

---

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ELEKTRONIK  
MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISKED BASED APPROACH  
(OSS RBA) DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (PMPTSP) KABUPATEN MALUKU TENGAH**

Nona Walla<sup>1</sup>, W. Tuanaya<sup>2</sup>, Normawati<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Pascasarjana Universitas Pattimura Ambon

E-mail: [nonawala01@gmail.com](mailto:nonawala01@gmail.com)<sup>1</sup>, [wahabtuanayafisip@gmail.com](mailto:wahabtuanayafisip@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[normawatifisip2@gmail.com](mailto:normawatifisip2@gmail.com)<sup>3</sup>

---

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the implementation of electronic-based licensing services through OSS RBA at the Central Maluku Regency PMPTSP Service, and to determine the factors that hinder and facilitate the implementation of electronic-based licensing services through RBA OSS at the Central Maluku Regency PMPTSP Service. The type of research in this research is qualitative research, research informants consist of department heads, licensing services section, RBA OSS operational team and the community. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses qualitative analysis in the form of data reduction, data presentation, data verification and drawing conclusions. The research results found that the implementation of electronic-based licensing services has been implemented through OSS RBA at the PMPTSP Service of Central Maluku Regency. In the licensing of service businesses implemented online, it refers to policy regulations, institutional existence and digitalization. It can be seen that regulations as regulatory policies have been implemented in the implementation of services, in accordance with the institutions of the PMPTSP Service as well as digitalized service delivery to make it easier for the public to process permits. There are inhibiting factors that influence the implementation of electronic-based licensing through OSS RBA at the Central Maluku Regency PMPTSP Service. Overlapping regulatory systems between central and regional in this case refer to Law Number 23 of 2014 with Government Regulation Number 5 of 2021 and document requirements and information and knowledge related to OSS RBA, lack of socialization regarding the OSS-RBA application by the public, lack of understanding of Inconsistency in applicable regulations and OSS RBA maintenance, in this case the WiFi network used, is an obstacle in improving the quality of public services.*

**Keywords:** Implementation, Licensing Services, OSS RBA

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan mempermudah implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA. Di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, informan penelitian terdiri kepala dinas, bagian pelayanan perizinan, tim operasional OSS RBA dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan

dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menemukan bahwa implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik telah diterapkan melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Dalam perizinan usaha pelayanan yang diterapkan berbasis online yang mengacu pada regulasi kebijakan, keberadaan kelembagaan dan digitalisasi. Terlihat regulasi sebagai kebijakan aturan telah diterapkan dalam implementasi pelayanan, sesuai dengan kelembagaan dari Dinas PMPTSP serta penyelenggaraan pelayanan secara digitalisasi untuk mempermudah masyarakat melakukan pengurusan perizinan. Terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Sistem regulasi yang tumpang tindih antara pusat dan daerah dalam hal ini mengacu pada UU Nomor 23 Tahun 2014 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan dokumen persyaratan dan Informasi dan pengetahuan terkait OSS RBA, kurangnya sosialisasi terkait aplikasi OSS-RBA oleh masyarakat, kurangnya pemahaman atas ketidakselarasan aturan yang berlaku dan maintenance OSS RBA dalam hal ini jaringan WiFi yang digunakan menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan Perizinan, OSS RBA

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini maraknya perkembangan khususnya di bidang teknologi menjadikan hal yang harus diikuti dalam setiap individu. Hal inilah yang menjadikan setiap individu harus menyesuaikan dengan kemajuan-kemajuan teknologi yang semakin hari semakin berkembang. Hal ini sangat berpengaruh kepada setiap individu dalam memenuhi kebutuhannya karena kemudahankemudahan dalam teknologi akan bisa menyulitkan apabila tidak diimbangi dengan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi tersebut.

Proses tumbuhnya dan berkembangnya teknologi informasi diterapkan pemerintah dalam bentuk penyelenggaraan pemerintah yang bermaksud dapat diakses oleh masyarakat dalam bentuk pelayanan perizinan yang berkualitas dalam rangka mewujudkan pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik. Pada dasarnya sistem pemerintahan yang ada di Indonesia, meletakkan pelayanan sebagai dasar

membangun hubungan birokrasi antara negara dengan masyarakat. Sistem pemerintahan pelayanan sebagai bentuk tercapainya tujuan bersama sudah pasti harus mendapatkan perhatian khusus demi tercapainya cita-cita bangsa. Dengan demikian birokrasi publik dituntut menjadi lebih profesional dalam menjalankan tugasnya dan lebih bertanggungjawab mengingat, pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi negara yang digambarkan dalam sikap dan perilaku aparat birokrasi.

Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi, yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja. Sayangnya, perbaikan-perbaikan pelayanan publik yang dilakukan tidaklah berjalan linier dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi belum terwujud,

padahal pelayanan publik sering menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, itu merupakan kewajiban pemerintah kepada setiap warga negara. Sehingga metode dan prosedur senantiasa harus diaktualisasikan sesuai dengan harapan dan keinginan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai welfare state dengan tujuan bestuur zorg dan juga pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf L Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan bagi publik atau masyarakat.

Pelaksanaan kebijakan publik adalah implementasi atau penerapan suatu kebijakan publik melalui program, aktifitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu. Kebijakan publik merupakan salah satu topik yang paling banyak dibahas, baik pada kalangan akademisi, praktisi, dan masyarakat umum. Masing-masing mempunyai persepsi yang berbeda. Implementasi dapat dikatakan sebagai proses penerapan atau pelaksana.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk

meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan (Hidayah, 2020). Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan yang mencakup baik usaha untuk di programkan lalu dirumuskan melalui mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian (Daulay et al., 2021). Tahap implementasi kebijakan memegang peranan penting dalam suatu kebijakan publik, namun proses implementasi kebijakan yang sangat kompleks akan membuat suatu kebijakan dapat berbeda dengan kebijakan lain (Sari & Rahayu, 2020). Maka dari itu menurut G Shabbir Cheema dan Dennis A Rondinelli ada 4 indikator yang dapat mempengaruhi pengimplementasian dari suatu program yang bersifat desentralistis yaitu kondisi lingkungan, sumberdaya organisasi, hubungan antar organisasi, karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) adalah instansi yang menyelenggarakan kegiatan

pelayanan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap pengendalian dokumen perizinan, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pelamar hanya perlu datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas perizinan front office. Hal ini dapat meminimalkan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari biaya tidak resmi yang sering terjadi dalam proses pelayanan.

Perizinan yang terintegrasi secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dilaksanakan dalam suatu sistem/aplikasi pemerintah yaitu *Online Single Submission* atau yang dikenal dengan OSS yaitu sebuah sistem yang dapat dipakai untuk melakukan segala macam jenis proses registrasi dan pengusulan. Dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko untuk *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS RBA). Dalam peraturan ini legalitas diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya. Risiko adalah potensi terjadinya cedera atau kerugian dari suatu bahaya atau kombinasi kemungkinan dan akibat bahaya. Perizinan berusaha berbasis risiko adalah perizinan berusaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk menunjang kegiatan usaha.

Secara yuridis, sistem OSS Versi 1.0 ini diluncurkan pada tanggal 21 Juni 2018 oleh

Pemerintah dengan menerbitkan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik, sejak saat itu konsep pengajuan perizinan mengalami perubahan yang cukup signifikan dimana proses pengajuan dapat dilakukan secara daring melalui Sistem Online Single submission (OSS). Setelah setahun lebih OSS diimplementasikan masih banyak pihak yang berpendapat kekurangan dalam praktiknya. Oleh karena itu, Pemerintah senantiasa memperbaiki sistem OSS demi terciptanya iklim investasi yang semakin baik.

Salah satunya dengan rencana penerapan sistem OSS demi terciptanya iklim investasi yang semakin baik. Salah satunya dengan rencana penerapan OSS Versi 1.1 yang akan mulai aktif menggantikan OSS Versi 1.0 pada tanggal 4 November 2019 pukul 00.00 WIB. Harus ditekankan bahwa system OSS 1.1 bukan sebuah pengembangan dari system OSS 1.0 akan tetapi ini merupakan upaya pemerintah membangun sistem baru berdasarkan hasil evaluasi segala permasalahan dan kelemahan yang ada pada system OSS Versi 1.0. Hal ini dilakukan dengan membuat penyelenggaraan struktur database dan melengkapi berbagai Validasi. OSS 1.1 perizinan berusaha tidak dibedakan berdasarkan resiko dan skala usaha, sedangkan OSS RBA perizinan dibedakan berdasarkan resiko dan skala kegiatan usaha sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mengantongi perizinan berusaha dengan mudah.

Sistem Perizinan Berbasis Risiko dalam PP 24 Tahun 2018 telah mengalami 3 kali perubahan dari OSS.0 menjadi OSS.1

setelah Perubahan Regulasi PP Nomor 5 Tahun 2021 terjadi perubahan yang ke 3 OSS RBA Berbasis Resiko yang terdiri dari empat tingkat resiko yaitu resiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi dan tinggi. Dari tingkat resiko tersebut izin yang hanya resiko rendah dan menengah rendah hanya mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan yang tingkat resiko tinggi mendapatkan Nomor Induk Berusaha, Sertifikat Standar dan Izin yang telah terverifikasi oleh OPD tehknik yang punya kewenangan atas izin yang diterbitkan untuk selanjutnya terverifikasi pada DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah.

DPMPTSP menyelenggarakan sosialisasi melalui inovasi yaitu PAPALELE (Pelayanan Perizinan secara Leluasa dan Evisien dalam Bentuk Pelayanan Keliling) di semua kecamatan yang ada di Kabupaten Maluku Tengah. Selanjutnya terkait regulasi implementasi perizinan yang menjadi kebijakan Pemerintah Daerah didelegasikan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah diterapkan pada setiap OPD Teknis yang berkaitan dengan izin masing-masing di atur dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani dan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Maluku Tengah, dan Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.

Salah satu sistem pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas PMPTSP

Kabupaten Maluku Tengah adalah pelayanan perizinan berbasis elektronik, melalui Keputusan Bupati menjadi dasar kebijakan adanya Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA) yang di luncurkan pada 23 November 2021 dalam rangka menyederhanakan proses perizinan. Dalam pengurusan OSS RBA ini masyarakat yang memerlukan perizinan akan mendapatkan NIB sangat mudah dan dapat dilakukan secara daring melalui web <https://DinasPenanamanModalPelayananTerpaduSatuPintuMalukuTengah.link>. Setelah itu pelaku usaha dapat mengakses sistem OSS RBA melalui laman <http://oss.go.id>. Hasil pengamatan awal ternyata masih banyak yang mengalami kendala dalam pelaksanaan OSS RBA ini, baik itu dari pelaku usahanya maupun dari Dinas yang menanungi pelaksanaan itu, seperti: profesionalisme pegawai/petugas yang belum optimal, sarana, peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas, dan koordinasi dengan instansi terkait lainnya belum efektif, dan kendala lainnya yang bersifat teknis. Para pelaku usaha ini masih saja menemui kendala saat mengoperasikan akun OSS RBA, dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami sistem online ini. Pemahaman masyarakat dalam penggunaan OSS RBA masih lemah karena kurangnya sosialisasi sehingga banyak masyarakat belum mengetahui OSS RBA ini.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kebijakan Publik

Menurut Charles O. Jones dalam Abidin (2018), istilah kebijakan (*policy*) digunakan dalam praktek sehari-hari namun digunakan untuk menggantikan kegiatan atau keputusan yang sangat berbeda. Istilah ini

sering dipertukarkan dengan tujuan (*goals*), program, keputusan (*decision*), standar, proposal dan *grand design*. Namun demikian, meskipun kebijakan publik mungkin kelihatan sedikit abstrak atau mungkin dapat dipandang sebagai sesuatu yang terjadi terhadap seseorang, namun sebenarnya sebagaimana beberapa contoh yang telah disebutkan terdahulu pada dasarnya kita telah dipengaruhi secara mendalam oleh banyak kebijakan publik dalam kehidupan sehari-hari.

Banyak definisi yang dibuat oleh para ahli untuk menjelaskan arti kebijakan publik. Memahami arti kebijakan publik terlebih dahulu perlu diketahui arti kebijakan. Dye (2016) menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever government chooses to do or not to do*). Pengertian ini mengandung pengertian bahwa kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan mengalokasikan nilai kepentingan untuk masyarakat secara menyeluruh.

Aeston (2017) mengartikan kebijakan sebagai sarana untuk menilai pilihan tujuan yang ingin dicapai. Kaplan (2019) kebijakan adalah sarana untuk mencapai tujuan, kebijakan sebagai program yang diproyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai dan praktek (*a projected program of goals, values and practices*). Frederick (2009) menyatakan bahwa yang paling pokok dari suatu kebijakan adalah tujuan (*goal*), sasaran (*objective*) dan kehendak (*purpose*).

Heglond dalam Abidin (2018) menyatakan kebijakan sebagai *a course of action intended to accomplish some end*”, atau suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan yang

dimaksud yaitu beberapa isu dari suatu kebijakan. Nugroho (2019) menyatakan bahwa kebijakan lebih dapat dianggap sebagai suatu alat analisis yang menjelaskan berbagai perilaku dalam berbagai hubungan usaha untuk memecahkan permasalahan publik dan memberikan solusi. William (2017) menyatakan kebijakan adalah sisi baru dari perkembangan aktivitas yang mengalami metamorfosis informasi yang relevan untuk memecahkan persoalan publik. Eva (2018) menyatakan kebijakan adalah suatu langkah yang arif dan bijaksana untuk memecahkan persoalan publik dan memberikan solusi yang terbaik.

## 2. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik biasanya diwujudkan dalam bentuk kebijakan undang-undang atau perda yaitu suatu jenis implementasi kebijakan yang perlu mendapatkan penjelasan atau sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksana. Implementasi kebijakan tersebut secara operasional antara lain keputusan presiden, instruksi presiden, keputusan menteri, keputusan kepala daerah, keputusan dinas dan lainnya. Implementasi kebijakan ini pada dasarnya merupakan wujud program yang dijadikan proyek untuk berbagai kegiatan pelaksanaan (Nugroho, 2019).

Implementasi kebijakan dari suatu organisasi tidak terlepas dari serangkaian implementasi misi, visi, strategi dan cara, kebijakan, program, proyek dan kegiatan yang menghasilkan umpan balik. Nugroho (2019) menyatakan misi adalah yang pertama karena melekat pada organisasi sebagai wujud dalam menghadirkan atau mengekskiskan sebuah kebijakan. misi yang menentukan kemana arah dari suatu visi yang

melekat dalam suatu organisasi. Dari visi inilah lahir sebuah strategi yang akan membawa suatu organisasi mengembangkan implementasi kebijakannya yang sejalan dengan program proyek dan kegiatannya. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah suatu implementasi kebijakan yang diterakan dalam suatu organisasi mulai dari misi sampai pada pemanfaatan dari suatu proses yang memerlukan adanya umpan balik.

Pada prinsipnya implementasi merupakan aktivitas yang berdasar pada rumusan kebijakan yang dilaksanakan untuk pencapaian tujuan kegiatan. Nugroho (2019) menyatakan nilai esensi kebijakan adalah melakukan intervensi atau tindakan (*action*). Intervensi kebijakan yang dimaksud adalah upaya untuk mengidentifikasi masalah yang harus diintervensi, yang diperuntukkan untuk penegasan tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan desain struktur proses implementasi. Implementasi kebijakan pada dasarnya bentuk aktualisasi pelaksanaan identifikasi masalah untuk menegaskan sesuai dengan desain struktur proses implementasi.

Implementasi kebijakan tidak terlepas dari wujud pelaksanaan dalam mempertanyakan kebijakan yang dilaksanakan dalam mewujudkan adanya sebuah pembuatan prosedur implementasi kebijakan yang sesuai dengan alokasi sumber daya untuk dapat dikembalikan pengimplementasiannya sesuai dengan evaluasi implementasi yang diterapkan (Nugroho, 2019).

### 3. Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik

Pelayanan perizinan elektronik di instansi pemerintah melalui *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS RBA) merupakan platform penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis digital yang diterbitkan untuk pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usaha yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. OSS RBA perizinan berusaha dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mengantongi perizinan berusaha dengan mudah.

Platform ini ini merupakan agenda upgrade dan respon atas amanat UU Cipta Kerja beserta peraturan turunan yang terkait. Platform ini resmi dirilis pada tanggal 09 Agustus 2021 (10 bulan sejak UU Cipta Kerja disahkan 05 Oktober 2021). Penyelenggaraan perizinan ini dilakukan secara digital dengan menerbitkan perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.

OSS RBA juga memberikan kemudahan dan kepastian kepada pelaku UMKM. Pelaku UMKM menikmati jalur sendiri dan berbeda dengan usaha Non-UMKM. Para pelaku UMKM dikategorikan pada level risiko rendah sehingga hanya mengurus NIB. Pada praktiknya, pengurusan NIB hanya membutuhkan waktu 5 -10 menit jika dukungan sarpras dan infrastruktur internet (sinyal) optimal.

Selain itu, OSS RBA memberikan pelayanan perizinan berusaha pada berbagai macam sektor usaha. Pengaturan ini secara jelas diatur dalam Pasal 6 ayat (2) PP 5/2021) dimana sektor tersebut meliputi: Kelautan

dan Perikanan; Pertanian; Lingkungan Hidup Dan Kehutanan; Energi dan Sumber Daya Mineral; Ketenaganukliran; Perindustrian; Perdagangan; Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat; Transportasi Kesehatan, Obat, dan Makanan; Pendidikan dan Kebudayaan; Pariwisata; Keagamaan; Pos, Telekomunikasi, Penyiaran, dan Sistem dan Transaksi Elektronik; Pertanahan dan Keamanan; dan Ketenagakerjaan.

Pada dimensi proses, pelaksanaan perizinan berusaha memiliki alur yang bervariasi sesuai risiko yang ditetapkan. Setiap pelaku usaha (orang maupun badan) yang hendak melakukan registrasi perizinan berusaha akan menjalani tahapan yang berbeda sesuai dengan derajat risiko yang telah ditetapkan dalam assessment sistem smart engine OSS RBA. Panduan terkait mekanisme pengurusan perizinan berusaha OSS untuk pelaku usaha dan regulator perizinan dapat diakses melalui <https://oss.go.id/panduan>.

Tujuan penerapan ini adalah meningkatkan investasi dan kegiatan berusaha melalui pelaksanaan penerbitan perizinan secara lebih efektif dan sederhana; serta pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara bagi dunia usaha dan masyarakat umum, pendekatan ini akan meminimalisasi potensi risiko dan menikmati proses yang efektif-efisien dalam pengurusan perizinan berusaha (Suparman et al., 2021).

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian rencana berada di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Maluku Tengah. Jenis penelitian dalam

penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif, yang proses pengumpulan datanya memungkinkan peneliti untuk menghasilkan deskripsi tentang fenomena yang terjadi di Kantor PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Data yang digunakan adalah data primer yang diambil langsung saat wawancara dan data sekunder diambil melalui laporan. Informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah purposive sampling yang terpilih sejumlah 8 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis data terdiri atas reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL Deskripsi Pelayanan Perizinan Berbasis Online melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Maluku Tengah, Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Maluku Tengah serta Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 22 Tahun 2017 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah adalah membantu Bupati dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

Satu Pintu yang diberikan kepada Kabupaten Maluku Tengah.

Memperhatikan Rencana Program Pembangunan Nasional, RPJMN, dan Rencana Pembangunan Provinsi, serta dokumen Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPP) Kabupaten Maluku Tengah, maka rencana pembangunan daerah Kabupaten Maluku Tengah periode 2023-2026 diharapkan Maluku Tengah “Semakin Maju, Sejahtera, dan Berkelanjutan”.

Dalam rangka mendukung pencapaian rencana pembangunan daerah Kabupaten Maluku Tengah 2023-2026 melalui agenda pembangunan yang telah ditetapkan maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Maluku Tengah sesuai tugas pokok dan fungsinya melaksanakan agenda pembangunan daerah sebagai berikut: pertama, elakukan agenda Pertama, memperkuat pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan secara adil dan merata, dan agenda kelima. Kedua, meningkatkan pelayanan dasar publik yang berkualitas dan transparansi.

Online single submission risked based approach (OSS-RBA) adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Sistem OSS ini dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga OSS dalam hal penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko (Pasal 1 angka 21 PP 5/2021). Permohonan perizinan berbasis elektronik sistem OSS ini telah diselenggarakan sejak tahun 2018. OSS mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha supaya tercipta standarisasi birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah sehingga menciptakan pelayanan perizinan berusaha yang mudah, cepat dan terintegrasi.

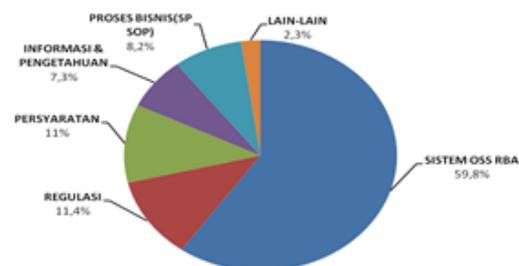
Tabel 1. Identifikasi Permasalahan OSS RBA di Kabupaten Maluku Tengah

No	Sistem OSS RBA	Regulasi	Persyaratan	Informasi & Pengetahuan Teknis	Proses Bisnis	Lain-lain
1	Fitur Menu Cetak NIB belum berfungsi	Ketidakselarasan UU/23/2014 dengan PP 5/2021	Ketidakjelasan dokumen persyaratan	Banyak pelaku usaha belum mengetahui informasi terkait OSS RBA	Belum tersedia helpdesk OSS RBA di DPMPITSP Kabupaten Kota	PHUMKU agar segera diselesaikan OSS RBA
2	Datayang sudah diinput tidak tersimpan di sistem	Ketidakselarasan PP 5/2021 dengan peraturan Menteri terkait	Banyak sektor KBLI yang belum ditetapkan NSPK nya	OSSRB Banyak melakukan maintenance dilakukan tanpa adanya pemberitahuan di sistem	SLA jangka waktu verifikasi masih belum berjalan seluruhnya dan sebagian jangka waktu pada KBLI tidak muncul durasinya	Tidak ada tindak lanjut sistem yang melayani perizinan di luar perizinan berusaha
3	Tidak ada menu rekapitulasi izin	Dalam PP 5/2021 pada Bab III diatur mengenai nsip Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, namun belum ada aturan khusus mengenai NSPK sebagai acuan tunggal	Persyaratan yang ditetapkan di OSS RBA tidak sesuai dengan seharusnya (contoh: sektor pendidikan bukan sektor usaha namun harus memiliki NIB)	Operator OSS di DPMPITSP perlu bimbingan dan penjelasan terkait dengan permasalahan yang terjadi pada sistem	Helpdesk OSS RBA Slow respon	-
4	Menu & fungsi pada layar unit pengawanan belum berfungsi	Adanya KBLI yang belum bisa diproses sehingga menghambat penyelenggaraan perizinan berusaha belum bisa diproses sehingga menghambat penyelenggaraan perizinan berusaha	-	Belum adanya informasi mengenai kriteria khusus untuk membentuk tim khusus pengawanan	-	-
5	Tidak terdapat hak akses untuk unit pengelola	Belum ada aturan lebih lanjut yang mengatur pelaksanaan perizinan berusaha di beberapa sektor (contoh: KKPR dan PBG)	-	Kurangnya informasi terkait keberadaan Helpdesk OSS RBA di DPMPITSP Provinsi	-	-

Sumber: Dinas PMPTSP Kab. Maluku Tengah, 2022

Apabila berdasarkan persentase permasalahan terbesar pada sistem OSS RBA sebanyak 59,8%, disusul regulasi 11,4%, persyaratan 11%, proses bisnis 8,2%, informasi dan pengetahuan teknis 7,3% dan lain-lain 2,3%. Gambaran persentase permasalahan OSS RBA terlihat pada Gambar 4.4. Seiring berjalannya waktu dalam implementasi OSS RBA yang terus dalam proses pengembangan dapat mengatasi kendala yang terjadi selama ini.

Gambar 1. Permasalahan Sistem OSS RBA



Sumber: Dinas PMPTSP Kab. Maluku Tengah, 2022

## Implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah

Implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah dilihat dari tahapan/mechanisme yang diterapkan sesuai langkah-langkah yang harus diikuti, dalam hal ini berupa regulasi/kebijakan, kelembagaan dan digitalisasi. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

### Regulasi/Kebijakan

Regulasi/kebijakan sebagai aturan yang terkait untuk implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA. Seperti diketahui bahwa Indonesia dengan sistem birokrasi, pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan publik diibaratkan sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan perusahaan dengan tetap berpegang pada pedoman dan praktik utama yang telah ditetapkan. Pelayanan publik sangat penting karena hal tersebut adalah pusat dari sistem birokrasi dan selalu berhubungan dengan populasi yang lebih besar.

### Kelembagaan

Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, dukungan partisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerah, membuka lapangan kerja, memperkuat kemandirian dan daya saing

regional maupun nasional. Di masa modern ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Berikut ditunjukkan proses pelayanan perizinan berbasis online melalui OSS RBA:



Gambar 2. Proses Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik melalui OSS RBA

### Digitalisasi

Pelayanan perizinan perusahaan yang terintegrasi secara elektronik merupakan salah satu sistem pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Dinas PMPTSP Provinsi Maluku Tengah. Online Single Submission Risked Based Approach untuk menyederhanakan proses perizinan berusaha. OSS RBA berjalan dengan visi misi, yang berkaitan dengan pelayanan yang baik dan penguatan ekonomi khususnya untuk para pelaku UMKM. Digitalisasi dalam konteks pelayanan publik perizinan dimaknai sebagai kebijakan perubahan metode proses pelayanan dari pola manual ke pola digital dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

## Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah

Implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah tidak terlepas dari faktor penghambat yang mempengaruhinya dalam hal ini terdiri atas sistem regulasi, sosialisasi, keselarasan aturan dan maintenance OSS RBA.

### *Sistem Regulasi*

Sistem regulasi OSS RBA pada pelayanan perizinan Dinas PMPTSP adalah Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik, UU Nomor 23 Tahun 2014 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan persyaratan dan Informasi dan pengetahuan OSS RBA, serta Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 47 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani dan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko kepada Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah.

### *Sosialisasi*

Implementasi kebijakan dapat berjalan efektif, apabila yang bertanggung jawab dalam proses implementasi kebijakan tersebut memahami apa yang harus dilakukan. Perintah dalam mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat dan konsisten kepada orang yang benar-benar mampu dalam melaksanakannya. Jika pesan dan perintah kebijakan yang diberikan tidak jelas dan tidak terspesifikasikan, maka kemungkinan besar akan terjadi

kesalahpahaman dan kebingungan ditingkat implemator, khususnya dalam memahami deskripsi tugas yang harus dilakukan.

### *Ketidaksielarasan Aturan*

Implementasi kebijakan yang belum efektif, karena terdapat ketidakefisienan struktur birokrasi yang ada dalam menyelaraskan aturan terkait pelayanan perizinan berbasis elektronik. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik.

### *Maintenance OSS RBA*

Pentingnya keahlian yang tepat pada staf, informasi yang cukup dan relevan tentang cara mengimplementasikan kebijakan dan terjadi penyesuaian terhadap siapa saja yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan dengan maksud tertentu, dan berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah, dan persediaan). Termasuk di dalamnya untuk kepentingan publik. Alokasi sumber daya merupakan indikator yang membangun keberhasilan penerapan konsep eGovernment.

Sumber daya tersebut berupa perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) manusia, finansial, dan infrastruktur yang dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan konsep tersebut. Dialokasikannya sejumlah sumber daya akan berpengaruh terhadap keberhasilan e-Government diterapkan.

Berdasarkan uraian di atas, dipahami bahwa Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku

Tengah merupakan suatu satuan kerja perangkat daerah SKPD yang merupakan lembaga dalam rangka menunjang dan mendukung sumber keuangan dan perekonomian daerah, namun dalam realitanya kedua komponen strategis tersebut belum dikelola secara tepat, sehingga belum mampu memberikan kontribusi secara signifikan bagi pembiayaan pembangunan daerah. Sebagai institusi perangkat daerah yang baru dengan kewenangan yang dapat dikatakan belum stabil maka masih terlalu banyak persoalan yang harus di tata dan dipersiapkan agar dapat mencapai kinerja optimal, oleh karena itu pula perencanaan secara makro dan teknis yang berkaitan dengan program-program dan kegiatan instansi sangat di perlukan sebagai acuan dan landasan dalam menentukan langkah-langkah operasional instansi.

Atas pertimbangan tersebut maka badan pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Maluku Tengah, sebagai bagian dari satuan kerja pemerintah Kabupaten Maluku Tengah menyusun rencana kerja satuan kerja perangkat daerah yang memuat program-program strategis yang menyangkut core business dan pelayanan perijinan terpadu. Selain itu rencana kerja juga menjadi tolak dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah melalui Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 47 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani dan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Dengan pendelegasian tersebut, menimbang

bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah guna mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan ekosistem investasi, maka perlu didukung oleh sistem birokrasi dalam Pelayanan Perizinan Berusaha yang cepat, mudah, terintegrasi, transparan, efisien, efektif dan akuntabel.

Untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha sebagaimana dimaksud, maka dipandang perlu mendelegasikan kewenangan menandatangani dan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko kepada Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah, dan berdasarkan pertimbangan tersebut perlu menetapkan Peraturan Bupati. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat.

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, pemerintah daerah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat. Sebagai salah satu contoh adalah

pemberian pelayanan kepada para pelaku usaha dalam pelayanan perizinan mendirikan izin usaha. Pelayanan izin secara elektronik melalui sistem online single submission di Kabupaten Maluku Tengah.

Untuk menindaklanjuti hal tersebut pemerintah mengadakan sosialisasi kepada masyarakat khususnya kepada pelaku usaha baik mikro, kecil, menengah, makro dan besar. Baik melalui media elektronik ataupun melalui media-media yang lain, agar informasi mengenai sistem OSS RBA dipahami oleh semua masyarakat dan para pelaku usaha. Dalam Peraturan Pemerintah ini dijelaskan pelayanan OSS RBA merupakan integrasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam hal perizinan berusaha. Sehingga, OSS RBA juga disediakan di daerah-daerah, tak hanya untuk memberikan perizinan saja tapi juga untuk pengawasan terhadap sistem ini.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas PMPTSP dalam mengatasi persoalan izin mendirikan usaha melalui sistem OSS RBA berusaha secara maksimal dan berusaha membuat inovasi agar program-programnya dapat terlaksanakan secara maksimal. Salah satunya yakni sistem OSS RBA yang dalam penerapannya pemerintah sudah berusaha secara maksimal, akan tetapi para pelaku usaha menilai sistem OSS ini masih belum terlaksanakan secara maksimal. Selanjutnya, pendampingan instansi bagi pelaku usaha yang mengajukan pengurusan perizinan, serta penguatan satgas kemudahan berusaha di tingkat daerah, karena mayoritas pelaku usaha terutama pelaku usaha kecil-menengah mereka cenderung memiliki pendidikan yang masih rendah, dan kecenderungan untuk bertemu orang banyak dan orang yang baru

adalah hal yang jarang untuk mereka. Perlu pendampingan khusus untuk para pelaku usaha tidak terkecuali. Ketiga, reformasi peraturan perizinan berusaha di mana baik pemerintah pusat maupun daerah wajib melakukan evaluasi atas seluruh dasar hukum pelaksanaan proses perizinan berusaha yang berlaku pada saat ini.

Sebagaimana diketahui OSS RBA merupakan perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Dasar hukum OSS RBA tertuang dalam ketentuan PP No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko serta Perppu No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja. Implementasi terbaru OSS RBA telah menghadirkan perkembangan signifikan dalam rezim perizinan usaha berbasis risiko. Dengan pendekatan berbasis risiko dan integrasi data yang lebih baik, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, keandalan, dan transparansi dalam proses perizinan usaha.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, disimpulkan implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik telah diterapkan melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Dalam perizinan usaha pelayanan yang diterapkan berbasis online yang mengacu pada regulasi kebijakan, keberadaan kelembagaan dan digitalisasi. Terlihat regulasi sebagai kebijakan aturan telah diterapkan dalam implementasi pelayanan, sesuai dengan kelembagaan dari Dinas PMPTSP serta penyelenggaraan pelayanan secara digitalisasi untuk

mempermudah masyarakat melakukan pengurusan perizinan. Terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Sistem regulasi yang tumpang tindih antara pusat dan daerah dalam hal ini mengacu pada UU Nomor 23 Tahun 2014 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan dokumen persyaratan dan Informasi dan pengetahuan terkait OSS RBA, kurangnya sosialisasi terkait aplikasi OSS-RBA oleh masyarakat, kurangnya pemahaman atas ketidakselarasan aturan yang berlaku dan maintenance OSS RBA dalam hal ini jaringan WiFi yang digunakan menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bagi pemerintah khususnya lembaga pemerintahan yang berwenang atau berkaitan dengan pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA agar memberikan sosialisasi kepada masyarakat, terutama para pelaku usaha, bahwa proses perizinan mendirikan usaha secara elektronik memudahkan para pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaron, Henry, 2017. *Values and Public Policy*. Washington DC: The Brooking Institution.
- Abidin, Zainal, 2018. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Aeston, Bresnick, 2017. *Public Administration*. London: ELBS and MacDonald and Evans.
- Anderson, Peter, 2018. *Reinventing Public Policy*. London: Butterworth & Heinemann.
- Apter, Shafritz, 2017. *Classics of Public Administration*, New York: Harcourt Brace & Company.
- Arief, M. I. 2021. *Tentang Cipta Kerja dan Prinsip-Prinsip Penanganan Perkara Dunia*. Mekar Cipta Lestari.
- Dadang, 2020. *Kedudukan dan Fungsi Rekomendasi DPRD Dalam Penyelenggaraan Kewenangan Perizinan*. Pena Persada.
- Daulay, M, 2021. *A Systems Approach of Public Policy*. Pittsburgh University Press.
- Dye, Thomas R, 2016. *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall.
- , 2016. *Public Policy as Phenomenon*. New Jersey: Prentice Hall.
- Eva, Listyadi, P, 2018. *Pengantar Kebijakan Publik*. (Penyunting Ricky Ismanto). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hendra, Hermanto, 2018. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. (Penyunting: Darwin Muhadjir). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hidayah, D. D. 2020. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Inu Kencana, 2017. *Sistem Kebijakan Publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kaplan, 2019. *Perencanaan, Implementasi dan Kebijakan Publik*. Penerbit Pustaka Cakra, Surabaya.
- Kartont, Deirmand, 2019. *Public Policy – Making Reexamined*. San Francisco: Chandler Publishing Company.

- Kincaid, Gareth R, 2018, *Organizational Administration Theory: Text and Cases*. Addition Wesley Publishing Company, A & M University, Texas.
- Kotler, Philip, 2018. *Manajemen Theory, A Macro Perspective for management service*, Prentice-Hall, New York.
- Matland, Marshall, 2018. *The Administration Public System*. Published by Thompson Learning Press, USA.
- Muchtar, L, 2020. *Perumusan Kebijakan Administrasi Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nakamura and Smallwood, Milton, 2020. *The Element of Administration Development*, Ithaca: Cornell University Press.
- Nugroho, Riant, 2019. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ridwan, Dwidjodiwoto, 2018. *Kebijakan Publik: Pendekatan Administrasi dan Model Kebijakan*. Universitas Gadjah Mada.
- Rostow, 2017. *Basic Concept of Policy Sciences*. New York: Marcel Dekker Inc.
- Silalahi, P, 2017. *Birokrasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia Grup.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suparman, H. N., Tambunan, M., Hasibuan, S., Ramda, E., & Mangiri, D. 2021. *Implementasi OSS RBA di Daerah (Tantangan dan Kebutuhan Pemda)*. 47.
- Sutarmin, 2017. *Manajemen Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- William, Wayne, 2017. *A Introduction of Theory and Practice of Public Analysis*. Northampton: Edward Elgar.