AdministrativA
Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik
Volume 8 (1) 2026: 111-121 E-ISSN: 2714-7673
administrativa.fisip.unila.ac.id

ARTICLE

Evaluation of Risk-Based Business Licensing Service Policy at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Bandar Lampung City in 2025

Pebriyanti Sitorus[1*] , Eko Budi Sulistio[2] , Apandi[3]

[1]Jurusan Adnministrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmpu Politik, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia.

How to cite: Pebriyanti Sitorus, Eko Budi Sulistio , Apandi (2026) Evaluation of Risk-Based Business Licensing Service Policy at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Bandar Lampung City in 2025

Article History
Received: 14 Desember 2025
Accepted: 15 Januari 2026

Keywords:
policy evaluation
risk-based business licensing
OSS-RBA
DPMPTSP

Kata Kunci:
evaluasi kebijakan
perizinan berusaha berbasis risiko
OSS RBA
DPMPTSP

ABSTRACT

Risk-based business licensing policy implemented through the Online Single Submission Risk-Based Approach system under Government Regulation Number 5 of 2021 continues to face challenges at the regional level. This is indicated by 230 returned license applications, 746 incomplete submissions, and a decline in investment realization in Bandar Lampung City from 105.93% in 2023 to 63.79% in 2024. This study aims to evaluate the implementation of risk-based business licensing services at the DPMPTSP of Bandar Lampung City and to identify its supporting and inhibiting factors.The study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observation, and documentation, and analyzed using Hanif Nurcholis'public policy evaluation framework, focusing on process, outputs, and outcomes indicators. The findings show that in the process aspect, services have been effective for low- and low-medium-risk businesses; however, issues remain, including unclear requirements, inconsistencies between the OSS-RBA system and additional local requirements for medium-high and high-risk businesses, and the absence of SLA information, leading business actors to monitor processes outside the system. In terms of outputs, the system has cumulatively issued 51,630 NIB from 2021 to 2025, with accurate targeting based on risk classification, while returned applications indicate a selective and accountable system. Regarding outcomes, the policy has generated positive changes for business actors, although its long-term impact on investment growth remains limited. It is concluded that the policy has been implemented fairly well but not optimally, requiring synchronization between central and local requirements, improvement of SLA functionality, and enhanced responsiveness of central government technical support.

ABSTRAK

Kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 2021 masih menghadapi tantangan di daerah, ditunjukkan oleh 230 pengembalian permohonan izin, 746 berkas belum memenuhi persyaratan, serta penurunan realisasi investasi di Kota Bandar Lampung dari 105,93% pada tahun 2023 menjadi 63,79% pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Bandar Lampung serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis berdasarkan teori evaluasi kebijakan publik Hanif Nurcholis melalui indikator *process, outputs*, dan *outcomes*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *process* pelayanan telah berjalan efektif bagi usaha berisiko rendah dan menengah rendah, namun masih terdapat ketidakjelasan informasi persyaratan, ketidaksesuaian

* Corresponding Author
© 2026 Author(s), Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik

Email:

PebriyantiSitorus@Gmail.com

antara sistem OSS-RBA dengan persyaratan tambahan daerah bagi usaha berisiko menengah tinggi dan tinggi, serta belum tersedianya informasi capaian SLA sehingga pelaku usaha masih melakukan pemantauan di luar sistem. Pada aspek *outputs*, sistem telah menerbitkan 51.630 NIB secara kumulatif sejak 2021-2025 dengan ketepatan sasaran berdasarkan klasifikasi tingkat risiko, sementara pengembalian permohonan menunjukkan sistem berjalan selektif dan akuntabel. Pada aspek *outcomes*, kebijakan memberikan perubahan positif bagi pelaku usaha meskipun dampaknya terhadap pertumbuhan investasi jangka panjang masih terbatas. Disimpulkan bahwa kebijakan ini telah berjalan cukup baik namun belum optimal sehingga diperlukan sinkronisasi persyaratan antara sistem pusat dan daerah, perbaikan fungsi SLA, serta peningkatan responsivitas dukungan teknis pemerintah pusat

A. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong lembaga pemerintahan untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui adopsi konsep *e-government* sebagai upaya mewujudkan tata kelola yang efektif, efisien, dan transparan (Wardani dkk., 2024). Dalam kerangka pelayanan publik, UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 7a menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik mencakup pelayanan administratif berupa perizinan, menjadikan perizinan sebagai instrumen penting dalam memberikan kepastian dan kemudahan bagi masyarakat serta pelaku usaha.

Dalam rangka optimalisasi layanan perizinan, pemerintah menerbitkan PP No. 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Regulasi ini kemudian diperbarui melalui PP No. 5 Tahun 2021 sebagai tindak lanjut UU No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, yang memperkenalkan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) mekanisme perizinan berbasis tingkat risiko usaha yang terdiri dari kategori rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Sistem ini bertujuan mempercepat proses perizinan, mengintegrasikan layanan antarinstansi, dan meningkatkan iklim investasi nasional (Rokhman dkk., 2024). Izin usaha diterbitkan secara resmi oleh Lembaga OSS atas nama Menteri, Gubernur, atau Bupati/Walikota melalui platform digital (Sabri, 2025), sehingga pelaku usaha tidak lagi harus mengajukan permohonan secara langsung ke setiap Organisasi Perangkat Daerah (Kusumardani, 2023).

Di tingkat daerah, PP No. 6 Tahun 2021 memberikan kewenangan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk menyelenggarakan perizinan usaha, sebagaimana dipertegas oleh Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 8 Tahun 2022 tentang pendelegasian kewenangan penyelenggara an perizinan berusaha berbasis risiko. Data DPMPTSP Kota Bandar Lampung periode 2022–2025 menunjukkan bahwa terdapat 2.872 izin atau sertifikat standar yang telah terverifikasi, 230 permohonan yang dikembalikan kepada pelaku usaha, serta 746 permohonan yang belum memenuhi persyaratan. Data permohonan izin yang dikembalikan dan belum memenuhi persyaratan bersifat dinamis dalam sistem OSS-RBA. Hal ini karena status permohonan akan berubah setelah pelaku usaha melakukan perbaikan, sehingga jumlahnya dapat berkurang secara otomatis. Dengan demikian, angka tersebut merepresentasikan kondisi saat pengambilan data, bukan akumulasi sejak tahun 2022. Angka ini mengindikasikan masih adanya hambatan dalam proses administrasi dan pemenuhan persyaratan teknis oleh pelaku usaha.

Tabel 1. Realisasi Investasi Kota Bandar Lampung Tahun 2022-2024

© 2026 Author(s), Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik

No.	Tahun	Target	Realisasi	Presentase Realisasi Capaian Target Investasi
1.	2022	1,6 Triliun	4 Triliun	249,41%
2.	2023	3,4 Triliun	3,6 Triliun	105,93%
3.	2024	3,2 Triliun	2 Triliun	63,79%

Sumber : DPMPTSP Kota Bandar Lampung, 2025

Kondisi ini diperkuat oleh tren realisasi investasi Kota Bandar Lampung yang menunjukkan penurunan signifikan dari 249,41% tahun 2022 menjadi 105,93% tahun 2023, dan anjlok ke 63,79% tahun 2024 dari target yang telah ditetapkan (DPMPTSP Kota Bandar Lampung, 2025). Padahal, PP No. 5 Tahun 2021 Pasal 3 secara eksplisit bertujuan menciptakan ekosistem perizinan yang efektif, sederhana, dan dapat dipertanggungjawabkan guna meningkatkan iklim investasi. Penurunan capaian investasi tersebut menjadi indikasi awal adanya faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan tersebut di daerah.

Beberapa penelitian terdahulu juga mengkonfirmasi bahwa pelaksanaan OSS-RBA di berbagai daerah belum sepenuhnya berjalan optimal. Wardani dkk. (2024) menemukan bahwa implementasi OSS di Kota Bima masih terkendala gangguan teknis, keterbatasan sumber daya manusia, kesenjangan digital masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan. Senada dengan itu, Fadliansyah (2024) menyimpulkan bahwa meskipun OSS telah beroperasi di Jakarta Selatan, implementasinya belum berjalan secara maksimal dan masih ditemukan kendala dari sisi pengguna. Kajian-kajian tersebut menunjukkan bahwa tantangan dalam implementasi OSS-RBA bersifat lintas wilayah dan memerlukan evaluasi yang komprehensif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Bandar Lampung dengan mengacu pada PP No. 5 Tahun 2021 sebagai dasar normatif. Penelitian ini menjadi relevan mengingat regulasi tersebut telah berjalan selama lebih dari empat tahun sejak diberlakukan, sehingga diperlukan penilaian menyeluruh terhadap efektivitas implementasinya di tingkat daerah, sekaligus identifikasi faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh pelaku usaha maupun aparatur pemerintah dalam praktik penerapannya.

B. LITERATURE REVIEW

1. Pengertian Kebijakan Publik

James E. Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh individu maupun kelompok untuk memecahkan masalah tertentu (Sawir 2021: 123-124). Wibawa (2011) memaknai kebijakan publik sebagai setiap keputusan yang dihasilkan oleh pemerintah, baik di level pusat, daerah, maupun lembaga supranasional. Sementara Nugroho (2006) meringkasnya secara lebih sederhana: kebijakan publik adalah segala hal yang dipilih pemerintah untuk dikerjakan maupun untuk tidak dikerjakan (dalam Setyawan, 2017: 17–19).

2. Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut Dunn (1999) evaluasi kebijakan publik merupakan upaya memberikan informasi tentang nilai dan manfaat suatu kebijakan. Jika kebijakan tersebut mampu memberikan makna dan solusi atas permasalahan yang ada sehingga hasil evaluasi tidak hanya akan mencermminkan keberhasilan, tetapi juga menyediakan sumbangan berharga bagi evaluator dan pihak lain untuk membentuk kebijakan yang lebih baik di masa yang akan datang. Sedangkan menurut Moekijat (1995) evaluasi merupakan suatu upaya untuk melihat apakah suatu program telah dilaksanakan sesuai dengan tujuannya. Lalu Bryant dan White (1987) mendefinisikan evaluasi sebagai proses pencatatan apa yang terjadi selama pelaksanaan program dan alasan-alasannya (Suaib 2016 ; 107-108).

3. Teori Evaluasi Kebijakan Publik Hanif Nurcholis

Menurut Nurcholis (2007), implementasi kebijakan mencakup empat aspek utama, yaitu input, process, outputs, dan outcomes, yang seluruhnya perlu diperhatikan dalam evaluasi kebijakan. Lebih lanjut, Nurcholis dalam Raharjo dkk. (2023) menegaskan bahwa evaluasi kebijakan merupakan proses yang sistematis, disiplin, dan dilakukan dalam kerangka waktu yang terstruktur, sehingga memerlukan perencanaan yang komprehensif serta pengembangan indikator sebagai alat ukur.

Kerangka evaluasi tersebut meliputi: (a) *input*, yaitu seluruh sumber daya yang mendukung pelaksanaan kebijakan seperti sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana; (b) *process*, yaitu pelaksanaan kebijakan dalam bentuk mekanisme dan alur pelayanan kepada masyarakat; (c) *outputs*, yaitu hasil langsung dari implementasi kebijakan yang dilihat dari ketepatan sasaran dan cakupan penerima manfaat; serta (d) *outcomes*, yaitu dampak yang ditimbulkan, khususnya perubahan yang terjadi pada kelompok sasaran sesuai dengan tujuan kebijakan.

Dalam penelitian ini, teori evaluasi kebijakan Hanif Nurcholis digunakan dengan fokus pada tiga indikator, yaitu *process, outputs*, dan *outcomes*, sementara indikator *input* tidak dianalisis secara mendalam. Hal ini karena data terkait *input*, seperti sumber daya manusia, sarana-prasarana, dan anggaran, telah tersedia secara transparan dalam LKIP DPMPTSP Kota Bandar Lampung Tahun 2024 dan terkonfirmasi melalui observasi langsung, sehingga tidak menunjukkan kendala berarti. Selain itu, tujuan penelitian lebih menekankan pada evaluasi pelaksanaan kebijakan dan dampaknya, yang secara substansial lebih relevan dianalisis melalui indikator *process, outputs*, dan *outcomes*.

4. Pelayanan Publik di Era Digital

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dijelaskan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan yang dilaksanakan sesuai ketentuan hukum untuk memenuhi kebutuhan warga negara terhadap barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Sawir (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bersifat prosedural dan menjadi tugas utama serta tanggung jawab aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang mencakup pelayanan administrasi dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan nasional.

Pelayanan publik di era digital merupakan penyelenggaraan layanan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi secara paperless untuk meningkatkan kemudahan, efektivitas, dan efisiensi akses bagi masyarakat (Marwiyah, 2023). Teknologi digital, yang bekerja secara otomatis melalui sistem komputasi, memungkinkan proses pelayanan dilakukan tanpa ketergantungan pada tenaga manual (Rustam Aji, 2016 dalam Prasodjo, 2023). Digitalisasi mendorong integrasi sistem pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, serta menjadi dasar penerapan e-government, di mana layanan dapat diakses tanpa

batas ruang dan waktu dengan biaya yang lebih efisien (Supriyanto, 2016 dalam Marwiyah, 2023). Salah satu implementasinya adalah *sistem Online Single Submission Risk Based Approach*, yang menyederhanakan proses perizinan berusaha secara daring, cepat, dan mandiri sebagai bentuk reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik (Farrizqy et al., 2023).

5. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui OSS RBA

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dijelaskan bahwa perizinan berusaha berbasis risiko merupakan mekanisme perizinan yang ditetapkan berdasarkan tingkat risiko dari kegiatan usaha yang dilakukan. Tujuan kebijakan ini untuk meningkatkan ekosistem investasi dan aktivitas usaha. Tujuan tersebut dicapai melalui proses penerbitan izin yang dibuat lebih sederhana dan efektif, serta melalui pengawasan kegiatan usaha yang dilaksanakan secara terbuka, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tingkat risiko kegiatan usaha dibagi menjadi 4 tingkatan yang selanjutnya menentukan jenis perizinan berusaha. PP No. 5 Tahun 2021 disebutkan klasifikasi tingkat risiko kegiatan berusaha kedalam 4 kategori yaitu :

a. Risiko rendah : hanya memerlukan NIB sebagai identitas dan legalitas usaha.
b. Risiko menengah rendah : memerlukan NIB dan Sertifikat Standar (SS) melalui pernyataan mandiri.
c. Risiko menengah tinggi : memerlukan NIB dan SS yang harus diverifikasi oleh instansi terkait.
d. Risiko tinggi: memerlukan NIB, izin dari pemerintah, serta SS jika diperlukan.

Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 3 Tahun 2021 menjelaskan bahwa sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan sistem perizinan berusaha berbasis risiko yang terintegrasi secara elektronik, yang dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga OSS dalam rangka mendukung proses perizinan berusaha. Dalam Sabri (Sabri, 2025) penerapan OSS-RBA memberikan beberapa manfaat bagi pelaku usaha, antara lain:

a. Mempermudah proses pengurusan berbagai jenis perizinan, baik di tingkat pusat maupun daerah, melalui sistem yang lebih terintegrasi.
b. Mempercepat dan mempermudah interaksi dengan instansi terkait sehingga perizinan dapat diperoleh secara aman dan *real-time*.
c. Memungkinkan pelaku usaha menyampaikan dan menyelesaikan kendala perizinan dalam satu sistem.
d. Menyediakan penyimpanan data perizinan yang terpusat melalui identitas usaha berupa NIB (Nomor Induk Berusaha).

C. METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif unutk menggambarkan secara mendalam evaluasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Bandar Lampung dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan publik Hanif Nurcholis (2007) dengan fokus penelitian yaitu p*rocess, outputs,* dan *outcomes*. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan informan, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan kredibilitas, transerabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas.

D. RESULT AND DISCUSSION

Process

Indikator *process* merujuk pada kesesuaian antara mekanisme operasional di lapangan dengan desain kebijakan yang telah ditetapkan (Nurcholis, 2007). Temuan penelitian menunjukkan bahwa untuk usaha berisiko rendah dan menengah rendah, proses perizinan melalui OSS-RBA telah berjalan sesuai desain kebijakan: penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) berlangsung secara otomatis, cepat, dan tanpa persyaratan administratif yang memberatkan. Hal ini sejalan dengan Duri dkk. (2024) yang menegaskan bahwa OSS-RBA sangat membantu pelaku usaha mikro kecil (UMK) kategori risiko rendah dan menengah rendah karena izin dapat terbit secara otomatis.

Sebaliknya, untuk usaha berisiko menengah tinggi dan tinggi, ditemukan sejumlah ketidaksesuaian yang signifikan. Pertama, terdapat ketidakjelasan informasi persyaratan dalam sistem serta ketidaksesuaian antara ketentuan OSS-RBA dengan syarat tambahan yang diberlakukan oleh pemerintah daerah di luar sistem. Armalita & Khotami (2025) di Kota Pekanbaru juga menemukan bahwa informasi persyaratan perizinan masih belum sepenuhnya mudah dipahami, dengan bahasa panduan yang terlalu teknis. Kondisi ini dipertegas oleh Masori dkk. (2025) dan Mayasari (2025) yang mengidentifikasi adanya tumpang tindih antara kewenangan pusat dan daerah, di mana sejumlah pemerintah daerah masih memberlakukan persyaratan lokal yang tidak terintegrasi dengan sistem OSS. Kedua, sistem OSS-RBA belum menyediakan informasi durasi proses dan capaian *Service Level Agreement* (SLA), sehingga pelaku usaha masih harus melakukan pemantauan aktif di luar sistem, kondisi yang bertentangan dengan amanat PP No. 6 Tahun 2021 Pasal 17 tentang keterbukaan informasi layanan. kondisi ini sejalan dengan penelitian Namiroh dkk., (2024) di DPMPTSP Kabupaten Semarang, proses pelacakan verifikasi perizinan oleh dinas teknis masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dalam sistem OSS. Akibatnya, pemohon harus melakukan pengecekan sendiri untuk mengetahui status izin, sehingga proses menjadi lebih lambat dan kurang tepat waktu.

Outputs

Indikator *outputs* menilai apakah kebijakan menghasilkan produk yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Nurcholis, 2007). Dari sisi ketepatan sasaran, sistem OSS-RBA terbukti berhasil menjangkau UMKM sebagai target utama kebijakan. Pengelompokan usaha berdasarkan tingkat risiko diterapkan secara proporsional: pelaku usaha berisiko rendah dan menengah rendah cukup memiliki NIB tanpa izin tambahan, sementara usaha berisiko tinggi tetap melalui verifikasi dokumen dan pemeriksaan lapangan sesuai Pasal 14-16 PP No. 5 Tahun 2021. Hal ini selaras dengan Rokhman dkk. (2024) bahwa pendekatan berbasis risiko mampu mempercepat perizinan sekaligus mengurangi prosedur birokrasi yang tidak diperlukan.

Dari sisi jangkauan, penerbitan NIB menunjukkan pertumbuhan konsisten: 11.257 NIB (2022), 13.345 NIB (2023), dan 19.815 NIB (2024), dengan total kumulatif 51.630 NIB sejak 2021, yang mayoritas berasal dari sektor UMKM. El Fajri & Astuti (2024) di Kabupaten Gresik mengonfirmasi bahwa implementasi OSS-RBA mampu meningkatkan penerbitan NIB secara signifikan dan mendorong pelaku UMKM masuk ke dalam sistem perizinan formal. Meski demikian, berdasarkan LKIP 2024, belum terdapat target kinerja spesifik untuk penerbitan NIB, target 22.000 yang ada mencakup seluruh layanan perizinan yang dilakukan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung secara umum sehingga diperlukan indikator yang lebih terpisah dan terukur untuk evaluasi yang

lebih akurat. Adapun 230 pengembalian permohonan dan 746 permohonan yang belum memenuhi persyaratan mencerminkan bahwa sistem tidak sekadar berorientasi kuantitas, melainkan juga menjalankan fungsi pengendalian melalui mekanisme verifikasi, sejalan dengan tujuan kedua PP No. 5 Tahun 2021 yakni pengawasan yang transparan dan akuntabel.

Outcomes

Outcomes menggambarkan dampak nyata yang dirasakan kelompok sasaran, bukan sekadar capaian administratif (Nurcholis, 2007). Penelitian ini menemukan bahwa perubahan substantif telah terjadi, terutama bagi pelaku usaha berisiko rendah hingga menengah rendah. Perubahan tersebut meliputi kemudahan dan kecepatan pengurusan izin, berkurangnya praktik pungutan liar seiring peralihan proses ke sistem daring, meningkatnya keberanian berwirausaha, serta terbukanya akses ke lembaga keuangan melalui NIB sebagai dokumen legalitas. Mayasari (2025) menegaskan bahwa digitalisasi proses perizinan memungkinkan setiap tahapan terdokumentasi dan dapat ditelusuri, sehingga mampu meminimalkan praktik KKN. Selain itu, hadirnya mekanisme pengawasan pelaporan investasi melalui Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) yang lebih terautomasi dalam sistem OSS-RBA turut memperkuat fungsi pengawasan, sebagaimana dikemukakan oleh Larus & Ni'mah (2025) yang menyatakan bahwa penerapan OSS-RBA memungkinkan pengawasan yang lebih efektif oleh pemerintah dan Rokhman dkk. (2024) yang mengatakan OSS-RBA tidak hanya berfungsi sebagai sistem perizinan, tetapi juga sebagai instrumen pengawasan terhadap kegiatan usaha. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas pengawasan yang terjadi tidak hanya dirasakan di Bandar Lampung, melainkan merupakan dampak dari penerapan kebijakan OSS-RBA secara nasional.

Faktor Pendukung

1. Kejelasan regulasi, melalui PP Nomor 5 Tahun 2021 yang memberikan pedoman terstruktur mengenai klasifikasi tingkatan risiko usaha, sehingga aparatur dan pelaku usaha memiliki landasan yang jelas dalam pemenuhan persyaratan.
2. Kecepatan dan kemudahan layanan, OSS-RBA menyederhanakan birokrasi dan memungkinkan pengurusan izin secara daring, cepat, dan efisien, khususnya bagi usaha berisiko rendah.
3. Integrasi sistem dengan regulasi sektoral yang didukung koordinasi antar instansi sehingga proses perizinan menjadi lebih terstruktur dan terpadu.
4. Dukungan terhadap pengawasan dan pencatatan investasi, melalui sistem digital yang memungkinkan pemantauan kegiatan usaha dan pelaporan LKPM secara transparan dan akuntabel.

Faktor Penghambat

1. Ketidaksinkronan informasi persyaratan, di mana sistem OSS-RBA belum sepenuhnya menampilkan persyaratan secara rinci dan belum selaras dengan ketentuan tambahan di daerah.
2. Belum optimalnya fungsi *Service Level Agreement* (SLA), yang belum mampu mengendalikan waktu layanan secara efektif, sehingga akuntabilitas sulit diukur dan pelaku usaha harus melakukan pemantauan mandiri secara aktif.

3. Keterbatasan teknis sistem yang terpusat serta minimnya dukungan *helpdesk*, yang menyebabkan daerah tidak dapat melakukan perbaikan mandiri saat terjadi gangguan dan memperlambat penyelesaian masalah teknis.

E. CONCLUSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui OSS-RBA di DPMPTSP Kota Bandar Lampung secara umum telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Pada aspek *process*, pelayanan telah efektif bagi usaha berisiko rendah dan menengah rendah, tetapi masih terdapat ketidaksinkronan persyaratan, kurangnya kejelasan informasi, serta belum optimalnya fungsi SLA sehingga pelaku usaha masih melakukan pemantauan di luar sistem. Pada aspek *outputs*, kebijakan telah tepat sasaran dengan penerapan klasifikasi risiko yang proporsional serta capaian penerbitan 51.630 NIB (2021–2025). Tingginya pengembalian berkas juga menunjukkan sistem berjalan selektif dan akuntabel. Sementara itu, pada aspek *outcomes*, kebijakan memberikan kemudahan, efisiensi, dan peningkatan aktivitas usaha, meskipun dampaknya terhadap pertumbuhan investasi jangka panjang masih terbatas.

Pelaksanaan kebijakan didukung oleh kejelasan regulasi, kemudahan layanan digital, integrasi lintas sektor, serta kemampuan sistem dalam pengawasan dan pencatatan investasi. Namun demikian, hambatan utama meliputi ketidaksinkronan persyaratan antara sistem dan daerah, belum efektifnya SLA, serta keterbatasan teknis sistem terpusat dan dukungan *helpdesk.*

Saran :

1. DPMPTSP Kota Bandar Lampung perlu menyampaikan masukan kepada pemerintah pusat terkait perbaikan sistem OSS-RBA, khususnya dalam kejelasan informasi persyaratan, integrasi persyaratan daerah, serta penyediaan informasi status perizinan yang lebih transparan.
2. DPMPTSP perlu menetapkan target kinerja penerbitan NIB secara spesifik agar evaluasi implementasi kebijakan lebih terarah.
3. Kementerian Investasi/BKPM perlu menjadwalkan pemeliharaan sistem di luar jam kerja dan meningkatkan kualitas layanan helpdesk, sementara DPMPTSP perlu mendokumentasikan kendala teknis sebagai bahan evaluasi sistem.

REFERENCES

Adrian Sutedi, S. H. (2024). Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik. Sinar Grafika.

Agustinova, D. E. (2015). Memahami Metode Penelitian Kualitatif; Teori & Praktik. Calpulis.

Armalita, Y., & Khotami, K. (2025). Analisis Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora, 5(1), 1–11.

Arrum, D. A. (2019). Kepastian hukum dalam perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Online Single Submission) di Indonesia. Universitas Airlangga.

Ayudia, I. A. W. N., Yudartha, I. P. D., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Pengaruh Penerapan E-Government Online Single Submission Risk Based Approach Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Provinsi Bali. Socio-Political Communication and Policy Review, 2(4).

Badina, T., Pardiansyah, E., Atiah, I. N., & Cahyono, B. D. (2022). Pendampingan pembuatan NIB melalui online single submission (OSS) bagi pelaku usaha mikro di Desa Domas. Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(6), 610–617.

Creswell, J. W. (2023). Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Approaches) (sixth). SAGE Publications, Inc.

Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA): Inovasi Perizinan Usaha Mikro Kecil di Perkotaan. Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 8(2), 103–116.

El Fajri, M. R., & Astuti, S. J. W. (2024). Efektivitas Sistem Perizinan Online Oss Rba (Online Single Submission Risk Based Approach) Terhadap Pengembangan Umkm Di Kabupaten Gresik. JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik), 4(1), 60–71.

Fadliansyah, I. (2024). Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik

Farrizqy, R. H., Suryono, R. R., Megawaty, D. A., & Submited, R. H. F. (2023). Analisis Kinerja Website Pelayanan Publik Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). Vol, 4, 340–348.

Faustina, R., & Rusli, B. (2025). Implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko menggunakan sistem online di DPMPTSP Kota Cirebon. Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik, 8(1), 29–41.

Hakim, D. L., & Fernando, A. (2024). Cara Membuat Nomor Induk Berusaha (NIB). Program Pendampingan TKM PemulaKementerian Ketenagakerjaan i.

Kholiq, A. N. (2023). Implementasi Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Dalam Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah. IPDN.

Kountur, R. (2018). Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis. Ppm.

Kurhayadi, M. S., & Kushendar, D. H. (2023). Kebijakan Dan Pelayanan Publik (M. P. Kodri (ed.); pertama). Penerbit Adab.

Kusumardani, A. J. I. (2023). Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi Online Single Submission (Oss) (Vol. 2022). Universitas Lampung.

Larus, A. P., & Ni'mah, F. U. (2025). Sistem Pelayanan Penerbitan Izin Berusaha melalui OSS RBA di DPMPTSP Kabupatan Sukoharjo. Jurnal Publik, 19(01), 13–26.

Marwiyah, S. (2023). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi (pertama). CV Mitra Ilmu (in Press)).

Masori, M., Hamamah, F., & Walim, W. (2025). Efektifitas Kebijakan Perizinan Berusaha Melalui Sistem Online Single Submission Risk Bassed Approach Oss Rba Dan Kemudahan Berusaha Dalam Asas Fiktif Positif. JPeHI (Jurnal Penelitian Hukum Indonesia), 6(02), 244–261.

Mayasari, D. N. (2025). Kepastian Hukum Bagi Pelaku Bisnis Dalam Memperoleh Izin Berusaha Melalui Lembaga Perizinan Online Single Submission (OSS). Media Hukum Indonesia (MHI), 3(3).

Namiroh, D. P., Lituhayu, D., & Setianingsih, E. L. (2024). Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (Oss Rba) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Semarang. Journal of Public Policy and Management Review, 13(4), 19–52.

Nurcholis, H. (2007). Teori dan praktik pemerintahan dan otonomi daerah. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dki Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan). Universitas Nasional.

Prasodjo, T. (2023). Pelayanan Publik Era Digital (L. Murdi (ed.)). CV. Literasi Nusantara Abadi.

Raharjo, A. D., Winarti, W., & Haryanto, A. T. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Angkutan Cerdas Sekolah (Acs) Di Kabupaten Ponorogo Tahun 2022. JI@ P, 12(2).

Rokhman, B., Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS). Journal of Social and Economics Research, 6(1), 1562–1580.

Sabri, M. I. (2025). Implementasi Online Single Submission (Oss) Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Di Kota Bandar Lampung. https://oss/go/id/

Sari, A. (2023). Dahlan dkk. Dasar Dasar Metodologi Penelitian, Jayapura, Cv. Angkasa Pelangi.

Sarmini, A. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, dan Strategi) (Lilik Fatkhu Diniyah (ed.)). CV. Cipta Media Edukasi.

Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi (pertama). Deepublish.

Sawir, M. (2021). Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik. Deepublish.

Setyawan, D. (2017). Pengantar Kebijakan Publik. Inteligensia Media.

Suaib, muhammad ridha. (2016). Pengantar Kebijakan Publik; Dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Good Governance, Hingga Implementasi Kebijakan (pertama). Calpulis.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kulitatif (untuk penelitian yang bersifat; eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif). Alfabeta Bandung.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta Bandung.

Suharjono, Apriyanto, Haryanti, T., Hussaen, S., & Setiyawan, H. (2020). Panduan penulisan skripsi dan tugas akhir perguruan tinggi Politeknik Tunas Pemuda Tangerang. Scopindo Media Pustaka.

Tresiana, N. (2019). Implementasi dan evaluasi kebijakan publik. Graha Ilmu.

Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital (pertama). Deepublish.

Wardani, M., Kamaluddin, K., Hidayatullah, A., & Haeril, H. (2024). Evaluasi Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan di Kota Bima. Indonesian Journal of Intellectual Publication, 4(3), 96–104.