



Implementasi Penggunaan Online Single Submission (OSS) Dalam Penerbitan Sertifikat Badan Usaha (SBU) Konstruksi : Studi Kasus Cv Multi Lisensi

Desi Fitriyani ¹⁾; Dewi Amanatun Suryani ²⁾

^{1,2)} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email : ¹⁾ dfyanii18@gmail.com ; ²⁾ dewiamanatusuryan@unisayogya.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [10 November 2025]

Revised [21 Desember 2025]

Accepted [23 Desember 2025]

KEYWORDS

Business Entity Certificates, CV Multi Lisensi, Online Single Submission, Policy Implementation, Public Services.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem Online Single Submission (OSS) dalam pengurusan Sertifikat Badan Usaha (SBU) di CV Multi Lisensi menggunakan model implementasi kebijakan dari George C. Edward III. Fokus kajian diarahkan pada empat aspek utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Online Single Submission (OSS) belum berjalan optimal. Meskipun pelaksana internal CV Multi Lisensi menunjukkan sikap positif dan komitmen yang kuat dalam memanfaatkan OSS, hambatan muncul dari pihak eksternal, khususnya operator OSS di instansi terkait yang dinilai kurang responsif dan tidak komunikatif dalam menangani kendala teknis. Selain itu, integrasi sistem antar lembaga seperti LPJK dan Kementerian PUPR belum berjalan dengan baik, yang menyebabkan fragmentasi digital dan tumpang tindih proses. Faktor pendukung dalam implementasi OSS meliputi kesiapan internal perusahaan, ketersediaan perangkat teknologi, dan semangat adaptasi pelaku usaha terhadap sistem digital. Namun, masih terdapat faktor penghambat berupa kurangnya sosialisasi kebijakan, ketidakjelasan panduan teknis, serta keterbatasan respons dan dukungan teknis dari instansi terkait. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan dalam hal komunikasi, penguatan sumber daya manusia, peningkatan integrasi sistem, serta penyusunan SOP yang terpadu agar implementasi Online Single Submission (OSS) dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Online Single Submission (OSS) system in managing the Business Entity Certificate (SBU) at CV Multi Lisensi using George C. Edward III's policy implementation model. The study focuses on four key aspects: communication, resources, disposition (implementers' attitude), and bureaucratic structure. The findings indicate that the implementation of OSS has not been fully optimal. Although internal implementers at CV Multi Lisensi have demonstrated a positive attitude and strong commitment in utilizing the OSS system, obstacles arise from external parties, particularly OSS operators at related institutions who are perceived as unresponsive and uncommunicative in handling technical issues. Furthermore, system integration between institutions such as LPJK and the Ministry of Public Works and Housing (PUPR) remains suboptimal, resulting in digital fragmentation and overlapping processes. Supporting factors include internal readiness, availability of technological tools, and the willingness of business actors to adapt to digital systems. However, hindering factors such as lack of policy socialization, unclear technical guidelines, and limited technical support from related agencies remain present. Therefore, improvements in communication, human resource capacity, system integration, and the formulation of integrated standard operating procedures (SOP) are needed to ensure the OSS implementation becomes more effective and efficient.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era digital saat ini telah mendorong pemerintah Indonesia untuk melakukan berbagai penyelenggaraan inovasi pelayanan dalam publik, khususnya dalam hal perizinan berusaha. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong transformasi sistem pemerintahan konvensional menuju Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah pun menerbitkan regulasi untuk mendukung pemanfaatan teknologi secara aman, efektif, dan akuntabel (Fitriani, 2022). Pemerintah memperkenalkan sistem Online Single Submission (OSS) sebagai layanan perizinan terintegrasi untuk mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh izin usaha (Sucahyo et al., 2022). Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati atau Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi (Gunawan, 2023). Bila dihubungkan dengan kondisi ketatanegaraan Indonesia, maka OSS yang sangat membantu memajukan kebijakan perizinan di

Indonesia yang pada pelaksanaannya tentu saja sangat memerlukan transformasi dan proses transisi secara bertahap agar tercapai targetnya secara menyeluruh, tidak bisa langsung begitu saja berubah. Artinya, masih perlu juga dilayani secara langsung di kantor Dinas Penanaman Modal yang dalam hal ini sebagai Badan atau Lembaga Pemerintah Pengelola dan Penyelenggara OSS di bidang koordinasi penanaman modal (Sri & Wulandari, n.d.)

Dalam praktiknya, proses pengajuan SBU melalui OSS sering kali tidak berjalan mulus. Beberapa permasalahan yang umum ditemui antara lain perubahan regulasi secara berkala, integrasi sistem yang belum sempurna, serta ketidaksesuaian data antar platform OSS dengan sistem LPJK atau PUPR. Hal ini memerlukan kecermatan dan keahlian tersendiri dari pihak pengelola atau konsultan perizinan. CV Multi Lisensi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi dan konsultasi yang berlokasi di Yogyakarta. Berdiri sejak tahun 2012, perusahaan ini telah berperan aktif dalam berbagai proyek pengadaan barang dan jasa, kajian akademik, serta survei pembangunan. Dalam beberapa tahun terakhir, CV Multi Lisensi berupaya melakukan penyesuaian terhadap regulasi pemerintah termasuk dalam pengurusan SBU melalui sistem OSS. Proses ini menjadi bagian penting dari penataan manajerial dan penguatan nilai-nilai perusahaan untuk mendukung keberlangsungan operasional secara legal dan profesional. CV Multi Lisensi menerapkan pendekatan manajerial yang berbasis pada tiga elemen utama yaitu nilai produk, nilai perusahaan, dan kompetensi kelembagaan. Seiring dengan penerapan sistem OSS, perusahaan dituntut untuk tidak hanya memahami alur teknis perizinan, tetapi juga membangun kapabilitas internal dalam mengelola perubahan sistem berbasis digital. Hal ini mencerminkan pentingnya kesiapan organisasi dalam menerima kebijakan baru dan mengimplementasikannya secara efektif. Penelitian mengenai implementasi sistem Online Single Submission (OSS) telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya dalam konteks dan wilayah yang berbeda. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran umum mengenai bagaimana sistem OSS dijalankan, tantangan yang dihadapi, serta sejauh mana efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan publik. Menurut Widodo (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) Pelayanan Publik merupakan “Sebuah wadah dalam melayani kebutuhan seseorang untuk kepentingan organisasi yang berdasarkan dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan”.

Maka oleh karena itu, Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek penting dalam upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga negara (Kusnadi & Baihaqi, 2020) melakukan penelitian berjudul *“Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) di Kabupaten Subang”*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kebijakan OSS dapat mengefektifkan, mengefisienkan, serta mendekatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Dengan menggunakan metode kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS di Kabupaten Subang masih belum berjalan secara efektif. Tujuan utama dari penggunaan OSS sebagai sistem terintegrasi untuk perizinan belum sepenuhnya tercapai. Masih terdapat berbagai kendala, baik dari sisi teknis sistem maupun kesiapan SDM dalam menjalankan mekanisme OSS. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan belum meningkat secara signifikan, dan pendekatan kepada masyarakat pun belum maksimal.

Sementara itu, (Dayantri, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul *“Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Provinsi Sumatera Utara”* mencoba mengukur efektivitas dan efisiensi pelaksanaan sistem OSS dalam proses perizinan. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasilnya menunjukkan bahwa secara umum implementasi OSS di Sumatera Utara telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari kesiapan aparatur dan sistem pelayanan yang mulai terstruktur dengan baik. Namun demikian, masih terdapat sejumlah hambatan, terutama pada aspek teknis aplikasi OSS yang belum optimal. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan OSS juga dinilai masih terbatas, sehingga banyak pelaku usaha yang belum memahami alur dan prosedur penggunaan sistem ini secara menyeluruh.

Selanjutnya, (Revanza Salsa Bilita et al., 2023) melakukan penelitian berjudul *“Implementasi Sistem Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem OSS-RBA di lingkungan DPMPPTSP Tanjungpinang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem OSS-RBA telah diimplementasikan dengan baik. Pihak DPMPPTSP telah membentuk tim pelaksana khusus untuk membantu pelaku usaha dalam menginput dan memverifikasi data, terutama jika terjadi kesalahan dalam pengisian. Selain itu, dalam aspek interpretasi kebijakan, aparat di DPMPPTSP mampu mengarahkan pelaku usaha untuk mengikuti tahapan perizinan sesuai alur yang telah ditentukan dalam sistem OSS-RBA. Ketiga penelitian tersebut memperlihatkan bahwa sistem OSS sudah mulai diterapkan secara luas di berbagai daerah dan umumnya menunjukkan tren positif dalam upaya digitalisasi perizinan. Meskipun



demikian, berbagai hambatan seperti kendala teknis sistem, keterbatasan SDM, dan kurangnya sosialisasi tetap menjadi tantangan umum yang harus dihadapi.

Penelitian ini berbeda dari ketiganya, karena lebih fokus pada implementasi OSS dalam proses penerbitan Sertifikat Badan Usaha (SBU) pada sektor jasa konstruksi, khususnya melalui studi kasus pada CV Multi Lisensi. Penelitian ini tidak hanya meninjau aspek kebijakan atau pelayanan publik secara umum, tetapi secara khusus mengkaji proses, kendala, dan dinamika internal yang dialami oleh pelaku usaha konstruksi dalam menggunakan OSS untuk memperoleh SBU. Dengan pendekatan kualitatif dan fokus objek yang lebih spesifik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam literatur tentang implementasi OSS, khususnya dalam konteks usaha jasa konstruksi.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini didasarkan pada kerangka teori yang berhubungan dengan konsep pelayanan publik, perizinan berusaha, OSS, sertifikat badan usaha, serta model implementasi kebijakan Edward III. Pelayanan publik dipahami sebagai fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan aturan dan tata cara yang berlaku. Pelayanan publik merupakan wadah untuk melayani kebutuhan seseorang demi kepentingan organisasi dengan berlandaskan aturan pokok. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan instrumen negara untuk memberikan kepastian hukum dan ketertiban bagi masyarakat, termasuk dalam urusan perizinan usaha. Dalam ranah perizinan berusaha, pemerintah menggunakan izin, sertifikat, rekomendasi, atau bentuk legalitas lainnya sebagai sarana pengendalian kegiatan masyarakat. Fuad et al. (2024) menegaskan bahwa perizinan berfungsi sebagai bentuk pengaturan dan pengawasan yang wajib dipenuhi sebelum masyarakat melakukan aktivitas tertentu. Sejalan dengan itu, pemerintah Indonesia memperkenalkan OSS sebagai sarana untuk menyederhanakan proses perizinan. OSS yang diatur melalui PP No. 24 Tahun 2018 kemudian berkembang ke arah OSS Risk Based Approach (OSS-RBA) yang mengklasifikasikan izin berdasarkan tingkat risiko usaha (Gunawan, 2023).

Dalam konteks jasa konstruksi, Sertifikat Badan Usaha (SBU) menjadi dokumen yang wajib dimiliki badan usaha sebagai bukti legalitas dalam menjalankan usaha konstruksi. SBU saat ini hanya dapat diperoleh melalui OSS, sehingga efektivitas sistem ini sangat menentukan operasional perusahaan konstruksi. Kendala teknis yang sering muncul, seperti integrasi data dengan sistem LPJK atau Kementerian PUPR, menunjukkan bahwa implementasi OSS tidak hanya persoalan administratif, tetapi juga menuntut kesiapan kelembagaan dan pemahaman pelaksana. Untuk memahami implementasi OSS dalam penerbitan SBU, penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan Edward III. Model ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi mencakup kejelasan informasi kebijakan, sumber daya berkaitan dengan ketersediaan SDM, dana, dan sarana pendukung, disposisi menekankan pada sikap dan komitmen pelaksana, sedangkan struktur birokrasi mengacu pada mekanisme dan SOP yang mengatur pelaksanaan kebijakan.

Penelitian ini berfokus pada aspek disposisi, karena sikap dan komitmen pelaksana OSS berperan penting dalam mengatasi kendala teknis dan birokratis yang dihadapi. Tanpa adanya pemahaman yang baik dan komitmen yang kuat dari pelaksana, kebijakan OSS berpotensi tidak efektif meskipun sudah didukung regulasi dan infrastruktur teknologi. Dengan demikian, kerangka teori ini menempatkan OSS sebagai instrumen pelayanan publik dan perizinan berusaha di bidang jasa konstruksi, dengan SBU sebagai objek legalitas usaha, serta disposisi pelaksana kebijakan sebagai faktor kunci keberhasilan implementasinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis suatu fenomena yang terjadi. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan analisis mendalam terhadap suatu fenomena. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan serta menjelaskan peristiwa, fenomena, dan kondisi sosial yang menjadi fokus kajian. Sementara itu, aspek analisis mencakup proses penafsiran, pemaknaan, serta perbandingan data yang diperoleh selama penelitian ini berlangsung (Marinu Waruwu, 2022). Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menekankan pada deskripsi dan analisis mendalam terhadap suatu fenomena. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan serta menjelaskan peristiwa, fenomena, dan kondisi sosial yang menjadi fokus kajian. Sementara itu, aspek analisis mencakup proses penafsiran, pemaknaan, serta perbandingan data yang diperoleh selama

penelitian berlangsung (Qamaruddin, 2024). Data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer dikumpulkan dengan melakukan wawancara mendalam kepada pihak CV Multi Lisensi yang terlibat dalam penerbitan Sertifikat Badan Usaha (SBU) melalui sistem Online Single Submission (OSS). Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap tahapan pelayanan dan prosedur administrasi yang berlangsung di lapangan. Data sekunder diperoleh melalui dokumen seperti, pedoman OSS, laporan perusahaan, serta literatur yang relevan dengan sistem perizinan usaha di sektor konstruksi. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis serta deskriptif kualitatif dengan menekankan pada keterkaitan antara temuan di lapangan dan teori yang ada.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan empat informan untuk mengetahui bagaimana mereka memahami dan mengimplementasikan proses pengurusan Sertifikat Badan Usaha (SBU) melalui sistem Online Single Submission (OSS), termasuk hambatan maupun faktor pendukung dalam proses tersebut. Sementara itu data sekunder dikumpulkan dari berbagai media seperti jurnal ilmiah, situs web resmi, serta dokumen peraturan atau kebijakan yang berkaitan dengan penggunaan OSS dalam penerbitan SBU. Penelitian ini dilaksanakan di CV Multi Lisensi Yogyakarta, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa konsultasi.

Tabel 1 Data Informan

No	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia
1	Direktur CV Multi Lisensi	Perempuan	36 Tahun
2	Koordinator Proyek	Laki-Laki	37 Tahun
3	Tim Proyek	Laki-Laki	36 Tahun
4	Koordinator Administrasi	Perempuan	33 tahun

Sumber : Data Primer, 2025

Profil Informan dalam penelitian ini terdiri dari empat karyawan CV Multi Lisensi yang memiliki peran penting dalam proses pengurusan Sertifikat Badan Usaha (SBU) melalui sistem Online Single Submission (OSS). Informan pertama merupakan Direktur CV Multi Lisensi yang berjenis kelamin perempuan dan berusia 36 tahun. Informan kedua adalah Koordinator Proyek yang berjenis kelamin laki-laki dengan usia 37 tahun. Informan ketiga berasal dari Tim Proyek yang juga berjenis kelamin laki-laki dan berusia 36 tahun. Sementara itu, informan keempat adalah Koordinator Administrasi, seorang perempuan berusia 33 tahun. Keempat informan ini dipilih karena memiliki pemahaman langsung dan pengalaman dalam proses administratif serta teknis terkait pengurusan SBU menggunakan OSS. Rentang usia informan berkisar antara 33 hingga 37 tahun, yang menunjukkan bahwa mereka berada pada usia produktif dengan tingkat kedewasaan profesional yang cukup untuk memahami tantangan, hambatan, serta efektivitas sistem OSS dalam praktiknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi penggunaan Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Sertifikat Badan Usaha (SBU) konstruksi di CV Multi Lisensi memberikan dampak positif yang signifikan, terutama dalam mempercepat proses layanan perizinan. Namun demikian, penerapan sistem OSS juga menghadapi sejumlah kendala yang dapat dianalisis melalui empat aspek implementasi kebijakan menurut model Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Salah satu unsur penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan menurut George C. Edward III (dalam Agustino, 2012) adalah komunikasi. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi dipahami sebagai sarana untuk memastikan agar kebijakan perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) dapat dilaksanakan secara efektif dan tepat sasaran. Komunikasi yang dimaksud dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Lampung Selatan melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha. Sosialisasi ini bertujuan untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan perizinan berbasis sistem OSS yang merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Dalam kerangka teori Edward III, komunikasi dalam



implementasi kebijakan mencakup tiga dimensi utama, yaitu transmisi informasi (transmission), kejelasan informasi (clarity), dan konsistensi informasi (consistency). Dimensi transmisi menekankan pentingnya penyampaian kebijakan secara menyeluruh, tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga kepada kelompok sasaran serta pemangku kepentingan lainnya, baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses implementasi. Penyampaian informasi yang baik diharapkan mampu meningkatkan pemahaman serta partisipasi seluruh pihak dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan (Putra et al., 2021).

Komunikasi dalam konteks implementasi merujuk kepada proses penyampaian sebuah informasi, perintah, dan pemahaman antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan. Komunikasi yang baik dengan memberikan kejelasan pesan, konsistensi intruksi, dan saluran yang sesuai. Ketika komunikasi tidak berjalan dengan baik, maka tujuan dari kebijakan tersebut tidak terlaksana sesuai dengan harapan. *According to Okoro & Opara (Ebipadou & Ebiegberi, 2024) Digital platforms can enable citizens to participate in policy-making processes and provide feedback on government program and services.* Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di CV Multi Lisensi, sebagaimana yang disampaikan oleh informan 2 dalam wawancara yaitu, "Kami mengalami bahwa dalam penggunaan OSS ini dengan belajar sendiri. Ketika sudah mentok kami bertanya ke daerah." Informan menyampaikan bahwa sering kali terdapat perubahan aturan atau ketentuan teknis terbaru dari OSS maupun LPJK, namun tidak diiringi dengan sosialisasi atau informasi resmi yang memadai. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan komunikasi vertikal antara instansi pembuat kebijakan dengan pengguna akhir sistem, yang menyebabkan kebingungan dan potensi kesalahan dalam pengajuan SBU. Selain perubahan regulasi, panduan teknis penggunaan OSS dianggap belum cukup jelas dan tidak semua pengguna mampu mengakses atau memahami informasi yang tersedia. Beberapa kendala teknis juga terjadi seperti error sistem, gangguan server, atau waktu akses yang lambat sering terjadi saat proses input dokumen. Kesulitan dalam mengakses dan menggunakan OSS berdampak pada terhambatnya komunikasi antar sistem pengguna, serta menghambat efektivitas proses digitalisasi pelayanan publik.

Komunikasi memegang peran yang sangat penting dalam proses implementasi kebijakan publik. Menurut (Nurhayati et al., 2022), komunikasi yang efektif menjadi prasyarat utama dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Ia menegaskan bahwa pihak yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan harus memahami dengan jelas apa yang harus dilakukan. Oleh karena itu, instruksi dan informasi yang disampaikan kepada pelaksana harus jelas, akurat, dan konsisten. Jika pesan kebijakan tidak spesifik atau membingungkan, maka dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berujung pada kegagalan implementasi. Sejalan dengan teori George C. Edward III, Nurhayati membagi komunikasi menjadi tiga elemen penting, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Dalam konteks penelitian ini, yang membahas pelaksanaan kebijakan penerbitan Sertifikat Badan Usaha (SBU) melalui sistem OSS di CV Multi Lisensi Yogyakarta, ditemukan bahwa seluruh elemen komunikasi tersebut belum berjalan dengan optimal.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada aspek transmisi, informasi dari lembaga pusat seperti Kementerian Investasi/BKPM, LPJK, dan PUPR tidak tersampaikan secara langsung maupun jelas kepada pelaksana di tingkat badan usaha. Tidak ada sosialisasi khusus yang dilakukan, sehingga pihak internal perusahaan harus mencari informasi sendiri melalui internet atau bertanya ke pihak lain yang lebih berpengalaman. Dari sisi kejelasan, peraturan sering mengalami perubahan namun tidak disertai dengan panduan teknis yang mudah dipahami. Beberapa informan mengeluhkan bahwa ketika sistem OSS mengalami kendala teknis seperti error atau lambat, tidak ada penjelasan atau langkah penyelesaian yang jelas dari sistem maupun petugas pelayanan. Adapun pada aspek konsistensi, ditemukan ketidaksesuaian informasi antara platform OSS dengan sistem LPJK dan PUPR. Contohnya, data yang telah diisi pada OSS tidak selalu terintegrasi secara sempurna dengan LPJK, sehingga pelaksana harus melakukan input ulang atau perbaikan manual, yang tentunya memakan waktu dan membingungkan.

Sosialisasi dan komunikasi mengenai sistem OSS kepada para pelaku usaha, termasuk karyawan dan mitra kerja di CV Multi Lisensi, masih belum berjalan secara optimal. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa banyak pengguna belum memiliki pemahaman yang menyeluruh terkait prosedur dan mekanisme penggunaan OSS. Hal ini menyebabkan sejumlah kesalahan dalam input data dan berujung pada keterlambatan proses pengajuan sertifikat SBU. Ketidaktepatan informasi yang diterima oleh para pelaksana lapangan menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan komunikasi efektif baik dari pihak penyelenggara OSS maupun internal perusahaan. Penyampaian informasi yang lebih sistematis dan pelatihan yang intensif diyakini dapat meminimalisir miskomunikasi dan meningkatkan efisiensi penggunaan OSS. Temuan ini sejalan dengan (Nurhayati et al., 2022) yang menyatakan bahwa kurangnya transmisi informasi, ketidakjelasan petunjuk teknis, dan tidak konsistennya pelaksanaan kebijakan di lapangan menjadi hambatan utama dalam implementasi OSS. Oleh karena itu, penting bagi instansi terkait untuk memperbaiki pola komunikasi dengan pelaksana di lapangan, misalnya melalui

pelatihan, sosialisasi langsung, penyusunan panduan yang lebih sederhana, dan integrasi sistem antar lembaga yang lebih baik.

Sumber Daya

Menurut Melayu SP. Hasibuan (Abidin, 2022) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan ilmu yang mengatur terkait peranan kerja supaya efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Sumber Daya yang memadai seperti tenaga kerja, dana, dan fasilitas sangat penting dalam mengimplementasikan kebijakan. Sumber Daya mencakup semua hal yang dibutuhkan untuk melaksanakan kebijakan, seperti sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, teknologi, dan waktu. Jika sumber daya tidak memadai, maka kebijakan sulit diimplementasikan. Ketersediaan dan kualitas sumber daya sangat menentukan efektivitas pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di CV Multi Lisensi, sebagaimana yang disampaikan oleh informan 2 dalam wawancara yaitu, "Pemerintah membuat kebijakan dengan tujuan memudahkan, ketika sistem baru dikeluarkan pasti ada errornya, jadi tidak mudah di awal." Adanya permasalahan utama dalam aspek ini adalah keterbatasan sumber daya teknis, terutama ketika menghadapi gangguan sistem OSS yang sering mengalami error atau lambat. Temuan ini memperlihatkan bahwa keterbatasan dalam infrastruktur teknis serta minimnya dukungan sumber daya manusia yang terampil di bidang digitalisasi yang menjadi hambatan dalam menjalankan proses digital berbasis OSS secara optimal. *According to Hansen (Osborne & Powell, 2022) It creates resources (goods/services). The customer can afterward choose, or not, to use these to create/co-create value, by integrating them with their own experiences/needs.*

Jika dibandingkan dengan temuan (Annisa Rakhmania Putri Sabillah, Rudy Handoko, 2022), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak sepenuhnya terjadi kesejajaran dalam aspek sumber daya pelaksanaan OSS. Annisa menyatakan bahwa DPMPSTP Kabupaten Lamongan telah memiliki sumber daya yang memadai, baik dari segi kompetensi staf yang aktif mengikuti pelatihan, maupun dari ketersediaan sarana prasarana seperti perangkat komputer, jaringan internet, mesin scanner, printer, dan empat loket pelayanan. Dengan demikian, dari sisi internal instansi pelaksana, implementasi OSS dinilai telah ditunjang oleh sumber daya yang cukup baik. Namun, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pada praktiknya, terutama di tingkat pengguna layanan seperti CV Multi Lisensi, masih ditemukan berbagai kendala yang cukup signifikan dalam aspek sumber daya. Kendala tersebut meliputi gangguan teknis pada sistem OSS yang sering error atau lambat, jaringan internet yang belum stabil, perangkat pendukung yang belum memadai, serta keterampilan teknis yang masih rendah baik dari pihak pengguna OSS maupun sebagian staf terkait. Kondisi ini memperlihatkan bahwa meskipun instansi pelaksana telah menyiapkan sumber daya dengan cukup baik, masih terjadi hambatan di tingkat pelaksana teknis atau pengguna akhir layanan. Pelayanan yang cepat tanggap menjadi faktor penting untuk menjamin akses yang setara serta perlakuan adil bagi setiap pengguna layanan (Masri et al., 2025).

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa penelitian ini sejalan dengan temuan (Annisa Rakhmania Putri Sabillah, Rudy Handoko, 2022). Kesamaan terdapat pada pengakuan bahwa sumber daya merupakan aspek penting dalam mendukung keberhasilan OSS. Namun, ketidaksejajaran tampak dalam konteks kesiapan di lapangan, di mana penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah antara kesiapan sumber daya di tingkat instansi dengan realitas yang dihadapi oleh pengguna OSS di sektor swasta. Kesenjangan ini perlu menjadi perhatian serius dalam perumusan kebijakan penguatan sistem OSS ke depan, agar transformasi digital dalam pelayanan perizinan benar-benar berjalan efektif dan merata. Dalam aspek sumber daya, penelitian mengidentifikasi keterbatasan yang cukup berarti dalam hal infrastruktur teknologi. Koneksi jaringan internet yang belum sepenuhnya stabil dan perangkat teknologi yang kurang memadai menjadi kendala utama bagi kelancaran akses OSS. Selain itu, keterampilan teknis para pengguna OSS, baik dari internal CV Multi Lisensi maupun instansi terkait, masih perlu ditingkatkan agar dapat menggunakan sistem secara mandiri dan optimal. Keterbatasan sumber daya ini menjadi faktor penghambat yang harus segera diatasi agar proses digitalisasi perizinan tidak mengalami hambatan yang signifikan.

Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposisi merupakan sikap, komitmen, dan kemauan dari pelaksana kebijakan dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Jika komunikasi baik dan sumber daya tersedia, tanpa adanya sikap baik dari pelaksana, kebijakan tersebut tidak akan berjalan optimal. Perilaku organisasi yang efektif berperan signifikan dalam menghasilkan dampak positif, terutama pada organisasi publik yang memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rizati et al., 2025). Sikap pelaksana yang mendukung akan memperkuat keberhasilan implementasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di CV Multi Lisensi, sebagaimana yang disampaikan oleh informan 3 dalam wawancara yaitu, "Terkadang jika OSS terkendala, kami ke melaporkan ke pusat, sdm di sana kurang tanggap dalam menanggapi." ditemukan bahwa pada aspek disposisi yang menunjukkan



bahwa sikap pelaksana OSS, terutama pada instansi atau operator layanan pendukung OSS, dirasa masih kurang responsif dan tidak komunikatif, terutama saat terjadi kendala teknis atau ketika dibutuhkan bimbingan teknis. Permasalahan ini menunjukkan bahwa kurangnya sikap profesional dari pelaksana OSS berpotensi memperlambat proses pengurusan SBU, serta menurunkan kepercayaan badan usaha terhadap sistem digital tersebut.

Dengan demikian, jika dibandingkan, penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian (Putra et al., 2021). Disposisi pelaksana berjalan baik karena adanya dukungan struktural dan insentif yang tepat, sedangkan penelitian ini mengidentifikasi adanya kelemahan pada sisi pelaksana layanan yang justru menjadi hambatan dalam proses implementasi OSS. Perbedaan ini menegaskan bahwa keberhasilan aspek disposisi sangat bergantung pada faktor kelembagaan, sistem insentif, dan profesionalisme individu pelaksana. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas OSS secara merata, diperlukan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas sumber daya manusia, sistem insentif, serta penempatan personel yang sesuai dengan kompetensi dan orientasi pelayanan publik. Sikap pelaksana kebijakan OSS di CV Multi Lisensi menunjukkan dukungan yang positif terhadap implementasi sistem ini. Pelaksana memiliki komitmen yang kuat untuk memanfaatkan OSS demi mempercepat proses perizinan. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal koordinasi dan sinergi lintas instansi, khususnya ketika menghadapi permasalahan teknis maupun administratif yang muncul selama proses pengajuan SBU. Sikap pelaksana yang baik ini menjadi modal utama, tetapi dibutuhkan peningkatan komitmen dan kerja sama agar setiap kendala dapat ditangani secara cepat dan tepat. *The psychological disposition to help others and act accordingly are inherent to all human beings, and PSM is the result of a mental representation that links these innate disposition with stimuli grounded in the public institutions to engender a logic of appropriateness* (Wang et al., 2020).

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mengacu pada sistem organisasi, prosedur, mekanisme, serta pembagian wewenang dan tanggung jawab dalam menjalankan kebijakan. Struktur yang jelas dan tidak tumpang tindih akan memudahkan proses implementasi. Begitupun sebaliknya, jika struktur yang rumit atau berbelit-belit dapat menghambat proses jalannya sebuah kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di CV Multi Lisensi, sebagaimana yang disampaikan oleh informan 2 dalam wawancara yaitu, "Waktu kami ajukan SBU lewat OSS, datanya nggak langsung sinkron ke sistem LPJK. Jadi kami harus input ulang beberapa dokumen yang sebenarnya sudah ada. Ini bikin prosesnya lebih lama dan membingungkan." terdapat permasalahan dalam hal integrasi sistem OSS dengan lembaga terkait seperti Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK) dan Kementerian PUPR. Integrasi yang belum optimal ini berdampak pada ketidaksesuaian data, proses verifikasi yang memakan waktu, serta berulang dalam menginput data. Selama pelaksanaan kegiatan kerja mengikuti Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan, maka kegiatan tersebut dapat dikategorikan sebagai proses yang berkelanjutan dan terstruktur (Fitriani, 2022). Dalam kondisi hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi dalam penerapan OSS masih mengalami fragmentasi digital, yang dimana sistem-sistem antar instansi belum sepenuhnya terhubung secara otomatis dan real time. Hal ini menyebabkan ketidakmampuan dalam proses dan membingungkan pengguna akhir, terutama badan usaha kecil yang tidak memiliki sumber daya khusus untuk mengurus administrasi digital secara paralel.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian (Syarif, 2020). Keduanya sama-sama mengakui pentingnya struktur birokrasi yang tertata rapi, pembagian tugas yang jelas, serta keberadaan SOP sebagai dasar operasional. Namun, dalam praktiknya, (Syarif, 2020) menemukan bahwa struktur birokrasi dan pembagian tugas di DPMPSTSP Kota Samarinda sudah berjalan efektif, sedangkan penelitian ini menunjukkan masih adanya hambatan signifikan akibat tidak optimalnya integrasi sistem antar instansi pusat dan daerah dalam OSS, yang justru menyebabkan fragmentasi digital dan menghambat implementasi kebijakan. Perbedaan ini menekankan bahwa efektivitas struktur birokrasi sangat dipengaruhi oleh kualitas koordinasi antar lembaga serta kesiapan teknologi pendukung. Oleh karena itu, peningkatan integrasi sistem dan sinergi lintas sektor sangat diperlukan agar kebijakan OSS dapat diimplementasikan secara optimal, seragam, dan efisien di seluruh wilayah.

Dari sisi struktur birokrasi, dukungan organisasi dan sistem administrasi yang sudah ada telah membantu mempercepat alur proses perizinan SBU. Meskipun demikian, masih ditemukan hambatan terutama dalam hal validasi dan integrasi data antar sistem yang berbeda di instansi terkait. Proses validasi data yang belum sepenuhnya terintegrasi menyebabkan penundaan dalam penerbitan SBU. Hal ini menunjukkan perlunya sinergi yang lebih baik antar unit kerja dan peningkatan pemanfaatan teknologi informasi agar sistem OSS dapat beroperasi secara lebih efektif dan tanpa hambatan birokrasi yang berarti. Menurut George C. Edward III, keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Faktor komunikasi

terdiri dari tiga dimensi utama yakni transmisi, kejelasan informasi, dan konsistensi instruksi yang diterima oleh pelaksana kebijakan. Dalam konteks penelitian ini, teori Edward III menjadi kerangka analisis yang tepat untuk mengevaluasi pelaksanaan sistem Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Sertifikat Badan Usaha (SBU) konstruksi di CV Multi Lisensi.

Faktor pendukung lain yang berkontribusi positif adalah tersedianya sumber daya yang memadai, baik dari sisi sumber daya manusia maupun teknologi. Petugas DPMPTSP yang kompeten dan responsif memberikan pendampingan teknis yang membantu pelaku usaha dalam memahami dan menjalankan proses OSS dengan lancar. Infrastruktur teknologi yang mendukung, seperti akses sistem OSS yang relatif stabil, juga mempercepat proses penerbitan SBU di CV Multi Lisensi. Selain itu, disposisi positif dari pelaku usaha yang bersangkutan menjadi modal penting dalam kelancaran pelaksanaan kebijakan ini. Sikap terbuka, aktif mencari informasi, dan kesungguhan dalam mengikuti prosedur membuat proses perizinan melalui OSS berjalan lebih efektif. Struktur birokrasi yang terorganisasi secara baik dan sistematis pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan juga memperlancar koordinasi antar unit kerja sehingga mendukung kelancaran implementasi OSS. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan OSS dalam penerbitan SBU di CV Multi Lisensi. Meskipun komunikasi secara umum sudah berjalan baik, tingkat kejelasan informasi masih menjadi masalah, terutama bagi pelaku usaha yang kurang familiar dengan sistem digital. Penggunaan istilah teknis dan prosedur yang rumit menyebabkan sebagian pelaku usaha mengalami kesulitan dalam memahami instruksi secara utuh. Selain itu, terdapat inkonsistensi kecil antara kebijakan OSS yang ditetapkan pusat dengan pelaksanaan di tingkat daerah yang terkadang menimbulkan kebingungan di kalangan pelaku usaha dan petugas di lapangan. Keterbatasan sumber daya manusia, khususnya jumlah petugas pendamping yang terbatas, membuat intensitas pendampingan kurang maksimal sehingga beberapa pelaku usaha menghadapi hambatan ketika membutuhkan bantuan teknis. Disposisi pelaku usaha juga tidak sepenuhnya seragam; ada sebagian pelaku yang masih enggan dan belum siap beradaptasi dengan sistem OSS yang berbasis elektronik sehingga masih bergantung pada metode konvensional. Hambatan infrastruktur teknologi, terutama ketidakstabilan jaringan internet di beberapa wilayah di Kabupaten Lampung Selatan, turut memperlambat proses pengajuan dan penerbitan SBU. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan implementasi OSS tidak hanya ditentukan oleh komunikasi dan sumber daya, tetapi juga oleh kesiapan teknis dan sikap adaptif dari pelaku usaha itu sendiri.

Keseluruhan analisis berdasarkan teori Edward III menunjukkan bahwa meskipun faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi secara umum telah mendukung pelaksanaan OSS dalam penerbitan SBU konstruksi di CV Multi Lisensi, masih diperlukan perbaikan khususnya dalam penyederhanaan bahasa komunikasi, peningkatan kapasitas petugas pendamping, serta penguatan infrastruktur teknologi. *Bureaucratic structure plays a large role in shaping public policies, their implementation, and the related socioeconomic outcomes. The effect of the different characteristics of civil service systems on employee work attitudes is an important empirical question. This study presents evidence on this broad question using cross-national comparative data set (Sudarta, 2022).* Dengan demikian, keberhasilan implementasi OSS tidak hanya bergantung pada ketersediaan kebijakan dan fasilitas, tetapi juga bagaimana faktor-faktor internal dan eksternal tersebut saling berinteraksi secara harmonis untuk menciptakan proses perizinan yang efektif dan efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi sistem Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Sertifikat Badan Usaha (SBU) pada CV Multi Lisensi belum sepenuhnya berjalan optimal. Meskipun dari sisi internal perusahaan menunjukkan komitmen yang kuat, antusiasme, dan kesiapan dalam memanfaatkan OSS untuk mempercepat proses perizinan, berbagai kendala teknis dan kelembagaan masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan ini secara menyeluruh. Pelaksana internal di CV Multi Lisensi telah menunjukkan disposisi yang positif dengan berupaya memahami alur sistem OSS, aktif mencari informasi, serta menunjukkan kemauan untuk beradaptasi dengan sistem digital. Kesiapan sumber daya internal, meskipun masih terbatas, mampu menopang sebagian proses implementasi kebijakan ini. Namun demikian, masih terdapat sejumlah indikator implementasi yang belum berjalan secara maksimal, terutama dalam aspek komunikasi, struktur birokrasi, dan dukungan dari pihak eksternal. Komunikasi dari instansi pembuat kebijakan kepada pelaku usaha dinilai belum memadai, baik dari sisi transmisi informasi, kejelasan panduan teknis, maupun konsistensi instruksi. Pelaku usaha sering mengalami kesulitan dalam memahami aturan yang kerap berubah tanpa disertai sosialisasi yang memadai. Ketiadaan panduan teknis yang mudah diakses dan dimengerti, serta



minimnya bantuan ketika terjadi gangguan sistem, menambah hambatan dalam penggunaan OSS secara efektif.

Selain itu, struktur birokrasi dalam pelaksanaan OSS juga belum sepenuhnya mendukung integrasi yang baik antar instansi. Sistem OSS yang belum terhubung secara otomatis dengan LPJK dan Kementerian PUPR menyebabkan terjadinya duplikasi input data, proses verifikasi yang lambat, serta fragmentasi digital yang membingungkan pelaku usaha. Kurangnya koordinasi dan sinergi antar lembaga menyebabkan proses yang seharusnya dapat diselesaikan secara efisien justru menjadi berbelit dan memakan waktu.

Faktor-faktor pendukung yang memperlancar sebagian proses implementasi OSS di antaranya adalah adanya inisiatif dan semangat dari pihak CV Multi Lisensi untuk mengikuti prosedur digital, serta tersedianya perangkat dasar dan jaringan internet yang cukup untuk operasional harian. Selain itu, beberapa petugas OSS juga memberikan bantuan secara teknis, meskipun masih belum merata. Di sisi lain, faktor penghambat yang signifikan meliputi lemahnya sosialisasi dari pemerintah, keterbatasan sumber daya manusia yang ahli dalam bidang digitalisasi, rendahnya responsivitas petugas OSS ketika terjadi kendala teknis, serta belum optimalnya infrastruktur teknologi, terutama dalam hal kestabilan jaringan internet dan performa sistem OSS itu sendiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi OSS dalam penerbitan SBU tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan kebijakan dan teknologi, melainkan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, komunikasi yang efektif, serta koordinasi dan integrasi sistem antar lembaga yang konsisten. Untuk mencapai efektivitas yang lebih besar, perlu adanya evaluasi menyeluruh terhadap prosedur operasional, penguatan kapasitas pelaksana, peningkatan profesionalisme petugas layanan, dan pemanfaatan teknologi informasi secara terpadu di semua tingkatan. Implementasi OSS akan berjalan lebih optimal apabila seluruh elemen baik pemerintah, pelaksana, maupun pelaku usaha dapat berkolaborasi secara aktif dan saling mendukung dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, efisien, dan transparan.

Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, diperlukan sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas implementasi sistem Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Sertifikat Badan Usaha (SBU) di CV Multi Lisensi maupun secara umum pada sektor jasa konstruksi. Pertama, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari pihak pelaku usaha maupun petugas layanan OSS di instansi terkait.

Pelatihan teknis yang berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan pemahaman terhadap alur dan fitur OSS, serta membentuk sikap pelayanan yang lebih komunikatif, responsif, dan profesional. Upaya ini dapat dilakukan melalui program bimbingan teknis, workshop, atau penyusunan modul panduan praktis yang mudah dipahami oleh berbagai lapisan pengguna. Selanjutnya, pemerintah dan instansi penyelenggara OSS perlu memperbaiki sistem komunikasi, khususnya dalam aspek transmisi dan kejelasan informasi.

Sosialisasi kebijakan perlu dilakukan secara menyeluruh dan rutin, terutama ketika terjadi perubahan regulasi atau pembaruan sistem. Komunikasi yang konsisten dan disampaikan melalui saluran resmi akan membantu mengurangi kebingungan serta mencegah kesalahan teknis dalam pengajuan izin. Di samping itu, diperlukan mekanisme pengaduan dan layanan bantuan teknis yang lebih cepat dan mudah diakses oleh pelaku usaha.

Dari aspek kelembagaan, integrasi sistem antarinstansi seperti OSS, LPJK, dan Kementerian PUPR harus segera diperkuat agar proses validasi dan verifikasi data dapat dilakukan secara otomatis dan real-time. Langkah ini penting untuk menghindari pengulangan input data, mempercepat proses, dan mengurangi potensi kesalahan administratif. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terpadu dan seragam antar lembaga juga diperlukan untuk memastikan keselarasan proses pelayanan publik. Terakhir, diperlukan komitmen pemerintah untuk memperkuat infrastruktur teknologi secara menyeluruh, termasuk peningkatan kestabilan jaringan, kapasitas server OSS, dan antarmuka sistem yang lebih ramah pengguna.

Pemanfaatan teknologi informasi harus diimbangi dengan kebijakan yang adaptif terhadap kondisi pelaku usaha di lapangan, terutama bagi mereka yang masih dalam proses transisi dari sistem manual ke digital. Dengan sinergi antara kesiapan internal, perbaikan sistem eksternal, serta dukungan kebijakan yang berorientasi pada pelayanan, diharapkan implementasi OSS ke depan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan dapat diandalkan oleh seluruh pelaku usaha di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z. (2022). Manajemen Sumberdaya Manusia.
- Annisa Rakhmania Putri Sabillah, Rudy Handoko, J. W. (2022). Implementasi Online Single Submission (OSS) Dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan). *Jurnal Studia Administrasi*, 4(1), 13–21.
- Dayantri, D. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617–626. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>
- Ebipadou, F., & Ebiegeri, D. (2024). Digital Communication And Public Service Delivery : An Examination Of The Digital Communication And Public Service Delivery : An Examination Of The Challenges And Opportunities In Contemporary Nigeria. September.
- Fitriani, A. H. (2022). Implementasi Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka. *Jurnal Studia Administrasi*, 4(1), 13–21.
- Gunawan. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Business and Investment Review*, 1(4), 9–14. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i4.34>
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Marinu Waruwu. (2022). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Pendidikan Tambusai*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Masri, F., Abidin, Z., & Didi, L. (2025). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Buton. 12(1), 367–378.
- Nurhayati, Maldun, S., & Nurkaidah. (2022). Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. *J. Paradigma Administrasi Negara*, 4(2), 67–78.
- Osborne, S. P., & Powell, M. (2022). Value Creation in the Public Service Ecosystem: An Integrative Framework. <https://doi.org/10.1111/puar.13474>
- Putra, B. U. J., Makhya, S., & Mukhlis, M. (2021). Implementasi Kebijakan Perizinan Sistem Online Single Submission (Studi Pada Dpmpptsp Kabupaten Lampung Selatan). *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.23960/jasp.v5i1.66>
- Qamaruddin, H. S. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84.
- Revanza Salsa Bilita, Fazriyan Nurazmi, & Indra Prasta. (2023). Implementasi Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. *CiDEA Journal*, 2(2), 13–19. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1267>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rizati, L., Wahidatunisa, Y., Seviani, D., Ririn,),, Aryani, D., & Lianti, P. (2025). Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Publik (Library Research Di Indonesia). *Jurnal Professional*, 12(1), 29–40.
- Sri, A., & Wulandari. (n.d.). Proses Perizinan Usaha Di Indonesia. 2023, 12–21.
- Sucahyo, I., Adawiyah, R., & Mubaroq, H. (2022). Implementasi Program Online Single Submission (Oss) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo Di Era New Normal. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 4(2), 138–147. <https://doi.org/10.51747/publicio.v4i2.1174>
- Sudarta. (2022). Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang. 16(1), 1–23.
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*, 08(03), 911–924. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>
- Wang, T., Witteloostuijn, A. Van, Heine, F., Wheeler, M. A., & Wang, T. (2020). A Moral Theory of Public Service Motivation. 11(September). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.517763>