



## Sistem Pelayanan Penerbitan Izin Berusaha melalui OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo

**Aldila Putri Larus<sup>1</sup>, Fahmi Ulin Ni'mah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Administrasi, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

[1aldilaputri@student.uns.ac.id](mailto:aldilaputri@student.uns.ac.id)

[2fahmiulin@staff.uns.ac.id](mailto:fahmiulin@staff.uns.ac.id)

### Abstrak

Salah satu aspek penting dalam mendirikan usaha adalah memperoleh izin usaha sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Tanpa adanya izin yang sah, suatu usaha dapat menghadapi berbagai kendala, mulai dari sulitnya mengakses fasilitas perbankan, keterbatasan dalam mendapatkan perlindungan hukum, hingga risiko terkena sanksi administratif maupun pidana. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan OSS RBA dalam pelayanan penerbitan izin berusaha di Kabupaten Sukoharjo. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini mengkaji pelaksanaan sistem di OPD tersebut, mulai dari aspek teknis, prosedur, hingga interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan penerbitan izin berusaha melalui sistem OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo telah berjalan dengan cukup baik, di mana prosedur pelayanan dilaksanakan secara sistematis, dimulai dari pendaftaran akun OSS, pengisian data pelaku dan bidang usaha, validasi tingkat risiko, hingga penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan OSS RBA di antaranya adalah keterbatasan literasi digital masyarakat, gangguan teknis serta ketidaksesuaian atau keterlambatan sinkronisasi data dari instansi pusat.

**Kata kunci:** *Online Single Submission (OSS), Pelayanan, Penerbitan Izin Berusaha*

### Abstract

*One of the key aspects in establishing a business is obtaining a business license as a form of compliance with prevailing regulations. Without a valid license, a business may encounter various obstacles, such as difficulties in accessing banking services, limited legal protection, and the risk of administrative or criminal sanctions. This study aims to analyze the implementation of the OSS RBA system in the issuance of business licenses in Sukoharjo Regency. The research employs a descriptive qualitative method, examining the system's implementation within the relevant government agency, covering technical aspects, procedures, and the interaction between service officers and the public. The findings indicate that the implementation of business license issuance through the OSS RBA system at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Sukoharjo Regency has been carried out fairly well. The service procedures are conducted*

*systematically, starting from OSS account registration, input of business actor and business field data, risk level validation, to the issuance of the Business Identification Number (NIB). Challenges in the implementation of OSS RBA include limited digital literacy among the public, technical disruptions, and delays or mismatches in data synchronization from central government institutions.*

**Keywords:** *Business Licensing Issuance, Online Single Submission (OSS), Public Service*

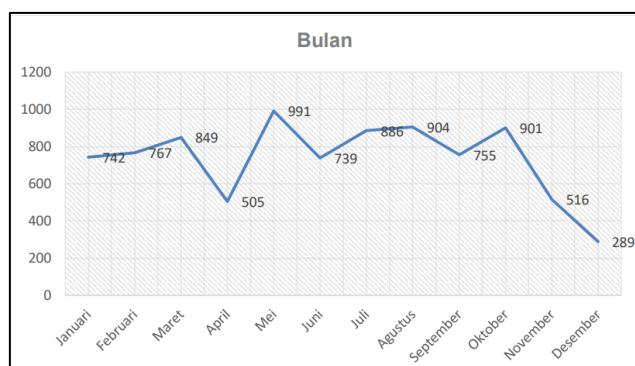
## 1. Pendahuluan

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib memenuhi berbagai persyaratan administratif dan legalitas yang ditetapkan oleh pemerintah. Salah satu aspek penting dalam mendirikan usaha adalah memperoleh izin usaha sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku (Mujab, 2024). Tanpa adanya izin yang sah, suatu usaha dapat menghadapi berbagai kendala, mulai dari sulitnya mengakses fasilitas perbankan, keterbatasan dalam mendapatkan perlindungan hukum, hingga risiko terkena sanksi administratif maupun pidana.

Pemerintah terus melakukan reformasi dalam proses perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA). Sistem ini merupakan mekanisme perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik dengan berbagai kementerian, lembaga negara, serta pemerintah daerah di Indonesia, dan dikelola oleh lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas koordinasi penanaman modal. Melalui OSS, pelaku usaha dapat mengajukan berbagai jenis perizinan dari berbagai tingkatan dan sektor secara elektronik, termasuk penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta izin operasional.

Tingkat risiko usaha dan kategori usaha menjadi faktor utama dalam menentukan jenis izin melalui OSS RBA. Pemerintah membagi tingkat risiko usaha ke dalam empat kategori utama, yaitu risiko rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi dan risiko tinggi (Farida & Radian, 2024). Pemerintah membedakan perizinan bagi Usaha Mikro dan Kecil (UMK) dengan Non-UMK (Duri, R., 2024). UMK dengan modal dan skala usaha yang kecil dan cukup memiliki NIB untuk memulai usaha, sementara Non-UMK mencakup usaha yang lebih besar dan membutuhkan prosedur perizinan yang lebih kompleks (Duri, 2024).

Pada tingkat daerah, implementasi OSS RBA dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Di Kabupaten Sukoharjo, DPMPTSP memiliki tanggung jawab strategis dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan usaha berbasis OSS RBA atau OSS Berbasis Risiko. Sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap penerbitan izin usaha, DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Berikut daftar perizinan yang telah diterbitkan menggunakan OSS RBA pada tahun 2024 di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.



**Gambar 1. Jumlah UMK terdaftar di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo Tahun 2024**

Sumber: Laporan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo (2024)

Berdasarkan Gambar 1, yang diperoleh dari dokumentasi resmi Laporan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo Tahun 2024, menunjukkan bahwa jumlah pelaku usaha yang mendaftarkan usahanya mengalami penurunan. Penurunan ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain ketidakpahaman terhadap pentingnya memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai legalitas usaha, kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi, kekhawatiran terhadap biaya dan proses, serta persepsi bahwa NIB tidak diperlukan untuk usaha skala kecil. Kurangnya sosialisasi serta literasi digital juga menjadi penyebab menurunnya minat pelaku usaha dalam menggunakan sistem OSS RBA. Hal ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut terkait proses perizinan berusaha agar lebih menarik dan mudah diakses oleh pelaku usaha. Salah satu aspek terpenting yang perlu diperhatikan adalah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA).

Sistem pelayanan OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dilaksanakan secara terintegrasi melalui platform digital yang mempermudah para pelaku usaha dalam mengurus perizinan. Pelayanan ini dimulai dengan pemberian informasi dan pendampingan kepada pelaku usaha, mengenai cara penggunaan platform OSS. Masyarakat yang belum familiar akan dibantu oleh petugas layanan di loket maupun melalui layanan konsultasi online dan hotline yang disediakan oleh DPMPTSP. Proses perizinan mencakup registrasi akun OSS, pengisian data usaha, serta klasifikasi tingkat risiko yang secara otomatis menentukan jenis izin yang diperlukan, mulai dari NIB hingga izin operasional untuk usaha berisiko tinggi (Wiratama, 2025).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan OSS RBA telah memberikan manfaat dalam percepatan perizinan, namun masih dihadapkan pada tantangan implementasi. Rosidi (2022) mengungkapkan bahwa pelaku usaha di Kabupaten Subang masih mengalami kesulitan dalam memahami sistem yang baru. Pebrianti (2023) menunjukkan bahwa keterbatasan dalam hal infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia menjadi hambatan di Kota Bitung. Penelitian lain oleh Harahap (2020) menyebutkan bahwa OSS RBA memberikan dampak positif terhadap legalitas usaha UMKM di Kota Medan, namun masih diperlukan peningkatan dalam hal sosialisasi dan pendampingan kepada pelaku usaha.

Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada fokus dan lingkup pembahasannya. penelitian ini menggunakan data terbaru tahun 2024 yang menunjukkan adanya penurunan jumlah pelaku usaha yang mengajukan permohonan izin melalui OSS RBA. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam untuk menemukan penyebab dan solusinya. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan OSS-RBA berjalan, tetapi juga mengkaji strategi peningkatan pelayanan perizinan agar lebih menarik dan mudah diakses oleh pelaku usaha di Kabupaten Sukoharjo.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Penerbitan Izin Berusaha Melalui OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan sistem OSS RBA, dan bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dalam implementasi OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo?

## 2. Tinjauan Pustaka

### a. Konsep Sistem

Menurut Prehanto (2020), Sistem merupakan sekumpulan bagian atau komponen baik yang berwujud maupun tidak berwujud yang saling terintegrasi dan bekerja bersama secara harmonis guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Sutabri dalam Arifah et al., (2023), sistem didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari kumpulan komponen, unsur, atau indikator yang tersusun secara terpadu dan terorganisasi, di mana setiap bagian saling berhubungan dan bergantung antara satu dengan lainnya. Dalam konteks pelayanan perizinan, sistem mencakup struktur prosedural, teknologi informasi, serta kerja sama lintas instansi yang saling terhubung untuk memberikan pelayanan yang efisien dan terpadu kepada masyarakat atau pelaku usaha.

### b. Konsep Pelayanan

Mustanir (2022) menyatakan bahwa pelayanan merupakan keseluruhan proses dalam membangun citra perusahaan, yang dilakukan melalui pemberitaan media, pembentukan budaya perusahaan di dalam organisasi serta komunikasi pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan dan publik lainnya yang memiliki kepentingan. Menurut Moenir dalam Lailul Mursyidah (2015), pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok berdasarkan prinsip tertentu di mana tingkat kepuasan hanya bisa dirasakan oleh pihak yang memberikan layanan atau yang menerima layanan tergantung pada sejauh mana penyedia jasa mampu memenuhi harapan penggunanya. Pelayanan dalam konteks penelitian ini adalah proses strategis yang mengutamakan kebutuhan pengguna layanan melalui sistem digital seperti OSS RBA.

### c. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini meliputi penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik kepada seluruh warga negara dan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau institusi tertentu untuk memudahkan serta membantu masyarakat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Miftah Thoha dalam Putra, 2019).

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau instansi yang ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan dasar dan administratif masyarakat secara adil, efisien, dan bertanggung jawab. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk sistem OSS RBA yang mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh legalitas usaha secara cepat dan transparan.

### d. Komponen Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, berikut ini penjelasannya:

**a. Persyaratan**

Persyaratan adalah segala bentuk ketentuan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan sebelum mereka dapat memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Persyaratan harus disusun dengan jelas, sederhana, tidak berbelit, serta mudah dipahami dan dipenuhi oleh masyarakat. Persyaratan dapat berupa dokumen administratif, bukti identitas, formulir tertentu, maupun syarat teknis lainnya yang diperlukan sesuai dengan karakteristik layanan.

**b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Sistem, mekanisme, dan prosedur merujuk pada langkah-langkah yang harus dilalui oleh pengguna layanan mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan. Prosedur harus dibuat logis, sederhana, dan terstandar melalui SOP, sehingga masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan dengan mudah tanpa kebingungan.

**c. Jangka Waktu Pelayanan**

Jangka waktu pelayanan adalah durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan mulai dari saat pengguna layanan memenuhi seluruh persyaratan hingga layanan tersebut selesai diberikan.

**d. Biaya/Tarif**

Sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh pengguna layanan kepada penyelenggara pelayanan sebagai imbalan atas pelayanan yang diterima, atau dinyatakan gratis jika tidak ada pungutan.

**e. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan adalah hasil akhir yang diterima oleh pengguna layanan setelah seluruh proses pelayanan dilaksanakan, bisa berupa barang, dokumen, atau bentuk hasil lainnya tergantung pada jenis pelayanan yang diberikan.

**f. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Apresiasi**

Mekanisme ini memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau apresiasi terhadap pelayanan. Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan yang jelas dan mudah diakses, serta menjamin penanganannya dilakukan secara cepat, adil, dan professional

**e. Penerbitan Izin Berusaha**

Menurut Hasan Pambudi dalam Arya (2021) Penerbitan merupakan kegiatan memublikasikan karya kepada masyarakat luas, menyajikan kata-kata dan gambar hasil ciptaan oleh orang-orang kreatif yang telah melalui proses penyuntingan, kemudian diperbanyak melalui bagian percetakan agar dapat disebarluaskan dan diakses oleh publik secara luas. Sedangkan izin berusaha Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2013, izin usaha adalah bukti tertulis yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang menyatakan bahwa suatu usaha telah memenuhi persyaratan yang ditentukan dan diperbolehkan untuk beroperasi.

Berdasarkan kedua teori tersebut menegaskan bahwa penerbitan izin berusaha merupakan proses pemberian persetujuan resmi oleh instansi yang memiliki kewenangan kepada individu atau badan usaha, setelah terpenuhinya seluruh persyaratan yang ditetapkan. Izin ini menjadi bukti legal bahwa suatu usaha diperbolehkan untuk beroperasi secara sah dan menjalankan kegiatan usahanya kepada masyarakat.

Menurut Arrizal et al. (2024) Penerbitan izin berusaha memiliki berbagai tujuan dan manfaat yang penting bagi pelaku usaha antara lain:

- a. Memberikan Kepastian dan Perlindungan Hukum
- b. Mempermudah Akses terhadap Pembiayaan dan Dukungan Pemerintah
- c. Meningkatkan Kredibilitas dan Kepercayaan Konsumen

- d. Mempermudah Partisipasi dalam Tender dan Lelang Proyek
- e. Mendukung Ekspansi Usaha ke Pasar Internasional
- f. Meningkatkan Efisiensi dan Akses Layanan Digital melalui OSS

**f. *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)***

*Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)* atau Berbasis Risiko adalah sistem perizinan usaha terintegrasi secara elektronik yang dikembangkan pemerintah Indonesia sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan iklim investasi. Sistem ini mulai diterapkan sejak Agustus 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 5 Tahun 2021 sebagai implementasi dari Undang-Undang Cipta Kerja. OSS-RBA menggunakan pendekatan *Risk-Based Approach* (RBA), yaitu pemberian izin usaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.

Sistem OSS pertama kali diperkenalkan melalui Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018, yang mengintegrasikan seluruh perizinan usaha dalam satu platform digital. Namun, dalam implementasinya, OSS versi awal masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketidaksempurnaan sistem, kurangnya koordinasi antara kementerian/lembaga, serta belum adanya diferensiasi perizinan berdasarkan risiko usaha (Angkareda, 2025). Oleh karena itu, pada tahun 2021, pemerintah memperbarui sistem ini dengan menerapkan OSS Berbasis Risiko (OSS-RBA) yang lebih terstruktur dan berbasis kepatuhan (compliance-based).

Penerapan OSS-RBA telah membawa dampak positif dalam mempercepat perizinan, meningkatkan transparansi, dan akuntabel, sehingga mampu mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan daya saing investasi, serta mendorong kemudahan berusaha di Indonesia (Rokhman et al., 2024).

Dalam implementasinya, Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 5 Tahun 2021 OSS-RBA membagi tingkat risiko usaha menjadi empat kategori utama, yaitu:

- a. Risiko Rendah: Kegiatan usaha dengan dampak minimal terhadap lingkungan atau masyarakat hanya memerlukan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai bentuk legalitas.
- b. Risiko Menengah Rendah: Kegiatan usaha dengan dampak sedang membutuhkan NIB dan sertifikat standar.
- c. Risiko Menengah Tinggi: Kegiatan usaha dengan dampak signifikan memerlukan NIB, sertifikat standar, dan persetujuan pemerintah.
- d. Risiko Tinggi: Kegiatan usaha dengan potensi bahaya besar membutuhkan izin khusus dari kementerian atau lembaga terkait.

**g. *Penelitian Terdahulu tentang OSS RBA***

Penelitian mengenai penerapan OSS-RBA telah dilakukan di berbagai wilayah di Indonesia dengan hasil yang bervariasi. Rosidi (2022) meneliti implementasi OSS-RBA di Kabupaten Subang dan menemukan bahwa sistem ini memberikan kemudahan dalam proses perizinan, meskipun masih terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap sistem baru tersebut. Pebrianti (2023) melakukan studi di Kota Bitung dan menyimpulkan bahwa penggunaan OSS meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan, namun menghadapi tantangan terkait infrastruktur teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia. Selain itu, Harahap (2020) meneliti efektivitas hukum OSS RBA terhadap pertumbuhan UMKM di Kota Medan, dengan hasil bahwa sistem tersebut berdampak positif pada legalitas usaha, tetapi membutuhkan peningkatan sosialisasi dan pendampingan.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih bersifat umum atau terfokus pada daerah lain, penelitian ini khusus mengkaji pelaksanaan OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, daerah yang belum banyak dikaji dalam literatur akademik. Penelitian ini juga

menitikberatkan pada aspek kualitas pelayanan, prosedur, dan efektivitas OSS RBA dalam mendukung kemudahan berusaha secara lokal. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baru dalam memahami efektivitas OSS RBA di tingkat kabupaten, khususnya di Sukoharjo

### 3. Metodologi

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo. Lokasi ini dipilih karena DPMPTSP merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam proses perizinan usaha, termasuk implementasi OSS RBA sebagai sistem utama dalam penerbitan izin usaha. Adapun alamat kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo terletak di Jl. Abu Tholib Sastrotenoyo No.378, Gabusan, Jombor, Bendosari, Kabupaten Sukoharjo.

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu dimulai pada bulan Februari hingga April dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti suatu fenomena dalam kondisi alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Secara spesifik, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses pelayanan penerbitan izin berusaha melalui sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA) di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara dengan dua orang informan dari petugas pelayanan *front office* DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yang dipilih secara *purposive* karena keterlibatan langsung dalam pelayanan izin usaha, dan dokumentasi terhadap dokumen-dokumen seperti SOP, regulasi, dan laporan pelaksanaan OSS RBA (Sugiyono, 2019). Metode ini dipilih untuk memperoleh data yang mendalam dan akurat terkait implementasi sistem OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.

Analisis data pada penelitian ini mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana (2019), yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data disajikan dalam bentuk narasi dan kutipan langsung guna menggambarkan proses pelayanan. Untuk meningkatkan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan serta menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kesimpulan ditarik dari pola yang muncul dan diverifikasi melalui berbagai sumber guna memastikan keabsahan temuan dan merumuskan rekomendasi perbaikan.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil Penelitian

#### a. Sistem Pelayanan Penerbitan Izin Berusaha melalui *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA)

Sistem OSS RBA merupakan pengembangan dari sistem OSS sebelumnya, dengan pendekatan berbasis tingkat risiko kegiatan usaha. Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan, meningkatkan transparansi, serta mempercepat layanan secara daring dan terintegrasi antara pusat dan daerah.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, sistem pelayanan melalui OSS RBA di DPMPTSP Sukoharjo dilaksanakan secara bertahap dan sistematis, mulai dari pembuatan akun OSS, pengisian data usaha, penilaian tingkat risiko, hingga penerbitan Nomor Induk

Berusaha (NIB). Selain menjalankan prosedur administratif, petugas DPMPTSP juga aktif memberikan pendampingan kepada pelaku usaha, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem daring. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan,

“Kami tidak hanya memproses izin, tetapi juga membantu pelaku usaha yang belum terbiasa dengan sistem OSS. Banyak di antara mereka yang masih bingung harus mulai dari mana. Oleh karena itu, kami pandu mulai dari pembuatan akun sampai proses mencetak NIB” (Wawancara, 13 Maret 2025).

Sebelum memulai proses perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA), setiap pelaku usaha baik perorangan maupun badan usaha diwajibkan menyiapkan sejumlah dokumen pendukung. Untuk perorangan, dokumen yang perlu disiapkan antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pribadi. Sementara itu, bagi pemohon yang berbentuk badan usaha seperti PT, CV, koperasi, yayasan, dan bentuk badan usaha lainnya, diperlukan beberapa dokumen tambahan. Dokumen tersebut meliputi NPWP atas nama perusahaan, KTP dan NPWP pengurus, Nomor SK Pengesahan terakhir yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal AHU Kementerian Hukum dan HAM serta alamat email aktif atau nomor telepon yang terhubung dengan aplikasi *WhatsApp* untuk keperluan aktivasi akun OSS.

Pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo telah menerapkan sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA) sejak tahun 2021, sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat. Sistem ini menyederhanakan proses perizinan dengan pendekatan berbasis risiko serta terintegrasi secara daring antara pemerintah pusat dan daerah. Secara garis besar, sistem OSS RBA mencakup beberapa tahapan utama, yaitu:

#### 1. Pendaftaran Akun OSS

Langkah pertama dalam proses penerbitan izin berusaha melalui OSS RBA adalah pendaftaran akun di <https://oss.go.id>. Pelaku usaha perseorangan mendaftar dengan NIK nomor telepon aktif yang terhubung melalui *WhatsApp* dan NPWP jika ada, sedangkan bagi badan Usaha menggunakan NPWP atas nama badan usaha, nomor SK Pengesahan terakhir yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal AHU Kementerian Hukum dan HAM, serta nomor telepon badan usaha. Data profil dilengkapi sesuai identitas yang sebenarnya, termasuk data pengurus atau direksi. Setelah proses ini selesai hak akses berupa username dan password akan otomatis dikirimkan melalui email atau *WhatsApp* yang telah terdaftar, dan digunakan untuk masuk/login kedalam sistem OSS RBA dan nantinya akan digunakan untuk penerbitan izin usaha.

#### 2. Pengisian Data Identitas Pelaku Usaha dan Data Usaha

Setelah berhasil masuk, pelaku usaha diminta untuk melengkapi formulir data pelaku usaha. Bagi pelaku usaha perseorangan, data yang diisi berupa informasi pribadi, sedangkan bagi pelaku usaha berbentuk badan usaha, berupa formulir yang berisi informasi data badan usaha. Pada tahap ini, data biasanya sudah terisi otomatis berdasarkan informasi yang diinput saat pendaftaran awal. Untuk badan usaha, data juga akan terisi secara otomatis sesuai dengan akta notaris yang tercatat di sistem. Jika terdapat bagian yang belum terisi, pelaku usaha dapat melengkapinya sesuai data yang benar dan dipastikan seluruh data terisi lengkap.

Apabila data identitas telah lengkap, pelaku usaha akan diarahkan untuk melanjutkan pengisian data usaha. Formulir ini mencakup pengisian kode KBLI yang dilakukan secara manual untuk pelaku usaha perseorangan. Sementara itu, untuk badan usaha, kegiatan usaha biasanya telah terintegrasi dari akta notaris sehingga hanya perlu memilih bidang usaha yang sesuai. Pelaku usaha juga diminta melengkapi informasi detail seperti nama usaha, luas lahan, alamat lokasi usaha (provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan/desa, dan kode

pos), serta status kegiatan usaha apakah sudah berjalan atau belum. Data lainnya meliputi nilai modal usaha dan, jika tersedia, nomor NPWP. Bagi badan usaha, pengisian juga mencakup rincian investasi seperti pembelian tanah, pembangunan gedung, pembelian mesin/peralatan, dan modal kerja. Sistem akan menghitung total nilai investasi secara otomatis sebagai dasar dalam proses klasifikasi risiko usaha.

### 3. Penentuan Skala Usaha dan Tingkat Risiko

Dalam sistem OSS RBA, pelayanan perizinan disesuaikan dengan tingkat risiko kegiatan usaha. Adapun klasifikasi risiko dan produk pelayanan yang diterima pelaku usaha dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1. Penjelasan Jenis Risiko Usaha dan Produk Pelayanan**

Jenis Risiko	Karakteristik Usaha	Contoh Usaha	Produk Pelayanan	Keterangan
<b>Risiko Rendah</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potensi dampak sangat kecil terhadap masyarakat/lingkungan</li> <li>Tidak memerlukan pengawasan teknis pemerintah</li> <li>Skala kecil, teknologi sederhana, tanpa limbah berbahaya</li> </ul>	Warung kelontong, <i>barbershop</i> , warung makan kecil	Nomor Induk Berusaha (NIB)	Legalitas usaha cukup dengan NIB tanpa izin tambahan
<b>Risiko Menengah Rendah</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dampak terbatas, dapat dikendalikan dengan standar usaha</li> <li>Peralatan teknis ringan, skala menengah</li> <li>Pelaku wajib sertifikat standar melalui pernyataan mandiri tanpa verifikasi</li> </ul>	Pangkalan gas elpiji, laundry kiloan, bengkel motor, kedai kopi, jasa fotokopi	NIB + Pernyataan Mandiri pelaku usaha	Sertifikat standar didasarkan pada pernyataan mandiri, tanpa verifikasi pemerintah
<b>Risiko Menengah Tinggi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potensi risiko lebih besar terhadap keselamatan, kesehatan, lingkungan</li> <li>Memerlukan standar teknis khusus</li> <li>Perlu verifikasi oleh instansi terkait</li> </ul>	Apotik, industri makanan kemasan, pengelolaan limbah non-B3	NIB + Sertifikat Standar (dengan verifikasi)	Pemerintah aktif memverifikasi sebelum operasional, standar teknis harus dipenuhi
<b>Risiko Tinggi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dampak besar dan kompleks terhadap keselamatan, lingkungan, kesehatan, dan sumber daya</li> <li>Skala besar, teknologi/bahan berisiko tinggi</li> <li>Pengawasan intensif dan kajian lingkungan</li> </ul>	Pertambangan, industri kimia besar, rumah sakit umum, PLTU	NIB + Izin Berusaha Berbasis Risiko Tinggi	Proses perizinan ketat, termasuk evaluasi teknis dan kajian lingkungan (SPPL, UKL-UPL, AMDAL)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa perbedaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS RBA terletak pada jenis dokumen yang diterbitkan serta tingkat keterlibatan pemerintah dalam proses perizinan. Pada tingkat risiko rendah, pelaku usaha cukup memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai legalitas usaha tanpa memerlukan izin tambahan, karena usahanya dinilai tidak menimbulkan dampak signifikan. NIB untuk kategori ini dapat terbit secara otomatis dan langsung setelah data diisi lengkap, sehingga prosesnya hanya memerlukan waktu beberapa menit hingga maksimal satu hari kerja. Untuk usaha dengan risiko menengah rendah, selain NIB, pelaku usaha wajib membuat Pernyataan Mandiri terkait pemenuhan standar usaha, namun tidak memerlukan verifikasi pemerintah, dokumen ini juga dapat diterbitkan secara otomatis dalam waktu singkat. Sementara itu, pada tingkat risiko menengah tinggi, pelaku usaha harus memperoleh NIB dan Sertifikat Standar yang hanya dapat diterbitkan setelah dilakukan verifikasi teknis oleh instansi terkait, sehingga waktu pelayanan bisa memakan 5 hingga 10 hari kerja tergantung kelengkapan dokumen dan proses verifikasi. Adapun untuk usaha berisiko tinggi, pelayanan perizinan menjadi lebih kompleks karena selain NIB, pelaku usaha juga harus mengurus Izin Berusaha yang hanya dapat diterbitkan setelah melalui evaluasi teknis, verifikasi administrasi, dan kajian lingkungan seperti SPPL, UKL-UPL, atau AMDAL. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat risiko usaha, semakin rumit dan memerlukan waktu yang lebih lama dalam proses perizinannya serta semakin besar peran pemerintah dalam menjamin kelayakan operasional usaha tersebut.

Seluruh proses perizinan melalui OSS RBA gratis dan tidak dipungut biaya. Namun, perlu dicatat bahwa biaya bisa muncul di luar sistem OSS jika usaha membutuhkan layanan tambahan seperti jasa notaris, dokumen lingkungan, sertifikasi teknis, atau pengurusan izin bangunan dan dokumen sektoral lainnya. Apabila terdapat pengaduan, saran, masukan, serta apresiasi dapat disampaikan melalui Unit Pelayanan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Masyarakat dapat mengakses layanan ini secara langsung di ruang pengaduan atau loket pelayanan di *Front Office*, melalui kotak saran, email, telepon/ *faksimile* di nomor (0271) 590244, serta website resmi sukoharjokab.go.id. Tanggapan atas pengaduan dijamin diberikan dalam waktu maksimal satu hari kerja sejak waktu diterimanya laporan, sedangkan proses penanganan pengaduan disesuaikan pada kondisi dan permasalahan yang dilaporkan.

### **b. Kendala dalam Pelayanan Penerbitan Izin Berusaha melalui OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo**

Pelaksanaan sistem OSS RBA di Kabupaten Sukoharjo membawa berbagai kemudahan dalam proses perizinan. Namun dalam praktiknya, masih dijumpai beberapa kendala yang membuat pelayanan belum sepenuhnya berjalan lancar seperti:

1. Rendahnya Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat terhadap OSS RBA  
Masih banyak pelaku usaha yang belum memahami manfaat memiliki legalitas usaha melalui OSS, seperti kemudahan akses pembiayaan, perlindungan hukum, dan peluang mengikuti program pemerintah. Di sisi lain, mereka juga belum familiar dengan alur pengisian data dalam sistem, sehingga sering terjadi kesalahan input atau ketidaksesuaian data. Akibatnya, tidak sedikit yang enggan mengurus perizinan karena merasa prosesnya rumit atau tidak perlu.
2. Ketergantungan pada Jaringan Internet dan Sistem Pusat  
OSS RBA merupakan sistem yang terintegrasi secara nasional, kelancaran pelayanan sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet dan kesiapan sistem dari pusat. Ketika sistem

OSS mengalami gangguan teknis atau pemeliharaan (*maintenance*), proses pelayanan di daerah ikut terhambat.

### 3. Keterbatasan Data Pendukung dari Lembaga Terkait

Beberapa tahapan verifikasi dalam OSS membutuhkan sinkronisasi data dari instansi lain, seperti AHU (Administrasi Hukum Umum), BPJS, atau kementerian teknis lainnya. Ketika data dari instansi terkait belum tersedia atau belum tersinkronisasi dengan sistem OSS, proses perizinan menjadi tertunda karena tidak dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

## 4.2 Pembahasan

### a. Sistem Pelayanan Penerbitan Izin Berusaha melalui OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo

Peluncuran sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo pada tahun 2021 menandai pergeseran signifikan dalam pendekatan pelayanan perizinan usaha. OSS RBA menerapkan pendekatan berbasis risiko yang terbagi dalam empat kategori, yaitu risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Dengan pendekatan ini, distribusi pengawasan dan sumber daya pemerintah dapat disesuaikan secara lebih tepat sasaran. Pelaku usaha dengan risiko rendah akan menjalani prosedur yang lebih sederhana, sementara usaha berisiko tinggi akan melalui proses verifikasi dan evaluasi yang ketat.

Setelah pelaku usaha menyelesaikan pengisian data di sistem OSS dan klasifikasi KBLI telah ditentukan, sistem secara otomatis mengklasifikasikan tingkat risiko usaha dan menetapkan jenis perizinan yang sesuai. Untuk kegiatan usaha dengan tingkat risiko rendah, sistem akan langsung menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) tanpa memerlukan dokumen tambahan. NIB ini berlaku sebagai identitas resmi dan legalitas awal usaha yang juga mencakup fungsi administratif lain seperti Tanda Daftar Perusahaan (TDP), akses kepabeanan, dan Angka Pengenal Impor (API). Pada usaha dengan tingkat risiko menengah rendah, pelaku usaha cukup membuat pernyataan mandiri dalam sistem OSS bahwa usahanya telah memenuhi standar teknis. Setelah pernyataan dikonfirmasi, sistem akan secara otomatis menerbitkan NIB beserta Sertifikat Standar teknis tambahan dari instansi teknis.

Sementara itu, untuk usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi dan tinggi, proses perizinan tidak dapat dilakukan secara otomatis. Pelaku usaha wajib memenuhi seluruh persyaratan teknis yang telah ditentukan oleh instansi terkait sebelum sistem menerbitkan izin resmi. Persyaratan ini meliputi verifikasi teknis oleh instansi sektoral seperti Dinas Kesehatan untuk usaha klinik, Dinas Lingkungan Hidup untuk dokumen lingkungan (seperti SPPL, UKL-UPL, atau AMDAL), serta dinas teknis lain sesuai bidang usahanya. Setelah semua persyaratan dipenuhi dan diverifikasi, barulah sistem OSS menerbitkan Sertifikat Standar dan Izin Berusaha secara resmi.

Seluruh dokumen perizinan dalam OSS RBA diterbitkan secara daring dan tidak dipungut biaya oleh sistem. Namun, biaya dapat muncul jika pelaku usaha membutuhkan layanan tambahan seperti notaris, konsultan lingkungan, atau perizinan teknis lainnya di luar sistem OSS. Untuk mendukung pelaku usaha, terutama UMKM yang belum terbiasa dengan sistem digital, DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menyediakan layanan pendampingan teknis baik secara langsung melalui loket pelayanan maupun melalui konsultasi daring. Peran petugas pelayanan sangat penting dalam membantu masyarakat memahami prosedur, klasifikasi risiko, dan mengarahkan proses pengajuan izin agar berjalan dengan lancar dan tepat.

Temuan ini sejalan dengan hasil beberapa penelitian terdahulu yang membahas implementasi OSS RBA di daerah lain. Rosidi (2022) menemukan bahwa penerapan OSS RBA di Kabupaten Subang telah memberikan kemudahan dalam proses perizinan, namun masih terkendala oleh rendahnya pemahaman pelaku usaha terhadap sistem. Sementara itu, Pebrianti (2023) mencatat bahwa di Kota Bitung, sistem OSS meningkatkan efisiensi layanan, tetapi tantangan masih muncul terkait infrastruktur teknologi dan keterbatasan SDM. Di Kota Medan, Harahap (2020) menyoroti bahwa OSS RBA memberi dampak positif terhadap legalitas UMKM, meskipun masih memerlukan upaya peningkatan sosialisasi dan pendampingan. Perbandingan ini menunjukkan bahwa tantangan dalam implementasi OSS bersifat umum dan memerlukan pendekatan kolaboratif lintas sektor dan wilayah.

### **b. Kendala dalam Pelayanan OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo**

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi OSS RBA di Kabupaten Sukoharjo telah memberikan kemudahan dalam proses perizinan, sejumlah kendala struktural dan teknis masih menjadi penghambat dalam pencapaian layanan publik yang efektif dan efisien. Kendala-kendala tersebut seperti:

1. Rendahnya Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat  
Kesadaran dan pemahaman yang terbatas mengenai OSS RBA di kalangan pelaku usaha, terutama UMKM menjadi tantangan utama. Banyak masyarakat belum memahami manfaat legalitas usaha serta cara pengisian data dalam sistem OSS RBA. Kondisi ini mempertegas adanya kesenjangan digital yang tidak hanya terkait akses terhadap teknologi, tetapi juga menyangkut keterampilan, motivasi dan pemahaman dalam penggunaannya.
2. Ketergantungan pada Jaringan Internet dan Sistem Pusat  
Sistem OSS RBA sangat bergantung pada server pusat yang dikelola oleh Kementerian Investasi. Ketika terjadi gangguan teknis atau pemeliharaan sistem, proses pelayanan di daerah juga ikut terhenti. Hal ini menyoroti bahwa penerapan OSS RBA masih menghadapi kendala terkait ketahanan sistem dan keberlangsungan operasional.
3. Keterbatasan Data Pendukung dari Lembaga Terkait  
Beberapa proses perizinan yang diajukan oleh pelaku usaha berbentuk badan hukum (PT, CV, koperasi, yayasan, dan bentuk badan usaha lainnya) membutuhkan verifikasi data dari instansi pusat seperti AHU, BPJS, atau kementerian teknis lainnya. Ketidaksinkronan data antar sistem menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan izin. Kondisi ini mencerminkan tantangan dalam membangun sistem pemerintahan yang terintegrasi antar instansi dan lembaga teknis terkait.

### **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh kesimpulan bahwa sistem OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo telah dilaksanakan sesuai prinsip pelayanan publik. Sistem ini dapat menentukan jenis perizinan berdasarkan tingkat risiko usaha serta mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh legalitas. Namun pada pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala seperti rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait OSS RBA, gangguan teknis akibat tingginya jumlah pengguna, dan belum optimalnya sinkronisasi data antarinstansi, yang menyebabkan keterlambatan proses serta ketidaksesuaian dokumen perizinan.

DPMPTSP disarankan menyelenggarakan pelatihan dan pendampingan bagi pelaku usaha agar mereka lebih memahami penggunaan sistem OSS RBA. Penguatan infrastruktur teknologi serta peningkatan koordinasi antarinstansi juga perlu dilakukan guna mempercepat verifikasi data dan

meminimalisasi gangguan teknis. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan wilayah dan belum mengeksplorasi pengalaman langsung dari pengguna layanan. Penelitian lanjutan sebaiknya mencakup perspektif pemohon dari berbagai daerah serta menilai dampak jangka panjang OSS RBA terhadap perkembangan usaha.

## Daftar Pustaka

- Angkareda, M. (2025). Perizinan Usaha Berbasis Resiko dan Dampaknya bagi Masa Depan Investasi di Indonesia. 2(1), 67.
- Arifah et al., (2023). Konsep Sistem Informasi: Konsep dan Penerapan. Yayasan Literasi Sains Indonesia.
- Arrizal et al., (2024). Analisis Pentingnya Legalistas Usaha ( Daftar Izin Usaha ) Bagi Perusahaan. 2(4), 298–308.
- Arya, M. (2021). Proses Penerbitan dan Cara Penanganan Sertifikat Keselamatan Kapal Dalam Pemenuhan Kelaiklautan Kapal Di Ksop Kelas 1 Tanjung Balai Karimun.
- Duri, R., et al. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA). Jurnal Inovasi Kebijakan, 8(2), 103–116.
- Farida, I., & Radian, M. L. (2024). Penerapan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Bagi Pelaku UMKM di Desa Cibatu kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi. UNES Law Review, 6(4), 11078–11092. <https://www.review-unes.com/index.php/law/article/view/2086>
- Harahap Nurasiah, D. F. (2020). Efektivitas Hukum Sistem Online Single Submission Risk-based Approach (OSS- RBA) Terhadap Pertumbuhan Pelaku Umkm Di Kota Medan. Jurnal Hukum Kaidah Media Komunikasi Dan Inforasi Hukum Dan Masyarakat, 22(2), 341–360.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Penerbit Gava Media.
- Lailul Mursyidah, I. U. C. (2015). Manajemen Pelayanan Publik.
- Mahkamah Agung. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Database Peraturan, 32. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Menteri Pelayanan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pelayanan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 14.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Mujab, S. (2024). Pentingnya Legalitas Usaha dalam Menunjang Keberhasilan Bisnis. Founders.
- Mustanir, A. (2022). Pelayanan Publik. CV. Penerbit Qiara Media.
- Pebrianti, Erni, Arie J. Rorong, R. M. (2023). Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung. Jurnal Administrasi Publik, 9(2), 17–27.
- Peraturan Pemerintah RI No 17 tahun 2013. (2013). Peraturan Pemerintah RI No 17 tahun 2013. Lembaran Negara Republik Indonesia, 243, 1–5.
- Perundang-undangan, P. (2021). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Database Peraturan.
- Prehanto, D. R. (2020). Buku Ajar Konsep Sistem Informasi.
- Putra, T. M. (2019). Pelayanan Publik, *Good Governance*, dan Ketahanan Nasional. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. *In Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Rokhman et al., (2024). *Risk-Based Business Licensing Implementation Through the Online Single Submission (Oss)* System Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

- Melalui Sistem Online Single Submission (Oss). *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1562–1580. <https://idm.or.id/JSER/index>.
- Rosidi, D. (2022). Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 4(2), 75–85. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v4i2.1492>
- Sari, A. R. (2024). Reformasi Pelayanan Publik. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.
- Wiratama, A. B. P. (2025). Analisis Yuridis Terhadap Implementasi Perizinan UMKM di Kabupaten Sukoharjo. 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/aktivisme.v2i1.783>