

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari pelaksanaan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang didefinisikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah<sup>1</sup>. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, harusnya pemerintah mampu dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan sesuai dengan prinsip *good governance*. Namun, pada realitanya masih banyak permasalahan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia yang masih rendah seperti ditandai dengan minimnya akuntabilitas, birokrasi yang lambat, kurang efisien dan kurang transparan.

Kondisi seperti ini yang mendorong pemerintah melakukan reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan dengan berbasis teknologi, guna meningkatkan efektifitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kemajuan teknologi membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan termasuk dalam pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik merupakan bentuk pelayanan yang diupayakan pemerintah dalam meningkatkan dan

---

<sup>1</sup> 'Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik'.

mempercepat layanan perizinan usaha. Salah satu hal yang telah diimplementasikan pemerintah untuk mengembangkan pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik adalah penerapan Sistem OSS (*Online Single Submission*).

Sistem OSS (*Online Single Submission*) adalah sebuah inovasi untuk mempercepat pelayanan dalam proses perizinan usaha. Kebijakan ini hadir sebagai upaya agar dapat mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan dan kemudahan dalam berusaha. Sebelumnya, pelaku usaha sering menghadapi hambatan dalam proses perizinan yang panjang, berbelit dan melibatkan banyak instansi. Melalui OSS, seluruh proses perizinan dapat disederhanakan dan dilakukan secara terintegrasi dalam satu sistem daring<sup>2</sup>. Dengan sistem ini memudahkan pelaku usaha dalam mengajukan izin secara online dan memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai dasar legalitas operasional.

Setelah dilakukan penerapan pelayanan, terdapat kelemahan dari OSS ini yaitu prosedurnya yg rumit dan tidak mempertimbangkan risiko lingkungan atau sosial, yang dapat mengakibatkan masalah bagi masyarakat<sup>3</sup>. Kemudian, pemerintah melakukan penyempurnaan melalui penerapan sistem OSS-RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*). Perubahan sistem ini ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun

---

<sup>2</sup> Epieta Noverika, 'Sistem OSS', <https://DPMP.TSP.Babelprov.Go.Id/Node/1106>, 2020.

<sup>3</sup> Twotik Lestariningsy and Muhammad Roqib, 'Perlindungan Data Pribadi Pengguna Sistem Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS 1.1 dan OSS RBA (Risk Basic Approach)' <[www.oss.go.id](http://www.oss.go.id)>.

2020 tentang Cipta Kerja<sup>4</sup>. Tujuan dari Peraturan daerah ini untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha melalui pelaksanaan penerbitan perizinan berusaha secara lebih efektif dan sederhana serta pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hal ini penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan realisasi investasi, yang dimana menjadi salah satu indikator utama pertumbuhan ekonomi serta iklim usaha yang kondusif.

**Tabel 1. 1**  
**Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri Dan Asing di Indonesia**  
**(juta US\$) Tahun 2021-2024**

| No | Tahun | PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri) | PMA (Penanaman Modal Asing) |
|----|-------|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1. | 2021  | 447.063,6                           | 31.093,1                    |
| 2. | 2022  | 552.769,0                           | 45.605,0                    |
| 3. | 2023  | 674.923,4                           | 50.267,5                    |
| 4. | 2024  | 814.017,7                           | 60.014,0                    |

*Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia, 2025*

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa realisasi investasi dalam Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA) menunjukkan kenaikan setiap tahunnya. Pada tahun 2024 total PMDN mencapai 814.017,7 juta dollar dan PMA mencapai 60.014,0 juta dollar, yang memperlihatkan peningkatan signifikan dalam kontribusi investasi terhadap ekonomi di Indonesia. Meningkatnya nilai investasi di Indonesia menunjukkan bertambahnya minat masyarakat atau pelaku usaha baik dari dalam negeri maupun luar negeri untuk menjalankan kegiatan usahanya di Indonesia. Kondisi ini menuntut pemerintah agar lebih aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan

<sup>4</sup> Twotik Lestariningsy and Muhammad Roqib, 'Perlindungan Data Pribadi Pengguna Sistem Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS 1.1 DAN OSS RBA (Risk Based Approach)' <[www.oss.go.id](http://www.oss.go.id)>.

berusaha agar proses dapat berlangsung lebih mudah, praktis, dan cepat dalam memberikan kepastian hukum.

Semenjak diberlakukannya secara nasional tepatnya pada Agustus 2021, sistem OSS-RBA ini telah menjadi platform utama dalam perizinan berusaha di Indonesia. Berdasarkan data dari kementerian Investasi/BPKM, hingga Agustus 2024 sistem OSS-RBA ini telah menerbitkan lebih dari 10 juta Nomor Induk Berusaha (NIB) di seluruh Indonesia<sup>5</sup>. Pencapaian inilah yang menunjukkan adanya antusiasme dari pelaku usaha terhadap kemudahan berusaha.

Dalam sistem perizinan ini tidak lagi menekankan pada skala usaha, tetapi pada tingkat risiko kegiatan usaha terhadap keselamatan, kesehatan, lingkungan, dan penggunaan sumber daya dan bukan semata-mata berdasarkan skala usaha<sup>6</sup>. Pelaksanaan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS-RBA, didasarkan pada prinsip bahwa setiap kegiatan usaha memiliki tingkat risiko yang berbeda sehingga memerlukan persyaratan perizinan yang berbeda pula. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 dijelaskan bahwa pemerintah pusat melakukan analisis risiko melalui identifikasi kegiatan usaha berdasarkan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), identifikasi skala usaha, penilaian tingkat bahaya, serta penilaian potensi terjadinya bahaya. Hasil analisis tersebut menjadi dasar penetapan tingkat risiko usaha yang diklasifikasikan ke dalam risiko rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi, dan risiko

---

<sup>5</sup> Media Digital, 'Tiga Tahun Berjalan, OSS Berbasis Risiko Terbitkan 10 Juta NIB', *Media Digital*, 2024 <<https://ekonomi.bisnis.com/read/20240826/9/1794243/tiga-tahun-berjalan-oss-berbasis-risiko-terbitkan-10-juta-nib>> [accessed 29 October 2025].

<sup>6</sup> Lestaringtyas and Roqib.



tinggi. Penetapan tingkat risiko ini menentukan jenis persyaratan dan perizinan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, sehingga penyelenggaraan perizinan dapat dilakukan secara lebih proporsional, efektif, dan sesuai dengan karakteristik masing-masing kegiatan usaha. Jadi, semakin tinggi Tingkat Risiko suatu usaha maka semakin besar dan banyak persyaratan dan pengawasan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum menjalankan kegiatan usahanya. Sebaliknya, kegiatan usaha dengan tingkat Risiko rendah memperoleh prosedur perizinan yang lebih sederhana untuk mendukung kemudahan berusaha. Perubahan inilah yang membedakan sistem OSS versi 1.1 dengan OSS-RBA yang telah menerapkan klasifikasi risiko sebagai dasar penetapan jenis dan tahapan perizinan.

Versi OSS-RBA, kegiatan usaha dibagi menjadi beberapa tingkatan risiko seperti risiko rendah, menengah, dan tinggi yang setiap tingkatannya mensyaratkan jenis dokumen perizinan yang berbeda dalam proses pengajuan izin berusahanya, adapun syaratnya sebagai berikut<sup>7</sup>:

- 1) Risiko rendah: memiliki NIB sebagai legalitas usaha yang diterbitkan oleh sistem secara otomatis setelah pelaku usaha membuat pernyataan mandiri bahwa mereka memenuhi standar yang ditetapkan
- 2) Risiko menengah rendah: memiliki NIB dan sertifikat standar berupa pernyataan mandiri
- 3) Risiko menengah tinggi: memiliki NIB dan sertifikat standar yang harus diverifikasi oleh lembaga atau pemerintah daerah

---

<sup>7</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

- 4) Risiko tinggi: memiliki NIB dan izin yang harus melalui tahap verifikasi atau pemeriksaan lebih lanjut oleh lembaga atau pemerintah daerah

Hal inilah yang membuat perbedaan pada OSS 1.1 yang tidak membedakan persyaratan perizinan berdasarkan risiko, sehingga semua jenis usaha cenderung melalui alur yang sama tanpa membedakan risiko usaha dari kegiatan usaha tersebut.

Namun pada pelaksanaannya, PP No 5 Tahun 2021 mempunyai permasalahan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kurangnya kesiapan pemerintah dalam menerapkan sistem OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*), adanya ketidaksesuaian antara regulasi dari pemerintah pusat dan daerah, serta koordinasi yang lemah antara kementerian dan lembaga yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan sistem ini<sup>8</sup>. Masalah-masalah ini tidak hanya mengurangi dalam efektifitas perizinannya, namun juga menyebabkan ketidakpastian hukum, yang berimbas pada menurunnya tingkat kepercayaan dari investor dan pelaku usaha.

Sebagai dari bagian reformasi pelayanan perizinan berusaha, Pemerintah Indonesia kemudian menerbitkan peraturan baru yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang mulai diresmikan pada tanggal 5 Juni 2025 dan secara resmi mencabut Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 yang sebelumnya menjadi dasar hukum

---

<sup>8</sup> Fatma Ulfatun Najicha and others, 'Reformulasi Kebijakan Perizinan Berusaha Di Indonesia: Tinjauan Terhadap Pencabutan PP No. 5 Tahun 2021 Dan Penerbitan PP No. 28 Tahun 2025', *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni (JISHS)*, 4.3 (2025), 224–29.

Sistem OSS-RBA. Perubahan yang dilakukan bukan hanya sekedar mengganti aturan, namun sebagai penyempurnaan substantif terhadap sistem perizinan berbasis risiko yang telah berjalan dengan tujuan untuk peningkatan kepastian hukum, efisiensi layanan, dan transparansi proses perizinan bagi pelaku usaha<sup>9</sup>. Dengan perubahan alur bisnis proses sebagai berikut:

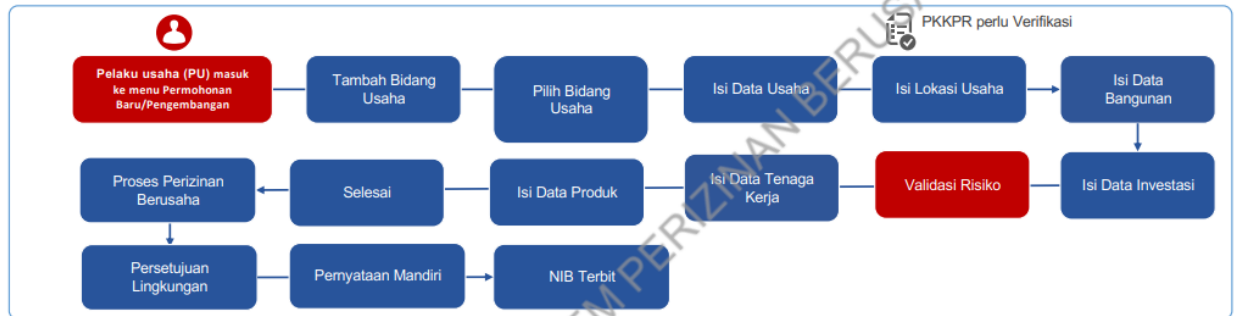


---

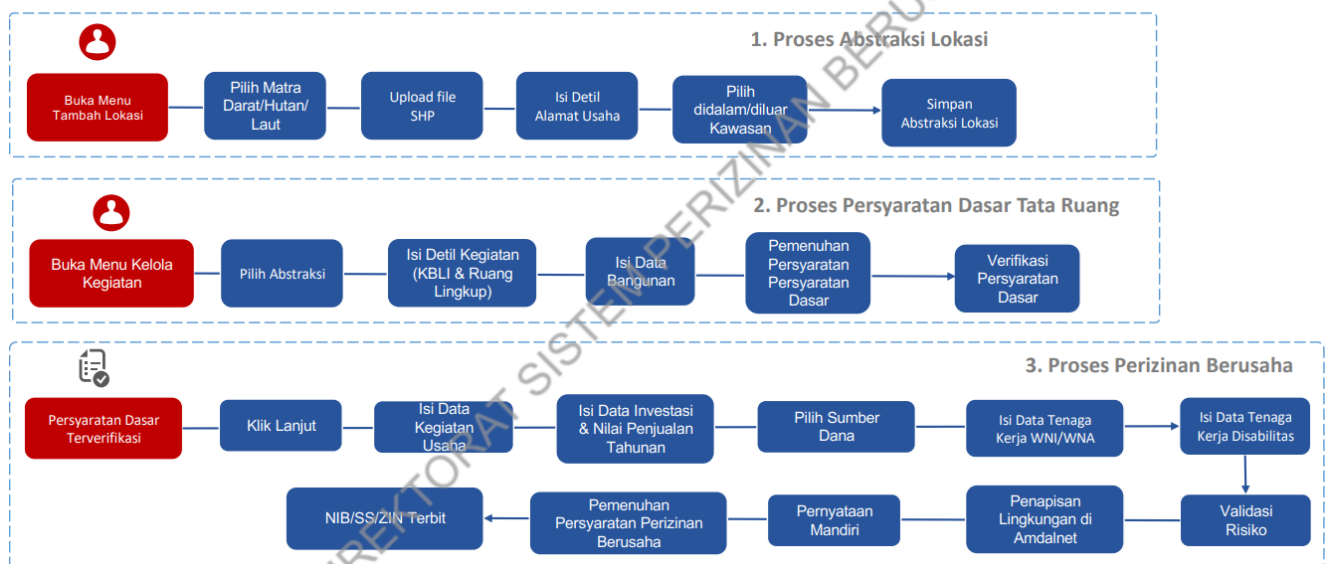
<sup>9</sup> I Ketut Parikesit, 'Analysis of Government Regulation Number 28 of 2025 Concerning the Implementation of Risk-Based Business Licensing: Impact on the Investment Climate and Foreign Investment in Indonesia', *International Journal of Science and Environment (IJSE)*, 5.3 (2025), 225–32 <<https://doi.org/10.51601/ijse.v5i3.179>>.

**Gambar 1. 1**  
**Perubahan Alur Bisnis Proses OSS Versi PP5 dan PP28**

**Alur Bisnis Proses OSS Versi PP5**



**Alur Bisnis Proses OSS Versi PP28**



*Sumber: Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM, 2025*

Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat alur bisnis proses PP 5/2021 dengan PP 28/2025 yang berbeda. Perbedaan antara alur bisnis proses PP 5/2021 dan PP 28/2025 terletak di penyederhanaan alur dan proses yang lebih terstruktur di PP 28/2025. Pada OSS RBA versi PP 5/2021, alurnya dimulai dengan pemilihan bidang usaha dan pengisian data usaha secara langsung, diikuti dengan verifikasi risiko dan izin lingkungan, serta penerbitan NIB setelah proses selesai. Proses ini



cenderung lebih umum tanpa pemihasan yang jelas antara pengelolaan data lokasi dan aktivitas usaha. Sementara itu, pada OSS RBA versi PP 28/2025, alur dimulai dengan proses abstraksi lokasi dengan pengelolaan kegiatan usaha yang lebih terperinci, termasuk verifikasi persyaratan dasar tata ruang, serta penempatan data investasi dan sumber dana. PP 28/2025 juga memperkenalkan pengelompokan lebih jelas antara data usaha dan data terkait izin, serta penambahan fitur seperti validasi risiko dan pernyataan mandiri yang lebih sistematis.

Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam pelaksanaan langsung sistem ini, mengingat sebagian proses perizinan berusaha dilakukan dari tingkat daerah. Oleh karena itu, diperlukan pelaksanaan sistem OSS-RBA di daerah sebagai bentuk penerapan *good governance* dalam pelayanan publik, yaitu akuntabilitas, transparansi, efektivitas, serta efisiensi<sup>10</sup>. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi OSS-RBA ini bergantung pada kesiapan dan kinerja pemerintah daerah, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai lembaga yang berwenang dalam urusan perizinan berusaha<sup>11</sup>.

Implementasi Sistem OSS-RBA sebagai mekanisme perizinan berusaha berbasis risiko yang menjadi salah satu utama fokus kebijakan pelayanan publik dalam mempercepat dan menyederhanakan proses perizinan berusaha secara elektronik. Di Provinsi Sumatera Barat, pemerintah melakukan implementasi melalui DPMPTSP, yang secara aktif menyelenggarakan sosialisasi dan pelayanan

---

<sup>10</sup> Indra Kristian and others, *Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Perspektif Kinerja Pemerintah Daerah, Jurnal Dialektika : Jurnal Ilmu Sosial*, XVIII <<http://jurnaldialektika.com>>.

<sup>11</sup> Ida Ayu Kade and others, 'Penerapan Sistem Perizinan Berusaha Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) Di Bidang Industri Pasca UU Cipta Kerja', 2022 <<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh>>.

langsung perizinan berusaha berbasis risiko guna mendekatkan sistem perizinan ini secara digital kepada pelaku usaha, khususnya kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Misalnya pada kegiatan sosialisasi di Kabupaten Pesisir Selatan, DPMPTSP Sumbar mengadakan pelayanan langsung dalam pembuatan NIB sekaligus memberikan pemahaman kepada pelaku usaha tentang prinsip *Risk Based Approach* dalam perizinan usaha yang berguna untuk upaya menjamin legalitas suatu usaha dan menjadi akses modal untuk pelaku usaha.<sup>12</sup>

Ditingkat kota lainnya, implementasi OSS RBA juga terlaksana melalui kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Padang Panjang, khususnya dalam bidang perizinan berusaha. Upaya ini diterapkan dengan terbitnya Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 61 tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan dan Non Perizinan dari Walikota kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu<sup>13</sup>. Penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kota Padang Panjang mencakup 11 jenis perizinan berusaha berbasis risiko, yakni perikanan, pertanian, Lingkungan hidup dan kehutanan, Perindustrian, perdagangan, pekerjaan umum dan perumahan rakyat, transportasi, kesehatan obat dan makanan, Pendidikan dan kebudayaan, pariwisata, ketenagakerjaan. Dari seluruh sektor tersebut mereka masuk dalam pendelegasian, guna mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan berusaha.

---

<sup>12</sup> Admin, 'DPMPTSP Sumbar Dorong UMKM Pessel Legalkan Usaha Lewat Pembuatan NIB', *Pessel*, 2025 <<https://pesisirselatankab.go.id/rberita/detail/dpmptsp-sumbar-dorong-umkm-pessel-legalkan-usaha-lewat-pembuatan-nib>> [accessed 22 January 2026].

<sup>13</sup> *Peraturan Walikota No 61 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Dan Non Perizinan Dari WALIKOTA Kepala DPMPTSP.*

**Gambar 1. 2**  
**Pemberian Penghargaan Pelayanan Publik dengan Opini Kualitas Tinggi**  
**kepada Kota Padang Panjang**



*Sumber: Diskominfo Padang Panjang, 2026*

Dari pelayanan tersebut, Kota Padang Panjang pada tahun 2022 berhasil memperoleh peringkat ke 2 dari 19 Kabupaten dan Kota se-Sumbar dengan predikat opini “A” dengan poin 89,26<sup>14</sup>. Kemudian dilanjutkan dengan tahun 2023 mendapatkan penghargaan penyelenggaraan public dengan opini kualitas tertinggi oleh Ombudsman RI dengan kategori A atau sangat baik<sup>15</sup>. Dan pada tahun 2025, Kota Padang Panjang mendapatkan predikat A- (sangat baik) dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), dari capaian tersebut Kota Padang Panjang menempatkan posisi pertama tingkat kota Se-Sumatra Barat dalam penilaian kinerja pelayanan publik<sup>16</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa kota Padang Panjang memiliki peningkatan kualitas layanan publik yang baik setiap tahunnya.

---

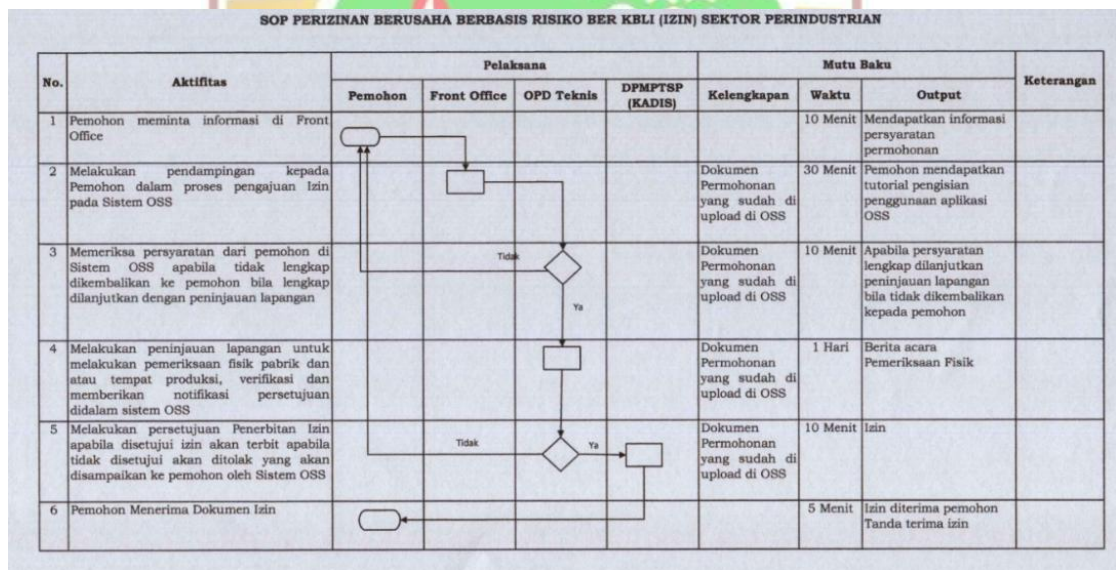
<sup>14</sup> AL, ‘Pelayanan Publik Di Padang Panjang Raih Predikat Tertinggi Dari Ombudsman’, *Ombudsman Republik Indonesia*, 2023 <<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--pelayanan-publik-di-padang-panjang-raih-predikat-tertinggi-dari-ombudsman>> [accessed 25 February 2026].

<sup>15</sup> Eka Yonavilbia, ‘Padang Panjang Raih Penghargaan Pelayanan Publik Dengan Opini Kualitas Tertinggi’, *InfoPublik*, 2024 <<https://infopublik.id/kategori/nusantara/814594/padang-panjang-raih-penghargaan-pelayanan-publik-dengan-opini-kualitas-tertinggi>> [accessed 25 February 2026].

<sup>16</sup> Lala, ‘Padang Panjang Terbaik Se-Sumbar Dalam Pelayanan Publik’, *Ranahnews*, 2026 <<https://ranahnews.com/padang-panjang-terbaik-se-sumbar-dalam-pelayanan-publik>> [accessed 25 February 2026].

Berdasarkan dengan dokumen Rencana Strategis DPMPTSP Kota Padang Panjang Tahun 2024-2026, menargetkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 96,89% sebagai indikator utama dalam peningkatan pelayanan publik<sup>17</sup>. Untuk menargetkan kepuasan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik DPMPTSP Kota Padang Panjang melakukan berbagai pelaksanaan sistem sebagai tindakan dengan tujuan mewujudkan pelayanan cepat, mudah, dan terintegrasi. Dengan Standar Operasional Pelayanan sebagai berikut:

**Gambar 1. 3**  
**SOP Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Ber KBLI (Izin) Sektor Perindustrian**



*Sumber: SOP DPMPTSP Kota Padang Panjang, 2024*

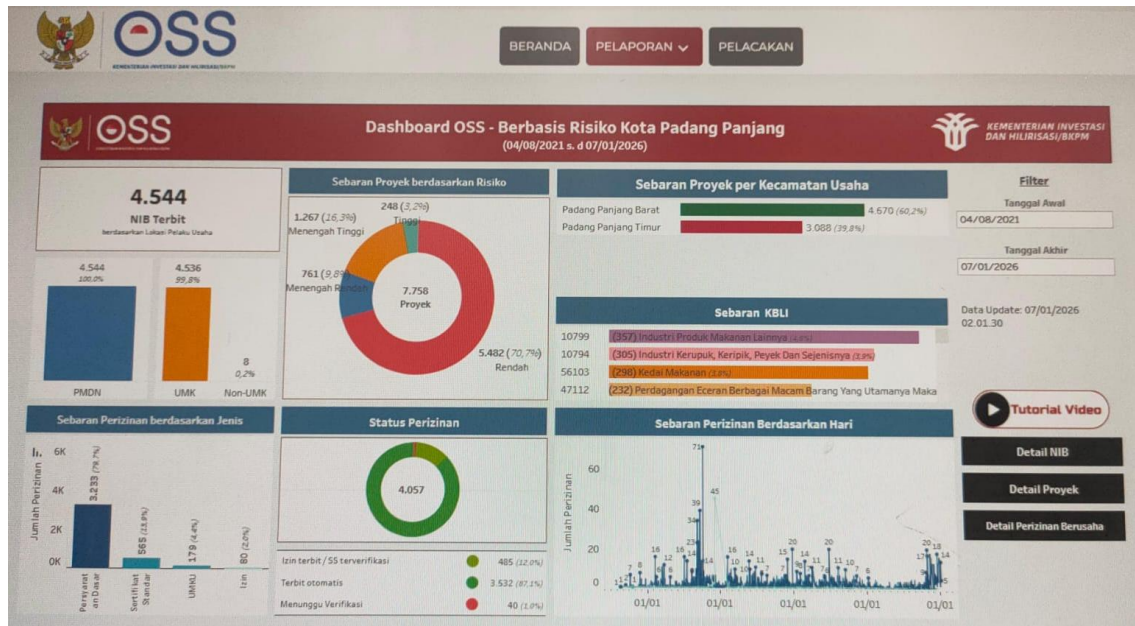
Dengan adanya SOP Perizinan Berusaha ini tentunya telah dilaksanakan pelayanan perizinan melalui sistem OSS RBA. Dimana, Pelaksanaan OSS RBA di Kota Padang Panjang telah dilaksanakan pada akhir tahun 2021, sesuai dengan Perwako No. 61 Tahun 2022 yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas

<sup>17</sup> 'Rencana Strategis DPMPTSP Kota Padang Panjang Tahun 2024-2026'.



pelayanan di Kota Padang Panjang. Pelaksanaan ini dapat dilihat berdasarkan Dashboard OSS RBA dibawah ini:

**Gambar 1. 4**  
**Dashboard OSS- Berbasis Risiko Kota Padang Panjang**



*Sumber: DPMPTSP Kota Padang Panjang, 2026*

Gambar 1.5 di atas, dapat dilihat bahwa telah diterbitkannya NIB sebanyak 4.544 usaha dengan dominasi pelaku dari usaha mikro dan kecil (UMK). Kemudian dari sebaran proyek berdasarkan risiko di dominasi oleh usaha rendah yang dapat diindikasikan bahwa usaha masyarakat Kota Padang Panjang mayoritas bergerak di risiko skala kecil. Kemudian dari sebaran KBLI, TOP 5 terbanyak di dominasi oleh sektor perindustrian dan perdagangan yaitu industri produk makanan lainnya, industri kerupuk, keripik, peyek dan sejenisnya, kedai makanan, perdagangan eceran berbagai macam barang. Dari dominasi KBLI tersebut menunjukkan bahwa sektor Perdagangan dan Perindustrian merupakan sektor yang banyak menggunakan sistem OSS-RBA di Kota Padang Panjang. Kemudian kondisi ini sejalan dengan banyaknya jumlah UMKM di Kota Padang Panjang sebagai berikut:



**Tabel 1. 2**  
**Banyaknya Usaha Kecil mikro (UMKM) menurut Kecamatan Kota Padang Panjang**

| Tahun | Padang Panjang Barat | Padang Panjang Timur | Jumlah |
|-------|----------------------|----------------------|--------|
| 2021  | 8.840                | 4.848                | 13.688 |
| 2022  | 9.014                | 4.961                | 13.975 |
| 2023  | 8.506                | 4.677                | 13.183 |
| 2024  | 8.558                | 4.728                | 13.286 |

*Sumber: Badan Pusat Statistik, 2026*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa banyaknya usaha di Kota Padang Panjang pada tahun terakhir sejumlah 13.286, yang dimana banyaknya jumlah UMKM ini menjelaskan bahwa sektor perdagangan dan perindustrian paling banyak dalam perekonomian di kota padang Panjang. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti memfokuskan perizinan berusaha UMKM dan jenis perizinan berusaha berbasis Risiko di sektor Perdagangan Dan Perindustrian sebagai sektor yang paling banyak di Kota Padang Panjang, serta menganalisis keterkaitannya dengan pelayanan perizinan dan aktivitas ekonomi masyarakat.

**Tabel 1. 3**  
**Jumlah Terbit NIB Kota Padang Panjang Tahun 2021-2024**

| Tahun | Jumlah Terbit NIB |
|-------|-------------------|
| 2021  | 141 Izin          |
| 2022  | 883 Izin          |
| 2023  | 905 Izin          |
| 2024  | 1.255 Izin        |

*Sumber: DPMPTSP Kota Padang Panjang, 2026*

Berdasarkan Tabel 1.3, menunjukkan bahwa adanya kenaikan yang konsisten dalam penerbitan NIB selama periode 2021 hingga 2024, yang dimana dapat mengindikasikan semakin banyak pelaku usaha yang mendaftarkan dan

melegalkan usahanya melalui sistem OSS RBA saat ini. Peningkatan jumlah penerbitan NIB ini dapat dipahami sebagai dampak dari implementasi OSS RBA yang semakin efektif di Kota Padang Panjang baik dari segi pelayanan maupun regulasinya. Kemudahan dalam prosedur perizinan berbasis risiko, proses yang dilakukan secara daring, serta adanya pendelegasian kewenangan kepada DPMPTSP melalui Perwako Padang Panjang No 61 Tahun 2022, yang mendorong dan meningkatkan minat serta kesadaran pelaku usaha untuk mengurus legalitas usahanya.

Berdasarkan pelaksanaannya pada sistem OSS-RBA DPMPTSP Kota Padang Panjang telah menunjukkan perkembangan yang terukur sekaligus juga mengungkap adanya beberapa tantangan dalam pelaksanaannya. Seperti telah dilakukannya sosialisasi dan bimbingan teknis untuk pelaku usaha dalam pengurusan perizinan berbasis risiko.

**Gambar 1. 5**  
**Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Pengawasan OSS-RBA**



*Sumber: Instagram DPMPTSP Padang Panjang, 2024*

Kegiatan Bimtek pada bulan Juli 2024, DPMPTSP Kota Padang Panjang telah melaksanakan Bimtek kepada 60 pelaku UMKM dalam rangka meningkatkan

legalitas usaha melalui sistem OSS-RBA<sup>18</sup>. Upaya ini dilakukan untuk menunjukkan adanya perhatian dari pemerintah kepada masyarakat terhadap peningkatan literasi digital dan kesadaran hukum bagi masyarakat pelaku usaha. Selain itu, DPMPTSP Kota Padang Panjang juga mengembangkan program inovasi yaitu Pedoman Teknis Inovasi Jebolan (Jemput Bola Layanan Perizinan). Program inovasi ini dikembangkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dibidang Perizinan di Kota Padang Panjang.

Selain melaksanakan bimbingan teknis, sosialisasi, dan inovasi pelayanan, DPMPTSP Kota Padang Panjang juga melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang telah memiliki NIB melalui pemantauan realisasi investasi dan pada kondisi tertentu sesuai ketentuan, verifikasi lapangan terhadap kegiatan usaha. Di samping itu, DPMPTSP memberikan pendampingan kepada pelaku usaha yang belum memiliki NIB melalui layanan konsultasi dan fasilitasi pendaftaran perizinan berusaha. Pelaksanaan sosialisasi mengenai OSS-RBA juga dilakukan secara kolaboratif bersama Dinas Perdagangan, Koperasi, dan UKM Kota Padang Panjang agar informasi mengenai legalitas usaha dapat menjangkau lebih banyak pelaku UMKM. Berbagai upaya tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mendorong kepatuhan perizinan sekaligus meningkatkan jumlah pelaku usaha yang memiliki legalitas usaha.

---

<sup>18</sup> 'DPMPTSP Gelar Bimtek Perizinan Dan Pengawasan OSS-RBA', *Media Padang.Com*, 2024 <<https://padangmedia.com/berita/dpmptsp-gelar-bimtek-perizinan-dan-pengawasan-oss-rba/>> [accessed 25 October 2025].

Namun dalam pelaksanaannya, walaupun telah dilakukannya Bimtek, Sosialisasi serta program inovasi jebolan kepada masyarakat ataupun pelaku usaha, masih ditemukannya sejumlah permasalahan yang menunjukkan bahwa implementasi sistem OSS RBA ini belum berjalan secara optimal. Seperti, meskipun pelaku usaha telah diberikan sosialisasi, namun ternyata masih terdapat keraguan dan keengganan masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha secara mandiri melalui OSS RBA.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik, jumlah UMKM di Kota Padang Panjang pada tahun 2024 adalah 13. 286 usaha, kemudian PT sebanyak 15 dan CV 15<sup>19</sup>. Dimana jika dibandingkan dengan jumlah terbit NIB di Kota Padang Panjang berdasarkan gambar 1.5 sekitar 4.554 izin. Ini membuktikan bahwa meskipun jumlah usaha di Kota Padang Panjang cukup besar, tetapi jumlah NIB yang telah terbit masih jauh lebih sedikit. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah usaha yang terdaftar dengan usaha yang memiliki izin resmi. Padahal NIB itu penting bagi semua pelaku usaha sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh pemerintah melalui sistem OSS RBA. Hal ini sejalan dengan wawancara peneliti berikut ini:

“...pelaku usaha yang tidak terdaftar artinya legalitasnya tidak diakui negara, akibatnya pelaku usaha akan keterbatasan dalam akses pemodalan, peluang bisnis, tidak bisa ekspor impor, dan kurangnya kepercayaan dari konsumen.” (Wawancara dengan Disca Luthfia Adistia selaku *Front Office* pelayanan OSS RBA di Mal Pelayanan Publik, tanggal 7 Januari 2026)

---

<sup>19</sup> ‘Kota Padang Panjang Dalam Angka 2025’.



Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepemilikan NIB memiliki peran dalam mendukung pengembangan usaha. Pelaku usaha yang belum memiliki NIB berpotensi mengalami berbagai kendala, seperti keterbatasan akses untuk permodalan, peluang kerjasama bisnis, kegiatan ekspor impor, serta kurangnya kepercayaan dari konsumen. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa efektifitas pelaksanaan kebijakan OSS-RBA masih menghadapi tantangan yaitu terdapat kesenjangan antara jumlah usaha yang ada dengan jumlah NIB yang telah terbit. Permasalahan ini tidak terlepas dari rendahnya pemahaman pelaku usaha terhadap kegunaan perizinan, alur, persyaratan, serta mekanisme perizinan berbasis risiko yang cukup kompleks. Hal ini bisa dilihat dari jumlah kunjungan Masyarakat ke Mall Pelayanan Publik pada 2024-2025 sebagai berikut.

**Tabel 1. 4**  
**Jumlah Kunjungan PTSP di Mal Pelayanan Publik Kota Padang Panjang**  
**Tahun 2024-2025**

| Tahun | Jumlah Kunjungan |
|-------|------------------|
| 2024  | 681 orang        |
| 2025  | 1.847 orang      |

*Sumber: DPMPTSP Kota Padang Panjang, 2026*

Berdasarkan tabel 1.4 bisa dilihat bahwa banyaknya pelaku usaha yang datang ke Mal Pelayanan Publik untuk mendapatkan pelayanan ke gerai PTSP dan dari tahun 2024 ke 2025 pun mengalami peningkatan angka jumlah kunjungan. Berdasarkan tabel tersebut sejalan dengan wawancara peneliti berikut ini:

“...masalahnya itu biasanya mereka meminta bantuan, meminta membuat nib, atau meminta menambahkan KBLI ...Pelaku usaha itu biasanya tidak paham pada pengisian, sedangkan di OSS RBA itu lengkap ada tutorialnya jelas, namun masyarakat kita ini kurang dalam budaya membacanya, pemahaman terhadap aplikasi juga kurang, sebenarnya ada saya ataupun tidak itu tidak masalah karena sistem OSS RBA ini sifat nya mandiri, pengisian nya mandiri”

(Wawancara dengan Disca Luthfia Adistia selaku *Front Office* pelayanan OSS RBA di Mal Pelayanan Publik, tanggal 7 Januari 2026)

Penjelasan data serta wawancara dapat disimpulkan bahwa ternyata masih kurang pemahaman pelaku terhadap kegunaan OSS RBA dalam pelayanan perizinan, yang disebabkan oleh kurangnya literasi pelaku usaha dalam memahami tata cara pengisian perizinan melalui sistem OSS RBA, meskipun pada sistem OSS RBA sudah dilengkapi dengan tutorial yang jelas, namun karena budaya membaca yang masih rendah dan kurangnya pemahaman terhadap sistem digital menjadi kendala dalam implementasi nya. Yang kemudian banyak nya pelaku usaha yang datang ke gerai pelayanan PTSP untuk meminta tolong membuatkan perizinan yang mereka butuhkan.

Berdasarkan Rencana Kerja DPMPTSP Kota Padang Panjang Tahun 2026, masih terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yang perlu mendapat perhatian yang meliputi, kurang optimalnya koordinasi antar perangkat daerah teknis dalam penyelenggaraan perizinan, masih rendahnya minat Masyarakat dalam mengurus perizinan, kurangnya pemahaman Masyarakat mengenai prosedur pengurusan perizinan, serta masih rendahnya keterampilan aparatur dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi OSS-RBA tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan penyelenggara, tetapi juga dari kesiapan Masyarakat sebagai pengguna layanan. Rendahnya pemahaman pelaku usaha mengenai OSS-RBA dan masih adanya keengganan untuk mengurus perizinan

berpotensi menghambat tercapainya tujuan kebijakan yaitu mewujudkan pelayanan perizinan yang mudah, cepat dan memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, dalam aspek pelaksanaannya masih perlu lihat secara mendalam mencakup kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur yang telah ditetapkan, manfaat yang dirasakan oleh Masyarakat, serta berbagai hambatan yang muncul dilapangan.

Berdasarkan yang telah peneliti paparkan menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam implementasi pada pelaksanaan sistem OSS-RBA di DPMPTSP, peneliti bermaksud mengkaji implementasi OSS RBA dalam pelayanan berusaha di DPMPTSP Kota Padang Panjang dengan teori implementasi menurut Van meter dan Van horn. Dimana teorinya menggunakan 6 variabel yang mencakup: 1) ukuran dan tujuan kebijakan, 2) sumber daya, 3) karakteristik agen pelaksana, 4) sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana, 5) komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, 6) lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.

Maka demikian, peneliti tertarik untuk meneliti fenomena tersebut dengan judul penelitian “Implementasi Sistem OSS-RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kota Padang Panjang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang sebelumnya, rumusan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Bagaimana implementasi sistem OSS-RBA yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam pelayanan perizinan berusaha di Kota Padang Panjang ?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu “Untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi sistem OSS-RBA yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam pelayanan perizinan berusaha di Kota Padang Panjang”

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam dua bagian utama, yakni manfaat teoritis dan manfaaat praktis.

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang administrasi publik terutama dalam kebijakan pelayanan publik berbasis digital serta dapat dijadikan penerapan kajian teori pada implementasi dalam sistem OSS-RBA dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di era digital.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah wawasan serta berbagai pengalaman yang pastinya secara langsung didapatkan mengenai implementasi sistem OSS-RBA yang telah dilakukan DPMPTSP Kota Padang Panjang dalam pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha.



## 2. Bagi Instansi

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dan juga masukan, serta dapat digunakan untuk mengevaluasi kembali proses implementasi sistem OSS-RBA yang tepat dalam upaya pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha di Kota Padang Panjang.

