

**Implementasi Sistem OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo**

**Artika Nur Sofarika<sup>1</sup>, Tukiman<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

23041010002@student.upnjatim.ac.id <sup>1</sup>

**ABSTRACT**

*The implementation of the Online Single Submission (OSS) system is part of the government's policy to facilitate business and simplify licensing bureaucracy. In the context of regional public services, the Sidoarjo Regency Public Service Mall (MPP) acts as an integrated service center that supports the implementation of OSS in business licensing services. This study aims to analyze the implementation of the OSS system in business licensing services at the MPP of Sidoarjo Regency by applying the perspective of policy implementation theory, which includes aspects of disposition, communication, bureaucratic structure, and resources. This study uses a qualitative approach with a descriptive-analytical research type. Data were collected through observation and interviews, then analyzed comprehensively to describe the conditions of OSS implementation in the field. Informants were selected using purposive and snowball sampling, considering the relevance of the informants to the research focus. The results of the study show that the implementation of OSS in the Sidoarjo Regency MPP has basically been running and has made a positive contribution in supporting business licensing services. The aspects of disposition and bureaucratic structure show relatively good conditions, marked by the responsive attitude of officers, the existence of clear SOPs, and functional coordination between agencies. However, limitations were still found in the aspects of communication and resources, particularly in relation to the dissemination of information on the OSS system update and the technical readiness of the apparatus. Therefore, it is necessary to strengthen dissemination, increase human resource capacity, and optimize supporting facilities so that the objectives of the business facilitation policy can be achieved more optimally.*

**Keywords:** *implementation, oss system, public service mall*

**ABSTRAK**

Implementasi sistem OSS merupakan bagian dari kebijakan pemerintah dalam mewujudkan kemudahan berusaha dan penyederhanaan birokrasi perizinan. Dalam konteks pelayanan publik daerah, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo berperan sebagai pusat layanan terpadu yang mendukung pelaksanaan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di MPP Kabupaten Sidoarjo dengan menerapkan perspektif teori implementasi kebijakan, yang meliputi aspek disposisi, komunikasi, struktur birokrasi, dan sumber daya. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-analitis. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara, kemudian dianalisis secara komprehensif untuk menggambarkan kondisi implementasi OSS di lapangan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dan snowball sampling, dengan mempertimbangkan relevansi informan terhadap fokus penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS di MPP Kabupaten Sidoarjo pada dasarnya telah berjalan dan memberikan kontribusi positif dalam mendukung pelayanan perizinan berusaha. Aspek disposisi dan struktur birokrasi menunjukkan kondisi yang relatif baik, ditandai dengan

sikap responsif petugas, keberadaan SOP yang jelas, serta koordinasi antarinstansi yang fungsional. Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan pada aspek komunikasi dan sumber daya, khususnya terkait sosialisasi pembaruan sistem OSS dan kesiapan teknis aparatur. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi sarana pendukung agar tujuan kebijakan kemudahan berusaha dapat tercapai secara lebih optimal.

**Kata Kunci:** implementasi, sistem oss, mal pelayanan publik

## PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia terus mendorong perbaikan iklim investasi dan kemudahan berusaha sebagai bagian dari strategi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional. Salah satu upaya utama yang dilakukan adalah penyederhanaan sistem perizinan melalui penerapan *Online Single Submission* (OSS) berbasis risiko, sebagaimana diorganisir dalam Pasal 5 ayat (2) Tahun 2021 UUD NRI Tahun 1945 yang lalu diperkuat dengan PP No 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (BPK, 2025). Sistem OSS dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses perizinan berusaha secara elektronik, cepat, transparan, dan terpusat, sehingga mampu memangkas prosedur birokrasi yang selama ini dianggap berbelit dan tidak efisien (Helen Priyanti, 2025).

Dalam konteks pelayanan publik daerah, keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadi instrumen strategis untuk mendukung implementasi OSS. MPP berguna sebagai inti layanan terpadu yang mengintegrasikan beragam instansi pemerintah pusat dan daerah di satu lokasi, dengan tujuan meningkatkan kualitas, kecepatan, dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat, termasuk pelayanan perizinan berusaha (Aprilia Dwi Ariyanti, 2024). Secara konseptual, integrasi OSS dengan MPP seharusnya memperkuat prinsip kemudahan berusaha dan pelayanan prima dengan menyederhanakan proses bagi masyarakat (Muqtadir Dandy, 2025).

Namun, dalam praktiknya, implementasi sistem OSS di tingkat daerah, termasuk di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa permasalahan yang kerap muncul antara lain keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan OSS, kurang optimalnya sosialisasi pembaruan sistem, perbedaan tingkat kompetensi aparatur pelaksana, serta kendala teknis yang berkaitan dengan sistem dan jaringan (Ahmad Badawi, 2025). Kondisi tersebut menyebabkan tujuan kebijakan kemudahan berusaha belum sepenuhnya tercapai secara optimal di tingkat implementasi.

Berbagai penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kesuksesan pelaksanaan kebijakan publik tidak selalu bergantung pada kualitas regulasi, melainkan juga oleh faktor sumber daya, struktur birokrasi, komunikasi, dan sikap pelaksana yang mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, kajian mengenai implementasi OSS tidak cukup hanya melihat keberadaan sistem secara normatif, tetapi perlu dianalisis lebih dalam pada aspek pelaksanaan dan hambatan yang terjadi di lapangan.

Bersumberkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menelaah bagaimana implementasi sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini diharapkan mampu

memberikan gambaran empiris mengenai kesenjangan antara kebijakan dan praktik implementasi, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan berusaha. Selain itu, secara akademik, memperkaya kajian implementasi kebijakan publik, khususnya dalam konteks reformasi pelayanan perizinan berbasis digital ialah harapan dari penelitian ini.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **1. Pengertian Implementasi**

Fase krusial dalam masa putaran kebijakan, dimana dalam tahap inilah kebijakan yang sudah ditetapkan secara normatif diwujudkan dalam tindakan nyata disebut dengan implementasi kebijakan publik. Satu dari model implementasi yang banyak digunakan dalam kajian administrasi publik adalah pola implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III.

Menurut Edward III dalam (Fauzan, 2024), komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi ialah empat penentu pokok yang mempengaruhi kesuksesan atau sebaliknya dalam penerapan kebijakan. Keempat variabel tersebut mengarahkan sejauh mana kebijakan dapat diselenggarakan di lapangan secara efektif dan berkaitan satu dengan yang lain.

#### **a. Komunikasi**

Komunikasi bersinggungan dengan bagaimana kebijakan disajikan kepada para penyelenggara atau kelompok sasaran. Edward III menekankan bahwa kebijakan harus dikomunikasikan secara jelas, konsisten, dan berkesinambungan. Ketidakjelasan informasi, perbedaan interpretasi, atau lemahnya sosialisasi dapat menyebabkan kebijakan tidak dipahami dengan baik oleh pelaksana maupun masyarakat, sehingga menghambat proses implementasi.

#### **b. Sumber Daya**

Sumber daya disini ialah memuat sarana dan prasarana, anggaran, SDM, informasi, serta yang menyokong pelaksanaan kebijakan. Edward III menyatakan bahwa kebijakan yang baik sekalipun tidak mungkin berjalan efektif jika tidak disertai dukungan sumber daya yang memadai. Keterbatasan kompetensi aparatur, minimnya fasilitas, maupun kendala teknis dapat menjadi penghambat utama dalam penerapan kebijakan.

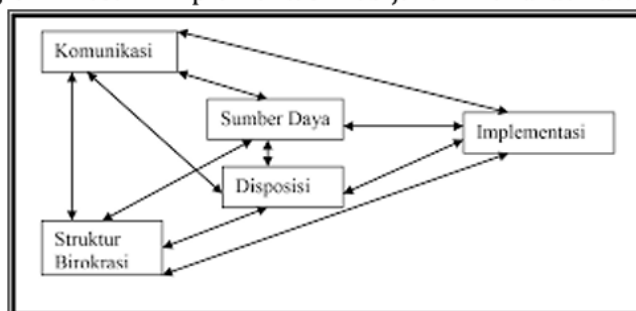
#### **c. Sikap Pelaksana**

Sikap pelaksana atau disposisi mengarah pada kehendak, tindakan, komitmen para pelaksana kebijakan dalam menyelenggarakan kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan akan berjalan lebih efektif apabila pelaksana memiliki sikap positif, memahami tujuan kebijakan, dan memiliki komitmen untuk melaksanakannya. Sebaliknya, sikap apatis, resistensi, atau rendahnya motivasi pelaksana dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan.

#### **d. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi berkaitan dengan tata organisasi, pembagian kewenangan, serta keberadaan standar operasional prosedur (SOP). Edward III menilai bahwa struktur birokrasi yang terlalu panjang, kaku, dan kurang terkoordinasi dapat memperlambat implementasi kebijakan. Maka, birokrasi yang sederhana, jelas, dan terkoordinasi dengan baik menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan kebijakan.

Diagram: Desain Implementasi Kebijakan Menurut Edward III



Dalam konteks penelitian ini, kerangka analisis Edward III ada untuk mengkaji implementasi sistem OSS dalam layanan perizinan berusaha di MPP Kabupaten Sidoarjo. Melalui keempat variabel tersebut, penelitian ini berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi OSS serta berbagai tantangan yang muncul dalam praktik pelayanan di lapangan.

## 2. Pengertian Pelayanan Publik

Penyajian barang dan jasa kepada khalayak oleh pemerintah dalam hal tanggung jawabnya terhadap masyarakat disebut pelayanan publik. Ini dilakukan secara langsung atau melalui kerjasama dengan swasta dan kelompok masyarakat, tergantung pada kemampuan masyarakat, pasar, jenis dan intensitas masyarakat (Winengan, 2021). Untuk melayani atau memberikan yang terbaik untuk publik atau warga negara ialah poin dari pelayanan publik itu sendiri (Jumroh, 2021).

Pelayanan publik termaktub dalam UU Nomor 25 Tahun 2009. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, kegiatan pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dikenal dengan pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri harus didasarkan pada:

- Kepentingan umum
- Kepastian hukum
- Kesamaan hak
- Keseimbangan hak dan kewajiban
- Keprofesionalan
- Partisipatif

- g. Persamaan pelakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pendidikan, pekerjaan dan usaha, pengajaran, hubungan, komunikasi dan informasi, jaminan sosial, tempat tinggal, kesehatan, lingkungan hidup, perbankan, pariwisata, SDA, dan sektor strategis lainnya adalah semua bagian dari pelayanan publik.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada khalayak umum yang mempresentasikan aktualisasi kewajiban birokrat sebagai abdi negara. Penyelenggaraan layanan, melayani kebutuhan individu atau kelompok yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan ialah dikenal sebagai pelayanan publik. Pada dasarnya, pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Supaya menyelenggarakan pelayanan yang terbaik, diperlukan suatu standar dalam memberikan pelayanan publik. Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (7), dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah standar yang digunakan sebagai pedoman dan acuan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang mudah, cepat, terjangkau, dan berkualitas.

## METODE PENELITIAN

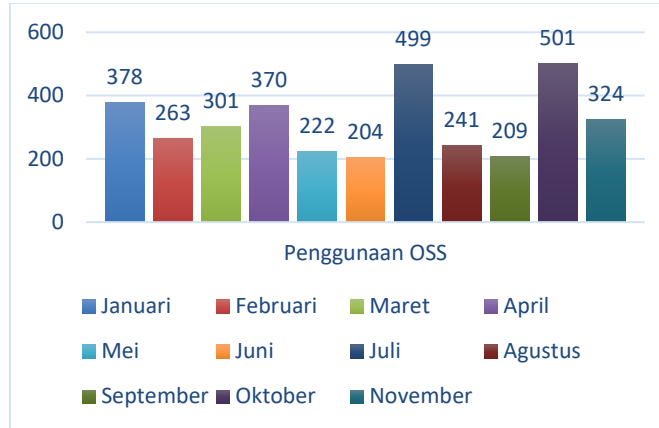
Penelitian ini memanfaatkan teknik kualitatif dengan penelitian deskriptif-analitis sebagai jenisnya. Dipilihnya pendekatan ini karena tujuan dari penelitian ini adalah agar menerima pemahaman yang lebih baik tentang sistem OSS digunakan serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelayanan perizinan berusaha di MPP Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali fenomena secara komprehensif berdasarkan kondisi empiris di lapangan. Setelah dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara secara bersamaan. Sampling purposive dan snowball digunakan untuk memilih informan karena mereka memiliki pengetahuan yang relevan tentang subjek yang diteliti (Sugiyono, 2021) dalam (Helen Priyanti, 2025). Metode *purposive sampling* digunakan untuk menentukan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, agar memiliki relevansi tinggi dan mencapai tujuan penelitian (Nabila Shalsabila, 2025).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

MPP Kabupaten Sidoarjo merupakan satu dari sekian wujud inovasi pelayanan publik yang bertujuan mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah, termasuk pelayanan perizinan berusaha. Dalam konteks kebijakan kemudahan berusaha, MPP berperan sebagai ujung tombak implementasi OSS berbasis risiko. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan aparatur pelaksana serta

masyarakat pengguna layanan, implementasi OSS di MPP Sidoarjo telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal dan masih menghadapi sejumlah tantangan.

Gambar 1. Rekapitulasi Kemudahan Berusaha Januari – Desember 2025



Data dalam tabel tersebut menggambarkan jumlah yang berkaitan dengan kemudahan berusaha, termasuk pelayanan pembuatan NIB dan layanan perizinan lainnya yang diproses melalui sistem OSS. Rekapitulasi ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berusaha melalui OSS ialah salah satu layanan yang paling sering diakses oleh khalayak. Tingginya jumlah permohonan perizinan berusaha mencerminkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap legalitas usaha serta peran strategis MPP sebagai pusat pelayanan terpadu. Selain itu, data dalam tabel ini juga memberikan gambaran empiris mengenai beban pelayanan yang harus ditangani oleh aparatur MPP dalam mendukung kebijakan kemudahan berusaha.

Informasi pada tabel tersebut menjadi dasar penting dalam menganalisis implementasi OSS, khususnya dalam mengaitkan volume pelayanan dengan tantangan yang dihadapi dari aspek sumber daya, komunikasi, struktur birokrasi, dan disposisi pelaksana. Dengan demikian, tabel ini selain berdaya guna sebagai penyajian data statistik, ia juga mendukung analisis implementasi kebijakan OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

Secara umum, OSS telah digunakan sebagai sistem utama dalam proses pengajuan perizinan berusaha. Masyarakat diarahkan untuk melakukan pendaftaran dan pengisian data melalui sistem OSS, baik secara mandiri maupun dengan pendampingan petugas di MPP. Keberadaan MPP membantu masyarakat yang mengalami kesulitan teknis, terutama bagi pelaku usaha kecil dan masyarakat yang belum terbiasa dengan pelayanan berbasis digital. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas implementasi sistem tersebut. Untuk menganalisis tantangan implementasi OSS di MPP Kabupaten Sidoarjo, penelitian ini menerapkan pola implementasi kebijakan dari Edward III yang mencakup dimensi disposisi, sumber daya, struktur birokrasi, dan komunikasi.

## 1. Implementasi OSS Ditinjau dari Aspek Komunikasi

Aspek komunikasi ialah komponen penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan, termasuk kebijakan perizinan berusaha berbasis

OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan OSS di MPP Kabupaten Sidoarjo belum berjalan secara optimal. Sosialisasi terkait penggunaan OSS, khususnya mengenai pembaruan sistem dan perubahan prosedur, masih minim dan belum meraih setiap lapisan masyarakat secara merata. Beberapa informan dari masyarakat menyatakan bahwa mereka mengetahui OSS hanya secara umum, tanpa memahami secara detail tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sering datang ke MPP dengan dokumen yang belum lengkap atau pemahaman yang keliru mengenai jenis perizinan yang diajukan. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lebih lama dan menimbulkan persepsi bahwa sistem OSS sulit digunakan.

Selain itu, komunikasi kebijakan antara pemerintah pusat sebagai pengelola sistem OSS dan pemerintah daerah sebagai pelaksana layanan juga belum sepenuhnya efektif. Perubahan atau pembaruan sistem OSS terkadang tidak diiringi dengan penyampaian informasi yang jelas dan tepat waktu kepada petugas pelayanan di daerah. Hal ini berdampak pada keterbatasan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang akurat kepada masyarakat.

Temuan ini selaras dengan anggapan Edward III yang menekankan bahwa komunikasi yang tidak jelas dan tidak konsisten dapat menghambat proses implementasi kebijakan. Tanpa komunikasi yang efektif, tujuan kebijakan kemudahan berusaha melalui OSS sulit untuk dicapai secara maksimal.

## 2. Implementasi OSS Ditinjau dari Aspek Sumber Daya

Sumber daya menjadi faktor berikutnya yang memengaruhi implementasi OSS di MPP Kabupaten Sidoarjo. Hambatan sumber daya manusia dapat menjadi salah satu tantangan utama, tetapi berdasarkan hasil penelitian, hal tersebut tidak menjadi hambatan, karena tiap *customer service* telah dibekali dengan pelatihan.

Selain SDM, sarana dan prasarana juga memengaruhi kualitas pelayanan. Jaringan internet dan gangguan sistem OSS terkadang menyebabkan proses pelayanan terhambat. Dalam kondisi tersebut, petugas tidak dapat memproses perizinan secara optimal dan masyarakat harus menunggu lebih lama atau diminta untuk kembali di lain waktu. Tetapi dalam MPP Kabupaten Sidoarjo, disediakan ruang tunggu yang nyaman, air gratis, dan akses jaringan internet gratis yang dapat diakses semua orang.

Sumber daya ini mencerminkan kesuksesan implementasi OSS dimana ini lebih dari sekedar keberadaan sistem digital, karena kesiapan aparatur dan infrastruktur pendukung juga berkontribusi dalam besar kesuksesan tersebut. Tidak disertainya dorongan sumber daya yang kompeten, tujuan kebijakan kemudahan berusaha berpotensi tidak tercapai secara optimal.

## 3. Implementasi OSS Ditinjau dari Aspek Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan juga bertindak penting ketika menentukan keberhasilan implementasi OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum petugas pelayanan di MPP Kabupaten Sidoarjo memiliki sikap yang cukup responsif dan berupaya membantu masyarakat dalam proses pengurusan perizinan berusaha. Pendampingan yang diberikan kepada masyarakat menjadi salah satu bentuk komitmen pelaksana dalam mendukung kebijakan kemudahan berusaha.

Namun demikian, dalam beberapa kondisi, meskipun dalam keterbatasan pemahaman teknis dan beban kerja yang tinggi hal ini tidak memengaruhi konsistensi sikap pelayanan. Ketika terjadi gangguan sistem atau lonjakan jumlah pemohon, responsivitas petugas cenderung konsisten. Hal ini dapat menimbulkan kepuasan masyarakat dan memperkuat persepsi positif terhadap pelayanan perizinan berbasis OSS.

Situasi tersebut menunjukkan bahwa sikap pelaksana dapat dikaitkan dengan faktor pendukung lainnya, seperti sumber daya dan struktur birokrasi. Komitmen dan kemauan petugas perlu didukung oleh pelatihan yang berkelanjutan serta sistem kerja yang mendukung agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara konsisten.

#### **4. Implementasi OSS Ditinjau dari Aspek Struktur Birokrasi**

Dimensi susunan birokrasi dalam penyelenggaraan kebijakan meliputi keberadaan standar operasional prosedur (SOP) serta mekanisme koordinasi antarinstansi yang terlibat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, implementasi sistem OSS di MPP Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa aspek struktur birokrasi telah berjalan dengan baik dan mendukung kelancaran pelayanan perizinan berusaha.

SOP pelayanan OSS di MPP Kabupaten Sidoarjo telah tersedia secara jelas dan menjadi pedoman bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan. Keberadaan SOP tersebut membantu menciptakan keseragaman alur pelayanan, meningkatkan kepastian prosedur bagi pemohon, serta meminimalisir kesalahan dalam proses pelayanan. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai instrumen pengendalian internal yang memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari sisi koordinasi, MPP Kabupaten Sidoarjo berperan sebagai pusat layanan terpadu yang menghubungkan berbagai instansi terkait dalam pelayanan perizinan berusaha. Koordinasi antarinstansi berjalan secara fungsional, khususnya ketika pemohon mengalami kendala atau kesalahpahaman dalam pengajuan perizinan melalui OSS. Dalam kondisi tersebut, petugas MPP secara aktif melakukan klarifikasi dan berkoordinasi dengan instansi teknis terkait guna memastikan pelayanan tetap dapat dilanjutkan secara tepat.

Meskipun dalam beberapa kasus diperlukan waktu tambahan untuk memperoleh arahan dari instansi terkait, hal tersebut tidak menunjukkan kelemahan struktural, melainkan mencerminkan kehati-hatian birokrasi

dalam memastikan kesesuaian proses dengan regulasi yang berlaku. Dengan adanya mekanisme koordinasi yang jelas, potensi hambatan pelayanan dapat diminimalisir dan tidak berdampak signifikan terhadap keseluruhan kinerja pelayanan OSS di MPP.

Menurut Edward III, struktur birokrasi yang efektif ditandai dengan pembagian kewenangan yang jelas, alur kerja yang terkoordinasi, serta keberadaan prosedur operasional yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Dalam konteks ini, struktur birokrasi di MPP Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi karakteristik tersebut, sehingga mampu mendukung implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis OSS secara relatif berhasil guna.

Dari perolehan penelitian, dapat diberi kesimpulan bahwa aspek struktur birokrasi dalam implementasi OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik dan berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan perizinan berusaha. Keberadaan SOP yang jelas serta koordinasi antarinstansi yang terintegrasi menjadi faktor pendukung utama dalam mewujudkan pelayanan yang tertib, terarah, dan akuntabel.

## **KESIMPULAN**

Dari perolehan penelitian dan diskusi yang telah dipaparkan, dapat dirangkum bahwasanya implementasi sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di MPP Kabupaten Sidoarjo pada dasarnya telah berjalan dan menjadi instrumen utama dalam mendukung kebijakan kemudahan berusaha. Keberadaan MPP sebagai pusat pelayanan terpadu memberikan kontribusi signifikan dalam mempermudah akses layanan perizinan, khususnya melalui pendampingan langsung kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam penggunaan sistem OSS.

Ditinjau dari aspek komunikasi, implementasi OSS masih menghadapi keterbatasan dalam hal sosialisasi dan penyampaian informasi, terutama terkait pembaruan sistem dan perubahan prosedur. Kondisi ini berdampak pada tingkat pemahaman masyarakat yang belum merata, sehingga memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Pada aspek sumber daya, ketersediaan petugas layanan dan sarana pendukung di MPP Kabupaten Sidoarjo secara umum sudah cukup memadai dan menunjukkan upaya serius pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan berbasis digital, meskipun masih diperlukan peningkatan kompetensi teknis secara berkelanjutan.

Selanjutnya, dari aspek disposisi, petugas pelayanan menunjukkan sikap yang responsif, kooperatif, dan memiliki komitmen untuk membantu masyarakat dalam proses perizinan berusaha. Sikap positif pelaksana ini menjadi faktor pendukung penting dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama ketika dihadapkan pada kendala teknis atau tingginya volume pemohon. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, implementasi OSS di MPP Kabupaten Sidoarjo telah didukung oleh keberadaan SOP yang jelas serta mekanisme koordinasi antarinstansi yang berjalan secara fungsional. Struktur birokrasi yang terintegrasi ini mampu mendukung pelaksanaan kebijakan secara relatif efektif dan tertib.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan perizinan berusaha yang lebih terintegrasi cepat, dan mudah. Dengan demikian, dapat diringkas bahwa implementasi OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif dalam penerbitan perizinan berusaha, tetapi juga sebagai wujud perubahan pelayanan publik menuju pelayanan yang lebih modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS telah menunjukkan kesesuaian dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dan menyokong tercapainya *good governance*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Badawi, B. W. (2025). Implementasi Online Single Submission Sebagai Penyederhanaan Birokrasi Perizinan untuk Meningkatkan Peluang Perizinan Berusaha dan Investasi. *Book Chapter Hukum dan Lingkungan Jilid 1*, p. 39.
- Aprilia Dwi Ariyanti, J. H. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 966.
- BPK, P. (2025, Juni 5). *Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*. Retrieved from Peraturan BPK: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/319773/pp-no-28-tahun-2025>
- Fauzan, A. (2024). Model Implementasi Kebijakan Publik. *Innovate: Journal of Science Research*, 5.
- Helen Priyanti, R. D. (2025). Implementasi E-Government Berbasis Online Single Submission (OSS) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Digital. *Jurnal Pemerintah dan Politik*, 579.
- Jumroh, M. Y. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik*. Insan Cendekia Mandiri.
- Muqtadir Dandy, D. H. (2025). Transformasi Pelayanan Publik: Implementasi One-Stop Service di Mal Pelayanan Publik Kota Malang Guna Meningkatkan Kualitas dan Kecepatan Pelayanan. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 1.
- Nabila Shalsabila, R. P. (2025). Implementasi Core Values ASN BerAKHLAK dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kejaksaaan Negeri OKU Selatan. *Jurnal Pemerintah dan Politik*, 160.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Winengan. (2021). *Pelayanan Publik Media Interaksi Pemerintah dan Masyarakat*. Mataram: Sanabil.