



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Digitalisasi Pelayanan Publik melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS): Studi Kasus Perizinan Usaha di Indonesia

Digitalization of Public Services through the Online Single Submission System (OSS): A Case Study of Business Licensing in Indonesia

Theresia Krisintani^{1*}, Havestim Julio Haridugan Nomleni²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana, Jl. Adisucipto Penfui – Kupang – NTT

*Corresponding Author: E-mail: intannadu@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 11 Mei, 2026

Revised: 23 June, 2026

Accepted: 17 July, 2026

Kata Kunci:

Digitalisasi Pelayanan Publik,
Online Single Submission,
Perizinan Usaha Berbasis Risiko,
Reformasi Birokrasi, E-
Government

Keywords:

Public Service Digitalization,
Online Single Submission, *Risk-*
Based Business Licensing,
Bureaucratic Reform, *E-*
Government

DOI: [10.56338/jks.v9i7.11677](https://doi.org/10.56338/jks.v9i7.11677)

ABSTRAK

Artikel ini mengkaji proses digitalisasi pelayanan perizinan usaha di Indonesia melalui implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS), platform perizinan terintegrasi berbasis elektronik yang dikelola oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Menggunakan pendekatan studi literatur sistematis dengan analisis dokumen kebijakan dan data statistik resmi periode 2020 hingga 2026, penelitian ini menelaah perkembangan, capaian nyata, tantangan, serta prospek sistem OSS dalam kerangka reformasi birokrasi nasional. Hasil kajian menunjukkan bahwa OSS Berbasis Risiko (OSS-RBA) yang diluncurkan pada 9 Agustus 2021 berdasarkan amanat Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan kemudahan perizinan usaha. Berdasarkan data resmi BKPM, penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) meningkat dari 613.250 NIB pada sisa 2021 menjadi 2.461.775 NIB pada 2022, menembus 10.000.019 NIB kumulatif per 16 Agustus 2024, dan mencapai 15,4 juta NIB per 25 Februari 2026 dengan lebih dari 96 persen dimiliki pelaku usaha mikro. Pembaruan regulasi melalui PP Nomor 28 Tahun 2025 memperkuat sistem dengan perluasan cakupan dari 16 menjadi 22 sektor, penetapan Service Level Agreement, dan mekanisme fiktif positif. Kendati demikian, implementasi masih menghadapi kendala kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil, belum optimalnya integrasi antarsistem, dan kapasitas aparatur yang belum merata. Artikel ini merekomendasikan penguatan pendampingan, perluasan infrastruktur, dan sinergi antarlembaga sebagai prioritas kebijakan.

ABSTRACT

This article examines the digitalization of business licensing services in Indonesia through the Online Single Submission (OSS) system, an integrated electronic licensing platform managed by the Ministry of Investment/BKPM. Employing a systematic literature review of policy documents and official

statistical data from 2020 to 2026, this study analyzes the development, empirical achievements, challenges, and prospects of OSS within the national bureaucratic reform framework. Findings reveal that the Risk-Based OSS (OSS-RBA), officially launched on 9 August 2021 under Job Creation Law Number 11 of 2020, has produced measurable improvements in licensing efficiency and accessibility. According to official BKPM data, Business Identification Number (NIB) issuance grew from 613,250 in 2021 to 2,461,775 in 2022, reached a cumulative 10,000,019 NIBs by 16 August 2024, and climbed to 15.4 million NIBs as of 25 February 2026, with over 96 percent belonging to micro-enterprises. The regulatory update through Government Regulation Number 28 of 2025 expanded sector coverage from 16 to 22, established binding Service Level Agreements, and introduced a positive-fiction mechanism. Nevertheless, implementation continues to face challenges including digital literacy gaps, infrastructure limitations in remote areas, suboptimal inter-system integration, and uneven bureaucratic capacity. This article recommends strengthening facilitation services, expanding digital infrastructure, and enhancing inter-agency synergy as key policy priorities.

PENDAHULUAN

Gelombang transformasi digital pada abad ke-21 telah mengubah cara pemerintah menyelenggarakan layanan publik secara mendasar. Perkembangan teknologi informasi mendorong pergeseran paradigma dari model pelayanan konvensional berbasis tatap muka menuju platform digital yang lebih cepat, efisien, dan inklusif. Dalam administrasi negara, pergeseran ini dikenal sebagai digitalisasi pelayanan publik, yakni transformasi yang memanfaatkan teknologi secara menyeluruh guna meningkatkan efektivitas, transparansi, partisipasi publik, serta mutu layanan kepada masyarakat (Yulanda dan Adnan, 2023; Taufiqurokhman et al., 2023).

Indonesia sebagai negara dengan populasi lebih dari 270 juta jiwa dan ekonomi terbesar di Asia Tenggara menghadapi tantangan nyata dalam mengelola sistem perizinan usaha. Sebelum hadirnya OSS, pelaku usaha harus mendatangi berbagai kantor dinas di tingkat daerah maupun pusat hanya untuk mendapatkan satu dokumen legalitas. Proses tersebut kerap memakan waktu berbulan-bulan bahkan tahunan karena tidak adanya sinkronisasi data antarinstansi terkait (Kementerian Investasi/BKPM, 2021). Kondisi ini menciptakan iklim usaha yang tidak efisien, membuka celah korupsi, dan melemahkan daya saing investasi Indonesia di kancah global.

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia meluncurkan sistem Online Single Submission (OSS) pertama kali pada 2018 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sistem ini dirancang sebagai platform tunggal yang mengintegrasikan perizinan dari lintas kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah ke dalam satu pintu layanan digital. Reformasi besar kemudian terjadi dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan turunannya PP Nomor 5 Tahun 2021, yang melahirkan OSS Berbasis Risiko (OSS-RBA) yang secara resmi diluncurkan pada 9 Agustus 2021.

Pembaruan regulasi terkini terjadi melalui penerbitan PP Nomor 28 Tahun 2025 yang menggantikan PP Nomor 5 Tahun 2021. Regulasi baru ini memperluas cakupan sektor dari 16 menjadi 22 sektor, memperkenalkan Service Level Agreement (SLA) yang mengikat, mekanisme fiktif positif agar keterlambatan pemerintah tidak merugikan pelaku usaha, serta integrasi penuh Persetujuan Lingkungan melalui sistem OSS (DPMPTSP Sintang, 2025).

Capaian kuantitatif sistem OSS sangat mengesankan. Berdasarkan data resmi Kementerian Investasi/BKPM, OSS-RBA menerbitkan 613.250 NIB sepanjang sisa tahun 2021, meningkat menjadi 2.461.775 NIB pada 2022, menembus angka kumulatif 5.172.038 NIB pada Agustus 2023, 8.131.284 NIB pada 20 Maret 2024, dan mencapai 10.000.019 NIB per 16 Agustus 2024. Per 25 Februari 2026, total NIB mencapai sekitar 15,4 juta dengan lebih dari 96 persen dimiliki pelaku usaha mikro (Kementerian Investasi/BKPM, 2024; 2026).

Kendati demikian, capaian kuantitatif tersebut tidak serta-merta mencerminkan keberhasilan implementasi yang merata. Berbagai studi empiris mengidentifikasi hambatan serius, mulai dari kesenjangan literasi digital pelaku UMKM, belum optimalnya integrasi sistem antarlembaga, keterbatasan kapasitas aparatur daerah, hingga kesenjangan infrastruktur telekomunikasi antara kota dan daerah terpencil (Elvira dan Yanti, 2026; Namiroh et al., 2024; Duri et al., 2024).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur sistematis dengan pendekatan kualitatif-deskriptif. Studi literatur sistematis dipilih karena mampu menghasilkan sintesis komprehensif terhadap berbagai temuan penelitian terdahulu sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam dan berbasis bukti mengenai fenomena kebijakan yang dikaji (Latupeirissa et al., 2024).

Sumber Data

Sumber data terdiri atas tiga kategori: jurnal ilmiah nasional dan internasional terindeks (2020-2026), dokumen kebijakan resmi Kementerian Investasi/BKPM dan instansi terkait, serta data statistik resmi berupa jumlah NIB diterbitkan dan capaian realisasi investasi dari basis data BKPM.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Proses seleksi literatur dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan secara sistematis sebelum pencarian dimulai. Kriteria dirumuskan berdasarkan kesesuaian topik, kemutakhiran, dan kualitas sumber, sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Seleksi Literatur

Aspek	Inklusi	Eksklusi
Tahun	2020-2026	Sebelum 2020
Topik	OSS, e-gov, perizinan, reformasi birokrasi	Di luar administrasi publik
Sumber	Jurnal terindeks, dokumen resmi, data statistik pemerintah	Blog tidak terverifikasi, sumber anonim
Bahasa	Indonesia dan Inggris	Selain Indonesia dan Inggris
Teks	Teks lengkap dapat diakses	Hanya abstrak tersedia
Geografis	Indonesia dan kajian komparatif relevan	Tidak berkaitan Indonesia

Sumber: Rancangan peneliti (2026)

Prosedur Seleksi Literatur

Prosedur seleksi mengikuti empat langkah: identifikasi melalui Google Scholar, Sinta, dan Portal Garuda menghasilkan 87 referensi potensial; penyaringan judul dan abstrak menyisakan 54 referensi relevan; penilaian kelayakan teks lengkap menghasilkan 38 referensi berkualitas; dan inklusi akhir menetapkan 33 sumber yang digunakan, mencakup 19 jurnal ilmiah, 8 dokumen kebijakan, dan 6 laporan resmi pemerintah.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan Miles dan Huberman (1994): reduksi data dengan memfokuskan informasi sesuai pertanyaan penelitian, penyajian data dalam narasi deskriptif dan tabel sintesis, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola yang ditemukan secara konsisten. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari penelitian akademis, laporan pemerintah, dan publikasi hukum terpercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Regulasi dan Sistem OSS: Dari 2018 hingga 2026

Perjalanan sistem OSS di Indonesia dapat dipetakan dalam empat fase perkembangan yang berbeda. Fase pertama (2018-2020) mencakup peluncuran OSS v1.0 berdasarkan PP Nomor 24 Tahun 2018. Dalam kurun tiga tahun sistem ini menghasilkan sekitar 4 juta NIB, namun masih menghadapi kendala teknis dan koordinasi antarlembaga yang signifikan.

Fase kedua (Agustus 2021 hingga 2022) ditandai transformasi menjadi OSS-RBA berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 2021. Dalam waktu satu setengah tahun saja OSS-RBA berhasil menerbitkan lebih dari 3 juta NIB, melampaui capaian tiga tahun sistem sebelumnya. Fase ketiga (2023-2024) merupakan periode akselerasi: per Agustus 2023 tercatat 5.172.038 NIB kumulatif, menembus 10.000.019 NIB per 16 Agustus 2024 dengan rata-rata harian 13.210 NIB.

Fase keempat (2025-2026) ditandai pembaruan fundamental melalui PP Nomor 28 Tahun 2025 yang memperluas cakupan dari 16 menjadi 22 sektor, menetapkan SLA mengikat, mekanisme fiktif positif, dan integrasi paralel Persetujuan Lingkungan. Per pertengahan 2026, total NIB melampaui 15,7 juta (Kementerian Investasi/BKPM, 2026).

Capaian Implementasi OSS: Data dan Fakta

Data resmi Kementerian Investasi/BKPM menyajikan gambaran capaian yang sangat konkret. Tabel 2 berikut merangkum perkembangan penerbitan NIB:

Tabel 2. Perkembangan Penerbitan NIB Melalui Sistem OSS (2018-2026)

Tahun	NIB Terbit	Kumulatif	Keterangan
2018-20	~4 juta	~4 juta	OSS v1.0
2021	613.250	613.250	OSS-RBA Aug 2021
2022	2.461.775	3.075.025	Pasca UU Cipta Kerja
2023	4.072.053	7.146.000	5 juta Aug 2023
2024	~4 juta+	10.000.019	10 juta 16 Aug 2024
Feb 2026	5,4 juta+	15.400.000	96% usaha mikro
Mid 2026	300 rb+	15.700.000+	Data terkini 2026

Sumber: Kementerian Investasi/BKPM (2021, 2023a, 2023b, 2024a, 2024c, 2026), diolah

Tabel 2 menggambarkan akselerasi yang sangat tajam pasca OSS-RBA. Jika sistem v1.0 membutuhkan tiga tahun untuk menerbitkan 4 juta NIB, OSS-RBA melampaui angka tersebut hanya dalam dua tahun. Per 25 Februari 2026, sekitar 14,9 juta dari 15,4 juta NIB atau lebih dari 96 persen dimiliki pelaku usaha mikro (Kementerian Investasi/BKPM, 2026). Data semester pertama 2023 mencatat 1.679.023 proyek UMK senilai Rp138,8 triliun terdaftar melalui OSS. Selain itu, 183 RDTR di 149 kabupaten/kota telah terintegrasi sehingga pengurusan KKPR dapat diselesaikan secara otomatis. Proses penerbitan NIB kini diselesaikan dalam hitungan tujuh menit.

Sintesis Temuan Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian empiris yang dikaji menghasilkan gambaran yang beragam mengenai implementasi OSS. Tabel 3 menyajikan matriks sintesis kajian-kajian utama:

Tabel 3. Matriks Sintesis Kajian Penelitian Terdahulu

Peneliti	Fokus Kajian	Tahun	Metode	Temuan Utama
Kusnadi & Baihaqi	OSS DPMPSTSP Kab. Subang	2020	Kualitatif	Komitmen pimpinan & SDM jadi kunci
Dewi et al.	Pendampingan OSS UKM Depok	2020	Pengabdian	Sosialisasi tingkatkan pemahaman UKM

Irawan et al.	Inovasi DPMPTSP Samarinda	2020	Studi kasus	Digital tingkatkan kepuasan layanan
Latupeirissa et al.	Transformasi layanan publik digital	2024	Lit. Review	4 dimensi: efisiensi, akses, transparansi, akuntabilitas
Namiroh et al.	OSS-RBA Kab. Semarang	2024	Kualitatif	Sinkronisasi data masih butuh intervensi manual
Duri et al.	Efektivitas OSS-RBA perkotaan	2024	Evaluatif	Usaha mikro butuh pendampingan intensif
Faustina & Rusli	OSS-RBA Kota Cirebon	2025	Kualitatif	Kompetensi teknis aparatur jadi hambatan utama
Elvira & Yanti	OSS-RBA Kota Samarinda	2026	Kualitatif	Layanan hibrida atasi kesenjangan literasi digital

Sumber: Diolah dari berbagai sumber (2020-2026)

Berdasarkan Tabel 3, terdapat tiga pola temuan yang konsisten. Pertama, seluruh kajian mengkonfirmasi bahwa digitalisasi perizinan memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan. Kedua, hambatan sumber daya manusia, dari sisi aparatur maupun pelaku usaha, secara konsisten muncul sebagai faktor penghambat utama. Ketiga, daerah yang berhasil mengoptimalkan OSS selalu menunjukkan adanya inisiatif pendampingan aktif yang dikembangkan di luar ketentuan minimum sistem.

Tantangan dan Hambatan Implementasi

Hambatan pertama dan paling mendasar adalah kesenjangan literasi digital. Studi Elvira dan Yanti (2026) di DPMPTSP Kota Samarinda menemukan bahwa keberhasilan implementasi tidak semata ditentukan kesiapan teknologi, melainkan oleh ketersediaan layanan pendampingan yang inklusif. Duri et al. (2024) juga menemukan bahwa sebagian pelaku usaha mikro masih memerlukan pendampingan intensif bahkan untuk prosedur pendaftaran NIB yang paling dasar sekalipun.

Hambatan kedua adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di wilayah di luar perkotaan. Konektivitas internet yang belum merata menciptakan hambatan struktural dan paradoks digital di mana sistem yang dirancang inklusif justru berpotensi memperlebar kesenjangan akses. Hambatan ketiga adalah belum optimalnya integrasi sistem antarlembaga; penelitian Namiroh et al. (2024) menemukan bahwa sinkronisasi data antara OSS dengan sistem daerah masih memerlukan intervensi manual pada sejumlah tahapan.

Hambatan keempat adalah kapasitas sumber daya manusia aparatur. Faustina dan Rusli (2025) mengidentifikasi rendahnya kompetensi teknis aparatur sebagai salah satu dari tiga hambatan utama implementasi OSS-RBA di Kota Cirebon. Hambatan kelima adalah koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah yang ditunjukkan oleh masih adanya persyaratan perizinan tambahan di sejumlah daerah. PP 28/2025 berupaya mengatasi hal ini melalui NSPK sebagai acuan tunggal nasional. Hambatan keenam menyangkut keamanan data, sebagaimana ditunjukkan oleh insiden gangguan Pusat Data Nasional (PDN) pada pertengahan 2024.

Diskusi: Relevansi Teoritis Temuan

Keberhasilan relatif OSS-RBA mengkonfirmasi argumen DEG Dunleavy et al. (2006) bahwa integrasi sistem informasi melalui platform tunggal lebih efektif daripada pendekatan fragmentatif. Bukti paling nyata adalah peningkatan hampir empat kali lipat produktivitas penerbitan NIB dalam dua tahun pertama OSS-RBA dibandingkan tiga tahun sistem sebelumnya.

Hambatan yang ditemukan secara konsisten sejalan dengan kerangka implementasi Edwards III yang menekankan keempat faktor: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kesenjangan literasi digital dan kapasitas aparatur mencerminkan defisit sumber daya, sementara duplikasi persyaratan oleh daerah mencerminkan kelemahan struktur birokrasi. Temuan ini juga

mengkonfirmasi argumen North (1990) tentang persistensi institusi informal: transformasi digital melalui regulasi formal saja tidak cukup tanpa perubahan norma dan budaya birokrasi.

Implikasi terhadap Reformasi Birokrasi

OSS merepresentasikan pergeseran paradigma dalam relasi pemerintah dan pelaku usaha menuju relasi yang lebih setara, transparan, dan berbasis kepercayaan. Wakil Menteri Investasi Todotua Pasaribu menegaskan bahwa NIB adalah jantung dari kegiatan usaha dan fondasi utama aktivitas usaha legal di Indonesia (Kementerian Investasi/BKPM, 2026). Dari perspektif daya saing, Indonesia melonjak dari peringkat 109 ke posisi 73 dalam indeks Ease of Doing Business World Bank antara 2016 dan 2020, yang antara lain didorong oleh reformasi perizinan digital.

KESIMPULAN

Sistem OSS, khususnya OSS-RBA yang dikembangkan berdasarkan UU Cipta Kerja dan disempurnakan melalui PP Nomor 28 Tahun 2025, merupakan inovasi transformatif dalam reformasi pelayanan publik di bidang perizinan usaha Indonesia. Sistem ini memberikan dampak positif terukur: penerbitan 15,7 juta NIB per pertengahan 2026, rata-rata penerbitan harian 13.210 NIB pada semester pertama 2024, serta formalisasi lebih dari 96 persen pelaku usaha mikro.

Kajian ini mengkonfirmasi bahwa keberhasilan digitalisasi perizinan bergantung pada faktor pendukung: komitmen kepemimpinan, kapasitas sumber daya manusia aparatur, ketersediaan infrastruktur digital, dan program pendampingan aktif. Kajian ini juga mengkonfirmasi relevansi teoretis konsep DEG, kerangka implementasi Edwards III, dan teori institusional North dalam menjelaskan dinamika transformasi digital perizinan.

DAFTAR RUJUKAN

- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2021, Oktober). Dukung kemudahan perizinan berusaha, Menteri Basuki resmikan penggunaan sistem Online Single Submission (OSS). Siaran Pers. <https://www.bkpm.go.id>
- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2023a, Agustus). Genap dua tahun, OSS berbasis risiko sudah terbitkan lebih dari 5 juta NIB. <https://www.bkpm.go.id>
- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2023b, Desember). Tutup tahun 2023, tujuh juta NIB terbit melalui OSS. <https://www.bkpm.go.id>
- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2024a, Maret). Kementerian Investasi berhasil terbitkan 8 juta NIB. <https://bkpm.go.id>
- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2024b, Juni). Layanan perizinan berusaha berjalan normal. <https://bkpm.go.id>
- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2024c, Agustus). Genap tiga tahun, OSS berbasis risiko terbitkan 10 juta NIB. <https://www.bkpm.go.id>
- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2025). Data realisasi investasi triwulan III tahun 2025. <https://data.bkpm.go.id>
- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2026, Februari). Pemerintah sesuaikan sistem OSS dengan PP 28 Tahun 2025. <https://www.bkpm.go.id>
- BP Lawyers. (2026, April). Aturan izin usaha baru OSS pasca PP 28/2025. <https://bplawyers.co.id>
- Dewi, M. P., Tuswoyo, T., Gofur, A., dan Hendarto, D. (2020). Sosialisasi dan pendampingan penggunaan Online Single Submission pada pelaku usaha kecil dan menengah di Kota Depok. *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(1), 34-39.
- DPMPTSP Kabupaten Tangerang. (2025, November). Kinerja pelayanan OSS berbasis risiko Kabupaten Tangerang. <https://dpmptsp.tangerangkab.go.id>
- DPMPTSP Maluku Utara. (2025). PP Nomor 28 Tahun 2025 sebagai aturan baru penyelenggaraan izin usaha. <https://dpmptsp.malutprov.go.id>
- DPMPTSP Sintang. (2025). PP No. 28 Tahun 2025: Revolusi perizinan berusaha berbasis risiko. <https://dpmptsp.sintang.go.id>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., dan Tinkler, J. (2006). New public management is dead: Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494.

- Duri, R., Hidayat, B. A., dan Sinaga, R. D. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA): Inovasi perizinan usaha mikro kecil di perkotaan. *Matra Pembaruan*, 8(2), 103-116. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.103-116>
- Elvira, S., dan Yanti, W. (2026). Implementasi OSS-RBA dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Samarinda. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 5(7), 1613-1618. <https://doi.org/10.56799/jim.v5i7.17124>
- Faustina, R., dan Rusli, B. (2025). Implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Cirebon. *Responsive*, 8(1). <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i1.61157>
- Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., dan Antunes Marante, C. (2021). A systematic review of the literature on digital transformation. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1159-1197.
- IRMAPA. (2026, Februari). OSS berbasis risiko PP 28 Tahun 2025: Panduan perizinan usaha. <https://irmapa.org>
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., dan Khanz, A. H. (2020). Inovasi pelayanan DPMPTSP Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135-145.
- JDIH Kabupaten Gresik. (2025). PP Nomor 28 Tahun 2025. <https://jdih.gresikkab.go.id>
- Kusnadi, I. H., dan Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi kebijakan sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 123-135.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., dan Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818.
- Miles, M. B., dan Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Mursalin, M., Natsir, N., dan Anas, M. (2024). Efektivitas reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik. <https://journal-stiayappimakassar.ac.id>
- Namiroh, D. P., Lituhayu, D., dan Setianingsih, E. L. (2024). Implementasi sistem OSS-RBA dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 19-52.
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Rachmad, A., Pratama, R., dan Suryani, I. (2024). Digital governance dan transformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 9(2), 101-118.
- Taufiqurokhman, T., Pathony, T., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., dan Judijanto, L. (2023). Transformasi e-government: Mengevaluasi dampak digitalisasi terhadap pelayanan publik. *Jurnal Cahaya Mandalika*. <https://doi.org/10.36312/jcm.v3i2.2390>
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yulanda, A., dan Adnan, M. F. (2023). Transformasi digital dalam sektor pemerintahan: Strategi dan implementasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(1), 55-70.