis bagi pengguna yang mengalami kesulitan dalam proses pengajuan perizinan. Petugas pelayanan juga berupaya memberikan informasi dan solusi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi pelaku usaha selama menggunakan sistem OSS.

Namun demikian, responsivitas pelayanan terkadang terkendala apabila permasalahan yang muncul berasal dari sistem pusat OSS. Dalam kondisi tersebut, pemerintah daerah memiliki keterbatasan kewenangan untuk melakukan perbaikan

secara langsung sehingga harus berkoordinasi dengan instansi pusat. Meskipun demikian, upaya pendampingan yang dilakukan petugas menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat.

Ketepatan

Berdasarkan hasil penelitian, kebijakan perizinan berusaha melalui OSS dinilai telah tepat sasaran karena mampu mendukung tujuan pemerintah dalam meningkatkan kemudahan berusaha, mempercepat pelayanan perizinan, dan mendorong pertumbuhan investasi daerah. Sistem OSS juga sejalan dengan kebijakan reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah.

Selain itu, penerapan OSS berbasis risiko memberikan kemudahan bagi pelaku usaha karena jenis perizinan yang harus dipenuhi disesuaikan dengan tingkat risiko usaha yang dijalankan. Dengan demikian, kebijakan ini tidak hanya memberikan kemudahan administrasi tetapi juga meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kegiatan usaha. Oleh karena itu, indikator ketepatan menunjukkan bahwa kebijakan OSS telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah.

Hambatan dan Tantangan Implementasi OSS

Meskipun implementasi OSS di Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik, penelitian ini menemukan beberapa hambatan dan tantangan yang masih dihadapi. Hambatan tersebut antara lain gangguan teknis pada sistem OSS, ketergantungan terhadap server pusat, perubahan regulasi yang mengharuskan penyesuaian sistem secara berkala, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Selain itu, masih terdapat pelaku usaha yang kurang memahami klasifikasi risiko usaha dan prosedur pengajuan perizinan melalui OSS.

Tantangan lainnya adalah kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik bagi aparatur pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan. Perubahan kebijakan yang cepat, khususnya setelah penerapan perizinan berusaha berbasis risiko, menuntut adanya pembaruan pengetahuan dan kemampuan teknis secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, pelatihan, penguatan infrastruktur digital, serta koordinasi yang lebih baik antara pemerintah pusat dan daerah agar implementasi OSS dapat berjalan lebih optimal di masa mendatang.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kebijakan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan perizinan berusaha. Hal ini terlihat dari tercapainya indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan yang menunjukkan bahwa OSS telah memberikan kemudahan, kecepatan, transparansi, serta akses yang lebih luas bagi pelaku usaha dalam mengurus perizinan. Meskipun demikian, implementasi OSS masih menghadapi beberapa hambatan, seperti gangguan teknis sistem, ketergantungan terhadap server pusat, perubahan regulasi yang memerlukan penyesuaian, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu,

diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar pelaksanaan OSS dapat berjalan lebih optimal dan mampu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas bagi masyarakat dan pelaku usaha di Kabupaten Sidoarjo.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka diajukan beberapa saran dari 6 indikator strategis yang belum optimal sebagai berikut:

1. **Kecukupan**
DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan layanan pendampingan dan konsultasi bagi pelaku usaha, khususnya pelaku usaha mikro dan masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Upaya tersebut diperlukan agar kebutuhan seluruh pengguna layanan dapat terpenuhi secara optimal dan tidak ada pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan perizinan melalui Sistem Online Single Submission (OSS).
2. **Responsivitas**
DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo perlu memperkuat koordinasi dengan pengelola OSS di tingkat pusat guna mempercepat penanganan berbagai kendala teknis yang terjadi pada sistem. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan pengaduan dan konsultasi juga perlu dilakukan agar setiap permasalahan yang dihadapi pelaku usaha dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat sehingga kepuasan pengguna layanan dapat meningkat.
3. **Pemerataan**
DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo perlu memperluas kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai OSS hingga ke tingkat kecamatan dan desa. Langkah ini penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perizinan berusaha berbasis risiko serta mengurangi kesenjangan literasi digital, sehingga manfaat kebijakan OSS dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pelaku usaha di Kabupaten Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiah, J., & Qurratu'aini, N. I. (2025). Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) untuk Usaha Mikro Berbasis Jasa Konveksi Rumah Tangga. *Jurnal Pengabdian Inovatif Masyarakat*, 2(2), 42–45.
- Azzuchrufi, M. R., Zuhriyah, I. A. T., & Phahlevy, R. R. (2026). Implementasi Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dalam Mendukung Penyederhanaan Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah. *Mujadalah: Jurnal Advokasi dan Peradilan*, 1(1).
- Chadafi, A. R., Umam, A. K., & Qurratu'aini, N. I. (2025). Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pada UMKM Setia Jaya Mebel Melalui Online Single Submission (OSS). *Jurnal Pengabdian Inovatif Masyarakat*, 2(2), 52–54.
- Jannah, N. M., Elyansyah, N. I. D. P., Wahidatuzzahroh, E., Halizah, E. N., & Qurratu'aini, N. I. (2025). Strategi Pendampingan UMKM Arang dalam Proses Pembuatan Nomor Induk Berusaha melalui Online Single Submission. *Nusantara Community Empowerment Review*, 3(1), 72–

76.

- Maikel Wahid, M. (2022). *Analisis Pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo* (Doctoral dissertation, STIA Manajemen dan Kepelabuhanan Barunawati Surabaya).
- Puspitasari, C., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 4(03), 68–77.
- Putri, A. K., & Agustina, I. F. (2025, September). Implementation Online Single Submission System in Increase Public Services at the Investment and Services Office Integrated One-Stop Service (DPMPTSP) Regency Sidoarjo. In *Proceeding of International Conference on Social Science and Humanity* (Vol. 2, No. 2, pp. 1634–1649).
- Sari, A. F. P., Wicaksono, A., Islamiyah, I., Chabibulloh, M. A., Asrul, R. S., & Alfari, M. S. (2025). Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha untuk Pengembangan UMKM Melalui Online Single Submission sebagai Upaya Meningkatkan Legalitas Usaha. *Nusantara Community Empowerment Review*, 3(2), 182–186.
- Shabrina, H. I., Febriani, S. E., Maharani, T., Salsabila, R. A. P., Akhmad, M. M., Al-Kahfi, M. A., & Qurratu'aini, N. I. (2026). Penguatan Legalitas Usaha melalui Pendampingan Pembuatan NIB pada Sistem OSS-RBA bagi UMKM di Sidoarjo. *Jurnal Pengabdian Inovatif Masyarakat*, 3(1), 55–59.
- Kabupaten Aceh Tamiang. *Histeria: Jurnal Ilmiah Sosial dan Humaniora*, 1-12. Indonesia., K. S. ((2023)). *Pedoman Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)*. Jakarta: Kementerian Sosial RI.
- Legi Likasri Simbolon, N. A. (2025). ANALISIS KETIDAKTEPATAN SASARAN BANTUAN SOSIAL DI KOTA MEDAN: STUDI LITERATUR TERHADAP IMPLEMENTASI KEBIJAKAN. *NETIZEN: JOURNAL OF SOCIETY AND BUSSINESS*, 292-300.
- Nganjuk, B. P. (2025). *Profil Kemiskinan Kabupaten Nganjuk Tahun 2025*. Nganjuk: BPS Kabupaten Nganjuk.
- Yuni Hariningsih, S. C. (2024). *Kabupaten Nganjuk Dalam Angka 2024*. Nganjuk: BPS KABUPATEN NGANJUK/BPS-Statistics of Nganjuk Regency.