

*Received : 22 Sept 2025*

*Accepted : 17 Okt 2025*

*Published : 27 Okt 2025*

---

## **IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 5 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO MELALUI PELAYANAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) TA. 2023 - TA. 2024 DI KOTA BANDUNG**

Radix Cecario Valery<sup>1</sup>

Danny Permana<sup>2</sup>

Dadang Sufianto<sup>3</sup>

*1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani*

Email Korespondensi :

### ***Abstract***

*This study, entitled “Implementation of Government Regulation Number 5 of 2021 on Risk-Based Business Licensing through the Online Single Submission (OSS) System in Bandung City (2023–2024)”, aims to analyze how the OSS system functions as a digital governance instrument to simplify business licensing in Indonesia. The study applies the policy implementation theory of Meter and Horn (Subarsono, 2005) which emphasizes five key indicators: policy standards and objectives, resources, characteristics of implementing agencies, inter-organizational communication, and the social, economic, and political environment. Using a qualitative descriptive method, data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation with key informants from the DPMPTSP (Investment and One-Stop Integrated Services Agency) of Bandung City and business actors.*

*The results show that the OSS system in Bandung has succeeded in improving licensing transparency and accessibility but still faces structural, technical, and human resource limitations. Integration across institutions remains suboptimal, while digital literacy gaps among small business owners hinder system effectiveness. Efforts such as public assistance, helpdesks, and local application innovations (Hay.U Bandung and GAMPIL) have contributed to performance improvement, yet challenges remain in communication coordination and system synchronization. This study concludes that the effectiveness of OSS implementation depends on institutional synergy, technological readiness, and the digital competence of implementers and users.*

***Keywords: Policy Implementation, Public Service, Risk-Based Licensing, E-Government, Bandung City.***

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

## PENDAHULUAN

Era reformasi birokrasi di Indonesia menuntut perubahan mendasar dalam sistem pelayanan publik menuju pemerintahan yang bersih, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Rewansyah (2010), reformasi birokrasi bukan sekadar restrukturisasi administratif, tetapi perubahan paradigma dari budaya dilayani menjadi melayani. Dalam konteks ini, teknologi informasi memainkan peran strategis untuk mempercepat transformasi birokrasi menuju model pelayanan publik yang efisien, responsif, dan berkeadilan.

Perkembangan revolusi industri 4.0 membawa dampak signifikan terhadap cara pemerintah melayani masyarakat. Robby dan Tarwini (2019) menegaskan bahwa kemajuan teknologi digital menciptakan kebutuhan akan sistem pelayanan berbasis informasi dan komunikasi yang terintegrasi. Pemerintah di seluruh dunia kini berlomba mengimplementasikan konsep Electronic Government (E-Government), yang memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan dilakukan secara lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Di Indonesia, penerapan E-Government diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Salah satu sektor yang paling strategis dalam penerapan E-Government adalah bidang perizinan berusaha. Perizinan merupakan instrumen penting dalam mengendalikan kegiatan ekonomi, melindungi kepentingan publik, dan menciptakan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Namun, sebelum reformasi regulasi, sistem perizinan di Indonesia dikenal berbelit, lambat, dan seringkali tumpang tindih antarinstansi. Kondisi ini menyebabkan rendahnya minat investasi serta peringkat kemudahan berusaha (Ease of Doing Business) Indonesia yang tertinggal jauh dibanding negara-negara ASEAN lainnya (Freedly & Saputri, 2018).

Sebagai respon atas persoalan tersebut, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang kemudian diperbarui menjadi

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022. Regulasi ini melahirkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang menandai perubahan paradigma besar dalam sistem perizinan nasional. Pendekatan risk-based licensing menilai izin berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha dan skala usaha, bukan semata-mata jenis sektor.

Sebagai tindak lanjut implementasi kebijakan tersebut, pemerintah meluncurkan sistem Online Single Submission (OSS) sebagai platform digital nasional yang mengintegrasikan seluruh proses perizinan lintas kementerian dan pemerintah daerah. Melalui OSS, pelaku usaha dapat mengajukan, melacak, dan memperoleh perizinan secara daring tanpa harus melalui proses birokrasi manual yang panjang. Sistem ini diharapkan dapat menciptakan iklim usaha yang lebih kondusif, mempercepat investasi, dan meningkatkan daya saing daerah.

Di Kota Bandung, pelaksanaan OSS menjadi tanggung jawab utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Sebagai kota metropolitan dan pusat ekonomi Jawa Barat, Bandung menghadapi tantangan tersendiri dalam digitalisasi pelayanan publik, mulai dari kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, hingga literasi digital masyarakat. Meskipun demikian, Pemerintah Kota Bandung telah menunjukkan komitmen kuat dengan meluncurkan berbagai inovasi, seperti aplikasi Hay.U Bandung! dan GAMPIL, guna memperluas akses layanan dan mempercepat proses perizinan usaha.

Namun, di balik berbagai capaian tersebut, pelaksanaan OSS di Kota Bandung masih menghadapi sejumlah persoalan mendasar. Pertama, integrasi sistem antarinstansi belum berjalan optimal, sehingga proses verifikasi data seringkali terhambat. Kedua, masih rendahnya literasi digital pelaku usaha kecil dan menengah menyebabkan kesenjangan pemanfaatan layanan daring. Ketiga, keterbatasan jumlah pegawai terampil di bidang teknologi informasi memperlambat penanganan masalah teknis dan pemeliharaan sistem.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara idealitas kebijakan nasional dengan realitas implementasi di daerah. Dalam konteks inilah penelitian ini menjadi penting, yaitu untuk menganalisis sejauh mana implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 melalui sistem OSS di Kota Bandung dapat berjalan efektif, faktor-faktor apa yang memengaruhi keberhasilannya, serta bagaimana strategi DPMPPTSP dalam mengatasi kendala yang ada.

Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memperkuat pemahaman tentang efektivitas E-Government dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis risiko, khususnya pada sektor perizinan usaha. Selain memberikan implikasi teoritis terhadap studi implementasi kebijakan publik, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki tata kelola perizinan digital secara lebih inklusif, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

### *Kerangka Teori*

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap yang sangat penting dalam siklus kebijakan, karena pada tahap inilah keputusan politik dan regulasi diterjemahkan ke dalam tindakan nyata oleh lembaga pelaksana. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Subarsono, 2005), implementasi kebijakan adalah proses interaksi antara tujuan dan aktivitas yang dilakukan oleh aktor pelaksana, di mana keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh konsistensi antara isi kebijakan dan kondisi lingkungan pelaksanaannya. Dalam kerangka tersebut, implementasi kebijakan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan dinamika sosial, politik, dan kelembagaan yang saling berinteraksi.

Teori Meter dan Horn menjadi salah satu model implementasi kebijakan yang paling banyak digunakan dalam studi kebijakan publik karena memiliki pendekatan yang komprehensif. Mereka mengemukakan bahwa efektivitas implementasi kebijakan sangat bergantung pada lima faktor utama, yaitu: (1) standar dan tujuan kebijakan, (2)

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

sumber daya, (3) karakteristik organisasi pelaksana, (4) komunikasi antarorganisasi dan kegiatan pelaksana, serta (5) kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Kelima faktor ini membentuk sistem yang saling berkaitan, di mana perubahan dalam satu faktor akan memengaruhi efektivitas faktor lainnya. Model ini cocok digunakan dalam menilai efektivitas penerapan kebijakan berbasis teknologi, seperti sistem *Online Single Submission (OSS)*, karena menekankan keseimbangan antara kebijakan, struktur organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* di Kota Bandung. Pendekatan kualitatif digunakan karena fokus penelitian ini tidak hanya pada hasil kebijakan, tetapi juga pada dinamika interaksi antaraktor, proses birokrasi, serta faktor sosial dan kelembagaan yang memengaruhi implementasinya. Sejalan dengan pendapat Creswell (2018), penelitian kualitatif menekankan pada upaya memahami fenomena dalam konteks aslinya (*natural setting*) dengan mengandalkan makna yang dibangun oleh partisipan dan peneliti melalui proses interpretasi. Dengan demikian, metode ini relevan digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan publik berbasis digital yang melibatkan banyak aktor dan mekanisme koordinasi lintas sektor.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kota Bandung, khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai instansi utama yang melaksanakan kebijakan perizinan berbasis risiko. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive, karena Kota Bandung merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan sistem OSS secara aktif sejak 2021 dan menjadi model percontohan di Jawa Barat. Selain itu, Kota Bandung juga memiliki karakteristik ekonomi yang dinamis dengan dominasi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sehingga menjadi lokasi strategis untuk menilai sejauh mana kebijakan OSS dapat diadaptasi oleh

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

berbagai segmen pelaku usaha. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan informan kunci, antara lain pejabat struktural DPMPTSP Kota Bandung, administrator sistem OSS, pelaku usaha pengguna OSS, serta perwakilan dari instansi pendukung seperti Dinas Komunikasi dan Informatika. Selain itu, dilakukan pula observasi langsung terhadap proses pelayanan di ruang front office DPMPTSP dan kegiatan bimbingan teknis OSS. Sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap peraturan perundang-undangan, laporan tahunan DPMPTSP, data statistik perizinan, dan dokumen internal kebijakan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan secara simultan dan berulang untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai implementasi kebijakan di lapangan.

## **PEMBAHASAN**

Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) di Kota Bandung merupakan bagian dari kebijakan nasional untuk mewujudkan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko yang efisien dan transparan. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, sistem OSS mulai diterapkan secara penuh pada tahun 2021 melalui koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. OSS dioperasikan sebagai platform digital yang mengintegrasikan perizinan antara pemerintah pusat dan daerah, dengan dukungan aplikasi tambahan seperti Hay.U Bandung dan GAMPIL (Gampang Izin Legal) yang dikembangkan secara lokal untuk mempermudah akses bagi masyarakat. Melalui inovasi ini, masyarakat dapat mengajukan izin usaha secara daring tanpa harus mendatangi kantor DPMPTSP secara langsung.

Namun, berdasarkan hasil pra-penelitian dan wawancara, pelaksanaan OSS masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa permasalahan yang muncul antara lain keterlambatan sinkronisasi data antara sistem pusat dan daerah, kesulitan teknis pengguna dalam mengunggah dokumen, serta masih terbatasnya petugas helpdesk yang mampu menangani kendala teknis secara cepat. Selain itu, sebagian pelaku usaha kecil

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

dan mikro mengalami hambatan dalam memahami mekanisme perizinan berbasis risiko karena keterbatasan literasi digital. Meskipun demikian, secara umum, pelaksanaan OSS di Kota Bandung telah membawa perubahan signifikan terhadap transparansi proses perizinan, peningkatan efisiensi waktu layanan, serta pengurangan potensi praktik birokrasi berbelit yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual.

Dimensi pertama dalam teori Meter dan Horn adalah kejelasan standar dan tujuan kebijakan, yang berfungsi sebagai pedoman bagi pelaksana untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Dalam konteks OSS, standar dan tujuan telah diatur secara jelas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, yaitu penyederhanaan proses perizinan dengan pendekatan berbasis tingkat risiko kegiatan usaha. Kebijakan ini bertujuan menciptakan kepastian hukum, mempercepat investasi, serta meningkatkan kemudahan berusaha (*Ease of Doing Business*). Di tingkat daerah, DPMPTSP Kota Bandung telah menurunkan standar nasional tersebut ke dalam berbagai pedoman teknis, seperti *Standar Operasional Prosedur (SOP) OSS*, *Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 91 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*, serta *Petunjuk Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu*.

Namun demikian, meskipun standar kebijakan telah tersedia, pemahaman pelaksana dan masyarakat terhadap konsep “berbasis risiko” masih belum sepenuhnya seragam. Sebagian pelaku usaha kecil masih menganggap proses perizinan daring sebagai beban administratif baru, bukan penyederhanaan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan standar kebijakan sangat bergantung pada efektivitas sosialisasi dan pendampingan. DPMPTSP Kota Bandung telah berupaya menjawab hal tersebut melalui kegiatan *business clinic* dan *roadshow izin usaha*, tetapi cakupannya masih terbatas. Dengan demikian, standar kebijakan sudah cukup baik secara normatif, namun perlu diperkuat dalam aspek pemahaman teknis dan penerapan di tingkat pengguna.

Selanjutnya dimensi Sumber Daya. Sumber daya merupakan faktor penentu utama keberhasilan implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil telaah dokumen dan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

observasi, pelaksanaan OSS di Kota Bandung telah didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan teknologi informasi. Namun, jumlah personel masih belum sebanding dengan volume permohonan izin yang terus meningkat setiap tahun. Tahun 2023, DPMPTSP Kota Bandung hanya memiliki sekitar **65 pegawai teknis OSS**, sementara rata-rata permohonan izin yang masuk mencapai lebih dari **1.500 permohonan per bulan**. Kondisi ini menyebabkan beban kerja tinggi dan waktu tanggapan yang tidak selalu optimal.

Dari sisi sarana prasarana, ketersediaan jaringan internet dan perangkat komputer di kantor pelayanan relatif memadai, namun masih ada kendala teknis dalam sinkronisasi data dengan sistem OSS pusat yang dikelola oleh Kementerian Investasi/BKPM. Beberapa kali terjadi gangguan server nasional yang menghambat proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Selain itu, belum semua pegawai memiliki keahlian teknis dalam troubleshooting sistem digital. Faktor ini menunjukkan bahwa meskipun sumber daya dasar tersedia, namun kapasitas teknis dan jumlah pegawai perlu ditingkatkan agar implementasi OSS dapat berjalan lebih stabil dan efisien.

Menunjang hal tersebut dilanjutkan pada dimensi karakteristik organisasi. DPMPTSP Kota Bandung memiliki struktur organisasi yang relatif ramping, dengan pembagian tugas yang jelas antara bidang perizinan, pengaduan, pengawasan, dan teknologi informasi. Berdasarkan hasil observasi, organisasi ini menunjukkan komitmen tinggi dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik. Pimpinan DPMPTSP berperan aktif dalam mendorong digitalisasi layanan, antara lain melalui pembentukan *Bidang Data dan Informasi* yang bertanggung jawab atas pengelolaan OSS dan inovasi aplikasi lokal. Namun, tantangan muncul pada koordinasi internal antarbidang dan pelimpahan kewenangan dalam pengambilan keputusan teknis, yang terkadang memperlambat proses penanganan masalah.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

Selain itu, pola kerja organisasi pelaksana masih menghadapi kendala adaptasi terhadap perubahan paradigma pelayanan. Sebagian pegawai yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan sistem digital. Untuk mengatasi hal ini, DPMPTSP mengadakan pelatihan internal secara berkala dan bekerja sama dengan Diskominfo untuk memperkuat kompetensi digital aparatur. Secara umum, karakteristik organisasi pelaksana menunjukkan arah positif dalam mendukung pelaksanaan OSS, namun perlu penguatan dalam hal koordinasi lintas bidang dan percepatan pengambilan keputusan operasional.

Dimensi keempat adalah komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana. Implementasi OSS melibatkan koordinasi antara berbagai instansi pemerintah pusat dan daerah, termasuk DPMPTSP, Kementerian Investasi/BKPM, dan instansi teknis sektoral seperti Dinas Lingkungan Hidup serta Dinas Kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi antarinstansi telah berjalan melalui mekanisme forum koordinasi OSS dan *helpdesk integrasi*, namun intensitasnya belum konsisten. Beberapa kendala yang muncul antara lain perbedaan standar teknis antarinstansi, keterlambatan verifikasi dokumen dari kementerian teknis, serta kurangnya kejelasan prosedur penanganan masalah lintas lembaga.

Meskipun demikian, terdapat inovasi yang patut diapresiasi, seperti pengaktifan *OSS Center* di DPMPTSP Kota Bandung yang berfungsi sebagai pusat koordinasi dan konsultasi bagi masyarakat maupun antarinstansi. Melalui *OSS Center*, komunikasi antarpejabat teknis dapat dilakukan secara langsung, baik melalui rapat daring maupun sistem tiket pelayanan. Namun, agar komunikasi ini lebih efektif, diperlukan kebijakan formal berupa *memorandum of understanding (MoU)* antarinstansi terkait, sehingga koordinasi tidak bergantung pada hubungan personal, melainkan terikat pada sistem kelembagaan yang permanen.

Selanjutnya dimensi terakhir tentang Kondisi sosial-ekonomi masyarakat Kota Bandung yang heterogen turut memengaruhi penerimaan terhadap sistem OSS.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

---

Berdasarkan hasil observasi, pelaku usaha menengah ke atas relatif cepat beradaptasi dengan sistem digital, sedangkan pelaku UMKM masih banyak yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. DPMPTSP telah berupaya menjembatani hal ini melalui program *Bimtek OSS* dan *Klinik Izin Berbasis Wilayah*, namun cakupan pendampingan masih terbatas karena keterbatasan personel dan anggaran. Dari sisi politik, komitmen Pemerintah Kota Bandung terhadap digitalisasi pelayanan publik cukup tinggi, dibuktikan dengan dukungan anggaran dan kebijakan reformasi pelayanan berbasis teknologi. Namun, dinamika politik lokal seperti rotasi jabatan struktural terkadang memengaruhi kesinambungan pelaksanaan program digitalisasi.

Selain itu, faktor eksternal seperti pandemi COVID-19 turut mempercepat penerapan sistem OSS karena pembatasan pelayanan tatap muka. Situasi ini justru menjadi momentum positif bagi pemerintah daerah untuk mempercepat transformasi digital. Namun, tantangan ke depan adalah memastikan keberlanjutan sistem OSS dalam kondisi normal, agar digitalisasi tidak hanya menjadi respons krisis, melainkan menjadi budaya pelayanan yang permanen dan berorientasi pada kepuasan publik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan kelima dimensi teori Meter dan Horn, dapat disimpulkan bahwa implementasi *Online Single Submission (OSS)* di Kota Bandung telah menunjukkan kemajuan signifikan dari sisi kebijakan dan struktur organisasi, namun masih menghadapi tantangan dari aspek sumber daya manusia, integrasi sistem, dan koordinasi lintas lembaga. Standar kebijakan telah jelas, tetapi tingkat pemahaman dan kemampuan pelaksana serta pengguna masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, kondisi sosial-ekonomi dan politik di daerah relatif mendukung keberlanjutan kebijakan, meskipun masih memerlukan penyesuaian terhadap kesenjangan literasi digital masyarakat. Secara keseluruhan, OSS telah berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik, tetapi efektivitas implementasinya masih bergantung pada sinergi antaraktor dan kesiapan teknologi yang berkelanjutan.

*Received : 22 Sept 2025*

*Accepted : 17 Okt 2025*

*Published : 27 Okt 2025*

---

## SARAN

- 1) Pemerintah Kota Bandung bersama Kementerian Investasi/BKPM perlu memperkuat sistem integrasi OSS antara pusat dan daerah melalui data bridge atau synchronization gateway yang memungkinkan pertukaran data secara otomatis dan real-time. Selain itu, perlu dibentuk forum koordinasi lintas instansi secara reguler untuk memastikan keseragaman standar layanan, mempercepat verifikasi dokumen, dan meminimalkan hambatan administratif lintas sektor.
- 2) DPMPTSP Kota Bandung perlu memperluas program pelatihan dan sertifikasi digital bagi aparatur, khususnya dalam bidang manajemen sistem informasi, analisis kebijakan berbasis data, dan pelayanan publik digital. Dukungan dari Diskominfo dan lembaga pendidikan tinggi setempat dapat memperkuat kapasitas teknis aparatur sekaligus memastikan keberlanjutan inovasi pelayanan.
- 3) Untuk menjembatani kesenjangan akses layanan, pemerintah daerah perlu mengadakan program Bimbingan Teknis OSS Berbasis Wilayah dan Klinik Izin Keliling yang secara aktif mendatangi sentra-sentra UMKM. Program ini penting agar pelaku usaha kecil mampu memahami penggunaan OSS, mematuhi ketentuan berbasis risiko, dan memperoleh manfaat langsung dari kebijakan digitalisasi perizinan.

## REFERENSI

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. (2023). *Laporan Kinerja Pelayanan Perizinan OSS Tahun 2023*. Bandung: Pemerintah Kota Bandung.
- Freedy, A., & Saputri, R. (2018). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(2), 101–112.
- Kementerian Investasi/BKPM Republik Indonesia. (2022). *Panduan Teknis Penyelenggaraan OSS Berbasis Risiko*. Jakarta: BKPM.

*Received : 22 Sept 2025*

*Accepted : 17 Okt 2025*

*Published : 27 Okt 2025*

---

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. (2021). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15*.
- Rewansyah, A. (2010). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Boston: Pearson Education.
- Subarsono, A. G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. (2020). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja. (2022). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 42*.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).