

Ramadhan, M. R., Meigawati, D., Purwanti, D. (2026). Implementasi *Online Single Submission Risk Based Approach* Pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi. *Prediksi*. Vol. 25 (2) 273-290.

Implementasi *Online Single Submission Risk Based Approach* Pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi

Mochamad Ramzi Ramadhan^{1*}, Dine Meigawati², Dian Purwanti³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: ¹mochamadramziramadhan@ummi.ac.id, ²dinemeigawati@ummi.ac.id, ³dianpurwanti042@ummi.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

20 Mei 2026

Received in revised form:

18 Juni 2026

Accepted:

12 Juli 2026

Keyword:

policy implementation, OSS-RBA, public services, digital services, Public Service Malls

Kata Kunci:

implementasi kebijakan, OSS-RBA, pelayanan publik, pelayanan digital, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

The implementation of digital-based licensing services through the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) at the Sukabumi City Public Service Center demonstrates a transformation in public services toward a faster, more integrated, and more transparent system. The increase in the number of business actors holding a Business Identification Number (NIB) during the 2021–2024 period indicates improved access to business legality for the public, particularly micro, small, and medium-sized enterprises. However, the decline in the Public Satisfaction Survey score in 2025 suggests that the implementation of digital services still faces various challenges. This study aims to analyze the implementation of OSS-RBA at the Sukabumi City Public Service Center using George Edward III's policy implementation theory, which encompasses communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results indicate that the implementation of OSS-RBA has had a positive impact on accelerating licensing services and facilitating public access to services. However, low digital literacy among the public, technical system disruptions, and suboptimal inter-agency coordination remain obstacles to service delivery.

ABSTRAK

Implementasi pelayanan perizinan berbasis digital melalui *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih cepat, terintegrasi, dan transparan. Peningkatan jumlah pelaku usaha yang memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) pada periode 2021–2024 menunjukkan meningkatnya akses legalitas usaha bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah. Namun, penurunan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2025 menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi OSS-RBA pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS-RBA telah memberikan dampak positif terhadap percepatan pelayanan perizinan dan kemudahan akses pelayanan masyarakat. Namun, rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan teknis sistem, serta koordinasi lintas instansi yang belum optimal masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: mochamadramziramadhan@ummi.ac.id

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi agenda strategis pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi tata kelola pemerintahan melalui pengembangan *e-government* dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Gusman, 2024). Konsep *digital government* pada dasarnya merupakan tahap lanjutan dari *e-government*, yang tidak sekadar memindahkan layanan konvensional ke kanal elektronik, tetapi merancang ulang proses bisnis pemerintahan agar berorientasi pada data, terintegrasi lintas instansi, dan berpusat pada kebutuhan pengguna layanan. Perkembangan teknologi informasi mendorong reformasi birokrasi melalui penerapan *e-government* dan *digital government* untuk menyederhanakan proses, meningkatkan transparansi, dan mempercepat layanan publik terutama dalam pelayanan perizinan berusaha (Prasodjo, 2025). Sebelumnya, proses perizinan sering dianggap lambat, rumit, dan memiliki banyak tahapan sehingga menyulitkan masyarakat maupun pelaku usaha. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah dalam menciptakan iklim investasi yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebelum kebijakan dapat memberikan dampak sebagaimana dituju, kebijakan tersebut harus melalui tahap implementasi. Implementasi kebijakan merupakan konsep yang cakupannya tidak terbatas pada aktivitas pelaksanaan program semata, tetapi juga mencakup berbagai faktor yang memengaruhi proses, dampak, hasil, dan manfaat yang dihasilkan, sehingga berkaitan erat dengan pencapaian tujuan strategis organisasi secara keseluruhan (Jumroh & Pratama, 2021). Implementasi kebijakan merupakan tahap kegiatan teknis dan nonteknis yang berada di antara proses perumusan kebijakan dan munculnya dampak kebijakan bagi masyarakat sasaran; tanpa implementasi, suatu kebijakan hanya akan menjadi gagasan normatif yang tersimpan dalam dokumen perencanaan tanpa memberikan dampak nyata (Jumroh & Pratama, 2021). Dalam konteks administrasi publik, implementasi kebijakan digital seperti OSS-RBA merupakan wujud dari fungsi pemerintah dalam mengelola sumber daya untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat, sekaligus mencerminkan pergeseran orientasi administrasi publik dari sekadar regulator menjadi penyedia layanan yang responsif terhadap kebutuhan warga.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan pemerintah adalah penerapan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA). OSS-RBA adalah sistem perizinan berusaha elektronik terintegrasi yang menerbitkan NIB dan izin lain berdasarkan klasifikasi tingkat risiko usaha (Amar, 2022). Tujuan utama dari sistem tersebut yaitu penyederhanaan birokrasi, percepatan layanan, peningkatan transparansi, kepastian hukum, dan kemudahan berusaha bagi usaha mikro sampai investasi asing (Bilita et al., 2023). Melalui sistem ini, proses perizinan usaha dilakukan secara terintegrasi, cepat, dan transparan dengan pendekatan analisis risiko sebagai dasar penentuan jenis perizinan yang dibutuhkan oleh pelaku usaha. Penerapan OSS-RBA juga merupakan implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang menekankan pentingnya penyederhanaan dan percepatan perizinan melalui penguatan sistem OSS sebagai rujukan tunggal digital (Alhamdari et al., 2026). Kajian mengenai kepastian hukum dalam perizinan berbasis risiko juga menegaskan bahwa pendekatan ini dirancang untuk memberikan kepastian bagi pelaku usaha sekaligus menjaga kualitas pengendalian risiko di tingkat pemerintah pusat dan daerah. Implementasi OSS-RBA tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga melibatkan pemerintah daerah sebagai pelaksana pelayanan publik di tingkat lokal, karena OSS digunakan bersama oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan perizinan berusaha (Mirozul et al., 2025).

Dalam konteks ini, pemerintah daerah memiliki peran penting dalam memastikan bahwa sistem pelayanan digital dapat berjalan secara optimal dan mudah diakses oleh masyarakat.

Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah untuk memperkuat integrasi pelayanan publik adalah melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP merupakan lokasi terpadu yang berfungsi sebagai pusat penyampaian berbagai jenis pelayanan publik-mencakup barang, jasa, dan administrasi-yang melibatkan instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara/Daerah, hingga sektor swasta, dengan tujuan menghadirkan layanan yang cepat, sederhana, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat (Suwanda et al., 2021). Kehadiran MPP menjadi bentuk inovasi pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan administrasi dalam satu tempat sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih cepat, mudah, dan efisien, sekaligus menjadi instrumen strategis untuk mempercepat pencapaian tujuan reformasi birokrasi (Suwanda et al., 2021).

Di Kota Sukabumi, pelayanan perizinan dan nonperizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang juga menjadi penyelenggara Mal Pelayanan Publik. Melalui MPP, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik, termasuk pelayanan perizinan usaha berbasis OSS-RBA. Keberadaan MPP Kota Sukabumi merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang kemudian diperkuat melalui Peraturan Wali Kota Sukabumi Nomor 20 Tahun 2024. Regulasi tersebut menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan OSS-RBA di Kota Sukabumi memiliki relevansi yang tinggi karena kota ini memiliki perkembangan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang cukup pesat. Pertumbuhan UMKM tersebut membutuhkan dukungan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, dan terintegrasi agar pelaku usaha dapat memperoleh legalitas usaha secara efektif. Berdasarkan data DPMPTSP Kota Sukabumi tahun 2024, jumlah UMKM yang memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS-RBA mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Data UMKM yang memiliki NIB tahun 2021-2024 Kota Sukabumi

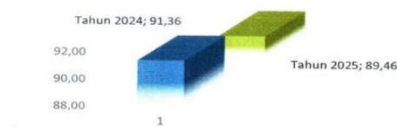
Tahun	UMKM	Memiliki NIB	Target	Pencapaian
2021	639.368	1.452	100%	0,23%
2022	31.926	5.522	100%	17,29%
2023	31.926	12.215	100%	38,26%
2024	34.126	33.263	100%	97,47%

Sumber: DPMPTSP dalam Skripsi Dhani Firmansyah (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah UMKM yang memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kota Sukabumi mengalami peningkatan signifikan selama periode 2021–2024. Pada tahun 2021, persentasenya masih sebesar 0,23%, kemudian terus meningkat hingga mencapai 97,47% pada tahun 2024. Data tersebut menunjukkan bahwa implementasi OSS-RBA mampu mendorong peningkatan legalitas usaha bagi pelaku UMKM di Kota Sukabumi, sekaligus mengindikasikan bahwa masyarakat mulai memahami pentingnya legalitas usaha dan semakin terbiasa menggunakan pelayanan perizinan berbasis digital. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya diukur dari meningkatnya jumlah pelaku usaha yang memiliki NIB, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan data DPMPTSP Kota Sukabumi, nilai SKM mengalami penurunan pada tahun 2025. Kondisi tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.

NILAI SKM

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
SUKABUMI
TAHUN 2024-TAHUN 2025**



*Gambar 1.1 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DPMPTSP Kota Sukabumi
Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2025.*

Berdasarkan data tersebut, nilai kepuasan masyarakat mengalami penurunan dari 91,36 pada tahun 2024 menjadi 89,46 pada tahun 2025. Meskipun masih berada pada kategori baik, penurunan tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan OSS-RBA masih menghadapi beberapa kendala. Permasalahan yang muncul antara lain keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital, kendala teknis pada sistem OSS-RBA, serta belum optimalnya penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak hanya membutuhkan dukungan teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan koordinasi birokrasi yang baik.

Untuk membedah persoalan tersebut secara sistematis, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III, yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat dimensi yang saling terkait, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dimensi komunikasi mencakup transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*), dan konsistensi (*consistency*) informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana maupun masyarakat sasaran. Dimensi sumber daya meliputi kecukupan staf, ketersediaan informasi, kewenangan, serta fasilitas pendukung. Dimensi disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen pelaksana kebijakan. Adapun dimensi struktur birokrasi mencakup fragmentasi kewenangan antarunit serta ketersediaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang menjadi acuan pelaksanaan. Keempat dimensi tersebut dipilih karena secara khusus menyoroti aspek implementasi di tingkat pelaksana lapangan (*street-level*), sehingga relevan untuk membedah dinamika pelayanan OSS-RBA yang mempertemukan langsung petugas, sistem digital, dan masyarakat pengguna di MPP Kota Sukabumi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi OSS di berbagai daerah masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian Dawud et al. (2020) menemukan adanya hambatan berupa disharmoni regulasi dan keterbatasan infrastruktur teknologi dalam implementasi OSS di Kota Bandung dan Kabupaten Bandung. Penelitian Kusnadi dan Baihaqi (2020) menunjukkan bahwa implementasi OSS di Kabupaten Subang belum berjalan optimal karena rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia. Sementara itu, penelitian Dewianti et al. (2024) mengungkapkan bahwa implementasi OSS di Kota Sukabumi masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya dan koordinasi antarinstansi. Namun, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada DPMPTSP sebagai instansi pelayanan perizinan, sedangkan penelitian mengenai implementasi OSS-RBA dalam konteks Mal Pelayanan Publik masih terbatas.

Ketiga penelitian terdahulu tersebut memiliki kesamaan penting yang menjadi celah penelitian (*research gap*): lokus kajian masih terbatas pada DPMPTSP sebagai instansi teknis penyelenggara perizinan dan belum menyentuh pelayanan pada Mal Pelayanan Publik sebagai

etalase layanan terpadu tempat masyarakat berinteraksi langsung dengan sistem digital. Selain itu, kajian-kajian tersebut umumnya menganalisis sistem OSS versi sebelumnya dan menggunakan kerangka teori implementasi yang berbeda (Van Meter dan Van Horn), sehingga belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji implementasi OSS-RBA-versi sistem yang telah diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025-di lingkungan Mal Pelayanan Publik dengan menggunakan kerangka Edward III yang berorientasi pada dinamika pelaksana lapangan. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada tiga hal: pertama, pergeseran lokus penelitian dari DPMPTSP sebagai instansi teknis menuju MPP sebagai titik layanan terpadu yang mempertemukan langsung masyarakat dengan sistem OSS-RBA; kedua, penggunaan regulasi dan sistem OSS-RBA terbaru pascaterbitnya PP Nomor 28 Tahun 2025; dan ketiga, penggunaan kerangka Edward III secara utuh pada keempat dimensinya untuk membedah pelayanan digital di ruang layanan terpadu, yang belum banyak dilakukan pada penelitian-penelitian implementasi OSS di daerah lain. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan kajian empiris mengenai implementasi *Online Single Submission Risk Based Approach* secara khusus pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Online Single Submission Risk Based Approach* pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis digital sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis OSS-RBA.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai implementasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan fenomena pelayanan publik secara alamiah berdasarkan kondisi empiris di lapangan. Fokus penelitian dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi sebagai tempat pelaksanaan layanan OSS-RBA.

Informan penelitian ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan pelaksanaan OSS-RBA. Penelitian ini melibatkan tiga informan utama, yaitu: (1) Informan 1, pegawai pada Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Sukabumi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan perizinan melalui sistem OSS-RBA sehingga memiliki pemahaman mendalam mengenai regulasi, kewenangan, dan mekanisme teknis kebijakan; (2) Informan 2, staf pelayanan pada Mal Pelayanan Publik yang terlibat langsung dalam pelaksanaan dan pendampingan pelayanan kepada masyarakat sehingga memahami dinamika operasional pelayanan sehari-hari; dan (3) Informan 3, pelaku UMKM pengguna layanan OSS-RBA yang merepresentasikan sudut pandang masyarakat sebagai penerima langsung kebijakan. Kombinasi ketiga karakteristik informan tersebut-pembuat kebijakan teknis, pelaksana lapangan, dan pengguna layanan-digunakan agar data yang diperoleh dapat menggambarkan implementasi kebijakan secara komprehensif dari sisi regulator, pelaksana, maupun penerima manfaat.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan OSS-RBA secara langsung, wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan, kendala,

Mochamad Ramzi Ramadhan, Dine Meigawati, Dian Purwanti (2026)

serta respons para aktor terhadap kebijakan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui arsip, laporan, foto, regulasi, dan dokumen pendukung lainnya. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai informan serta mencocokkan hasil wawancara dengan data observasi dan dokumentasi. Dengan tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai implementasi OSS-RBA pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi.

HASIL PENELITIAN

Implementasi pelayanan publik berbasis digital melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan berusaha di Indonesia. Kebijakan ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan melalui sistem elektronik berbasis risiko sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, transparan, dan terintegrasi. Dalam konteks tersebut, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Sukabumi menjadi salah satu institusi yang berperan penting dalam pelaksanaan kebijakan OSS-RBA di daerah melalui pelayanan perizinan yang terintegrasi dalam satu lokasi pelayanan publik. Implementasi OSS-RBA tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga mencakup kesiapan kelembagaan, kualitas sumber daya manusia, serta kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS-RBA pada MPP Kota Sukabumi secara umum telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap percepatan pelayanan perizinan usaha. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah pelaku UMKM yang memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dalam kurun waktu 2021–2024. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan publik dari sistem manual menuju pelayanan berbasis digital yang lebih terintegrasi. Selain itu, keberadaan Mal Pelayanan Publik juga mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan perizinan dalam satu lokasi pelayanan terpadu (Suwanda et al., 2021). Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, terutama berkaitan dengan pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS-RBA, keterbatasan literasi digital, kendala teknis sistem, keterbatasan sumber daya, serta koordinasi antarinstansi. Temuan tersebut dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pada dimensi komunikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi mengenai OSS-RBA telah disampaikan melalui berbagai saluran, baik melalui arahan internal, sosialisasi, pelatihan teknis, layanan langsung, pendampingan, maupun media digital. Komunikasi kebijakan menjadi aspek penting karena keberhasilan implementasi OSS-RBA sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat dan pelaku usaha memahami prosedur pelayanan digital yang berlaku. Informan 1 menjelaskan: "Sejak diberlakukannya Undang-Undang Cipta Kerja, layanan perizinan mulai menggunakan sistem OSS sejak 2018. Seluruh proses perizinan, baik oleh masyarakat maupun instansi pemerintah, dilakukan melalui aplikasi OSS sebagai sistem digital dari pemerintah pusat." Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan telah dilakukan sejak awal penerapan OSS sebagai sistem perizinan berusaha berbasis elektronik.

Meskipun komunikasi kebijakan telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap OSS-RBA belum sepenuhnya merata. Informan 2

menyatakan: "Informasi terkait OSS-RBA kami terima melalui arahan pimpinan, sosialisasi, dan pelatihan teknis. Selanjutnya, informasi tersebut kami sampaikan kepada masyarakat melalui layanan langsung, pendampingan, serta media sosial. Namun, karena sistem ini berbasis digital, tidak semua masyarakat langsung memahami, sehingga kami perlu memberikan penjelasan yang lebih sederhana dan rinci agar mudah dipahami." Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi tidak hanya dilakukan secara formal melalui sosialisasi, tetapi juga melalui pendampingan langsung kepada masyarakat. Namun, karena sistem OSS-RBA berbasis teknologi digital, penyampaian informasi masih menghadapi hambatan pada tingkat penerimaan masyarakat, terutama bagi pelaku UMKM yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.

Kondisi tersebut juga diperkuat oleh keterangan pengguna layanan. Informan 3 menyampaikan: "Saya pertama kali tahu OSS itu dari internet, katanya sekarang urus izin bisa online." Pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat memperoleh informasi mengenai OSS-RBA secara mandiri melalui media digital. Namun, akses informasi secara mandiri belum tentu diikuti oleh pemahaman yang memadai terhadap prosedur pelayanan. Sebagian pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam memahami tahapan pendaftaran, penginputan data usaha, proses verifikasi, hingga penerbitan NIB. Dengan demikian, komunikasi kebijakan dalam implementasi OSS-RBA di MPP Kota Sukabumi sudah berjalan, tetapi masih perlu diperkuat melalui sosialisasi yang lebih luas, bahasa pelayanan yang sederhana, serta pendampingan yang berkelanjutan agar masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan OSS-RBA, tetapi juga mampu menggunakannya secara mandiri.

Pada dimensi sumber daya, implementasi OSS-RBA di MPP Kota Sukabumi didukung oleh ketersediaan aparatur pelayanan, informasi, kewenangan, dan fasilitas yang relatif memadai. Sumber daya manusia menjadi faktor penting karena petugas pelayanan berperan langsung dalam membantu masyarakat memahami dan menggunakan sistem OSS-RBA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pelayanan telah memiliki kemampuan dasar dalam menjalankan pelayanan OSS-RBA. Petugas dinilai cukup memahami alur pelayanan, mampu mengoperasikan sistem, serta memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan. Informan 1 menyatakan: "Dalam mendukung kesuksesan OSS ini, setiap ada perubahan regulasi, khususnya terkait OSS-RBA, kami selalu menyesuaikan dengan kebijakan yang baru. Ketika pemerintah mengeluarkan aturan baru, maka kami juga harus mengikuti dan menyesuaikan implementasinya." Kutipan tersebut menunjukkan bahwa aparatur pelayanan dituntut untuk adaptif terhadap perubahan regulasi dan pembaruan sistem yang bersifat dinamis.

Dukungan sumber daya manusia juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan petugas pelayanan. Informan 2 menyampaikan: "Kesiapan sumber daya manusia sudah cukup mendukung, karena kami mendapatkan pelatihan dan arahan terkait penggunaan OSS-RBA." Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur telah dilakukan melalui pelatihan dan arahan teknis. Dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan, Informan 3 menyatakan: "Petugas cukup bisa membantu, apalagi untuk masyarakat yang belum paham, mereka biasanya membantu menjelaskan sampai prosesnya selesai." Temuan ini memperlihatkan bahwa petugas pelayanan tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai fasilitator yang membantu masyarakat dalam proses registrasi akun OSS, pengisian data usaha, hingga penerbitan NIB. Berdasarkan temuan tersebut, keberhasilan implementasi OSS-RBA tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem digital, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam menjembatani keterbatasan pemahaman masyarakat.

Di sisi lain, penelitian juga menemukan bahwa sumber daya pendukung, terutama infrastruktur digital, masih menghadapi kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, fasilitas seperti komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan pada dasarnya sudah cukup mendukung. Akan tetapi, dalam kondisi tertentu masih terdapat hambatan ketika jaringan internet tidak stabil atau sistem OSS-RBA mengalami gangguan. Gangguan teknis tersebut dapat memperlambat proses pelayanan dan menimbulkan antrean di Mal Pelayanan Publik. Dalam situasi tertentu, proses pelayanan bahkan harus menunggu perbaikan sistem dari pemerintah pusat karena OSS-RBA merupakan sistem pelayanan yang terintegrasi secara nasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi OSS-RBA tidak hanya bergantung pada kesiapan aparatur di daerah, tetapi juga pada stabilitas sistem teknologi informasi nasional. Apabila sistem digital mengalami gangguan, maka proses pelayanan publik di tingkat daerah juga ikut terdampak.

Pada dimensi disposisi, hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pelaksana kebijakan di MPP Kota Sukabumi cukup positif dalam mendukung implementasi OSS-RBA. Disposisi berkaitan dengan komitmen, responsivitas, dan sikap aparatur dalam menjalankan kebijakan. Dalam konteks pelayanan publik digital, disposisi pelaksana menjadi penting karena masyarakat tidak hanya membutuhkan sistem yang mudah diakses, tetapi juga membutuhkan petugas yang mampu memberikan arahan, penjelasan, dan bantuan ketika mengalami kendala. Informan 1 menyatakan: "Pada saat kami memberikan pelayanan tanpa menambah persyaratan yang tidak diwajibkan, tentu kami berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat." Pernyataan tersebut menunjukkan adanya komitmen aparatur untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan tanpa menambah beban administratif kepada masyarakat.

Sikap positif aparatur juga terlihat dari upaya petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, sabar, dan responsif. Informan 2 menyampaikan: "Dalam pelaksanaan pelayanan, sikap petugas sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Kami berusaha memberikan pelayanan dengan ramah, sabar, dan responsif agar masyarakat merasa nyaman. Selain itu, kami juga berupaya menjelaskan informasi dengan jelas tanpa mempersulit proses." Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa disposisi aparatur berperan langsung dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan OSS-RBA. Hal ini penting karena sebagian masyarakat masih menganggap pelayanan digital lebih rumit dibandingkan pelayanan konvensional. Keterbatasan literasi digital, ketidakbiasaan menggunakan aplikasi, serta kebutuhan akses internet yang memadai membuat sebagian pelaku usaha masih bergantung pada bantuan petugas pelayanan.

Dari sisi pengguna layanan, Informan 3 juga menilai bahwa petugas cukup membantu masyarakat yang belum memahami prosedur OSS-RBA. Temuan ini menunjukkan bahwa disposisi pelaksana menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama karena transformasi pelayanan publik digital belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam praktiknya, petugas pelayanan menjadi penghubung antara sistem digital dan kebutuhan masyarakat. Artinya, keberhasilan OSS-RBA tidak cukup hanya diukur dari tersedianya aplikasi, tetapi juga dari sejauh mana aparatur mampu bersikap responsif, komunikatif, dan solutif dalam membantu masyarakat mengakses layanan secara optimal.

Pada dimensi struktur birokrasi, implementasi OSS-RBA di MPP Kota Sukabumi telah didukung oleh adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan pembagian tugas yang cukup jelas. SOP berfungsi sebagai pedoman bagi petugas dalam menjalankan pelayanan agar proses berjalan tertib, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Informan 1 menyatakan, "SOP menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan pelayanan OSS-RBA. Dengan adanya SOP,

setiap proses pelayanan sudah memiliki alur yang jelas, mulai dari pengajuan hingga penerbitan izin.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa secara kelembagaan, pelayanan OSS-RBA telah memiliki dasar prosedural yang mengatur mekanisme pelayanan perizinan.

Keberadaan SOP juga diperkuat oleh keterangan petugas pelayanan. Informan 2 menyatakan, “SOP sangat berperan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan, karena membuat proses menjadi lebih terarah dan tidak berbeda-beda antar petugas.” Kutipan tersebut menunjukkan bahwa SOP berperan dalam menciptakan standar pelayanan yang lebih konsisten. Dengan adanya SOP, petugas memiliki acuan yang sama dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih tertib dan terarah. Hal ini penting dalam pelayanan perizinan digital karena proses pelayanan tidak hanya melibatkan interaksi antara petugas dan masyarakat, tetapi juga melibatkan sistem elektronik, data usaha, verifikasi, serta penerbitan dokumen perizinan.

Meskipun SOP telah tersedia, hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur birokrasi masih menghadapi tantangan pada aspek koordinasi antarinstansi. Tantangan tersebut terutama muncul ketika pelayanan membutuhkan verifikasi lintas sektor atau sinkronisasi data dengan instansi lain. Akibatnya, proses pelayanan tertentu membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan prosedur yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas struktur birokrasi tidak hanya bergantung pada keberadaan SOP, tetapi juga pada kemampuan koordinasi antarunit, integrasi data, serta hubungan kerja antara pemerintah daerah dan sistem pelayanan yang dikelola secara nasional. Dengan kata lain, SOP telah memberikan arah pelaksanaan pelayanan, tetapi koordinasi birokrasi masih perlu diperkuat agar implementasi OSS-RBA dapat berjalan lebih efektif.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa implementasi OSS-RBA pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Kebijakan ini telah membantu mempercepat pelayanan perizinan, memudahkan pelaku UMKM memperoleh legalitas usaha melalui NIB, serta mendorong perubahan pola pelayanan dari sistem manual menuju pelayanan digital yang lebih terintegrasi. Namun demikian, implementasi OSS-RBA masih menghadapi berbagai tantangan, terutama berkaitan dengan belum meratanya pemahaman masyarakat, keterbatasan literasi digital, gangguan jaringan dan sistem, beban kerja aparatur, serta koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi OSS-RBA di MPP Kota Sukabumi perlu dilakukan melalui perluasan sosialisasi kepada masyarakat, peningkatan literasi digital pelaku UMKM, penguatan kapasitas aparatur pelayanan, peningkatan stabilitas infrastruktur digital, serta penguatan koordinasi birokrasi lintas sektor. Dengan perbaikan tersebut, OSS-RBA di MPP Kota Sukabumi dapat berjalan lebih efektif, responsif, transparan, dan mampu menjawab kebutuhan pelayanan publik digital secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Implementasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih terintegrasi. Kebijakan OSS-RBA hadir sebagai bentuk reformasi birokrasi dalam pelayanan perizinan usaha yang bertujuan mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kemudahan berusaha, serta memperkuat efektivitas tata kelola pelayanan publik. Dalam perspektif administrasi publik, implementasi pelayanan berbasis digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan kelembagaan, kualitas aparatur pelayanan, dan kemampuan pemerintah dalam membangun pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III yang terdiri atas empat dimensi, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) (Jumroh & Pratama, 2021). Keempat dimensi tersebut menjadi indikator penting untuk melihat sejauh mana implementasi OSS-RBA pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi berjalan secara efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Dimensi Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan karena berkaitan dengan proses penyampaian informasi kepada pelaksana maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi komunikasi dalam implementasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi secara umum telah berjalan cukup baik. Pemerintah daerah melalui DPMPSTP Kota Sukabumi telah melakukan berbagai upaya sosialisasi mengenai OSS-RBA melalui media sosial, website resmi, pelayanan konsultasi, serta pendampingan langsung kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut dilakukan untuk memperkenalkan sistem pelayanan perizinan berbasis digital, khususnya kepada pelaku UMKM agar lebih memahami mekanisme pelayanan OSS-RBA. Upaya tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berusaha melaksanakan proses penyampaian informasi (*transmission*) sebagaimana yang ditekankan dalam teori implementasi kebijakan George Edward III, yaitu memastikan kebijakan dapat diketahui oleh pelaksana maupun masyarakat sebagai kelompok sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara, aparatur pelayanan telah berupaya memberikan penjelasan terkait prosedur pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB), persyaratan administrasi, serta tahapan penggunaan sistem OSS-RBA kepada masyarakat. Informasi yang diberikan dinilai cukup membantu masyarakat dalam memahami proses pelayanan perizinan berbasis digital. Selain itu, keberadaan petugas pendamping pelayanan juga menjadi faktor penting dalam membantu masyarakat yang belum memahami penggunaan sistem OSS-RBA, terutama pelaku UMKM yang masih memiliki keterbatasan literasi digital. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya dilakukan melalui penyampaian informasi secara formal, tetapi juga melalui komunikasi interpersonal dalam bentuk pendampingan langsung. Pendampingan tersebut menjadi strategi yang penting untuk menjembatani kesenjangan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa penyampaian informasi pelayanan belum sepenuhnya berjalan optimal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan OSS-RBA karena sistem pelayanan berbasis elektronik dianggap cukup kompleks, khususnya bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Selain itu, perubahan regulasi dan pembaruan sistem OSS-RBA yang dilakukan secara berkala menyebabkan informasi pelayanan sering mengalami perubahan dalam waktu yang relatif cepat. Kondisi tersebut menimbulkan kebingungan di masyarakat terhadap prosedur pelayanan terbaru sehingga masyarakat masih membutuhkan pendampingan langsung dari petugas ketika mengakses sistem OSS-RBA. Hal ini mengindikasikan bahwa penyampaian informasi telah dilakukan, tetapi belum sepenuhnya mampu menghasilkan pemahaman yang merata di kalangan masyarakat. Dengan kata lain, keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh banyaknya media sosialisasi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam menerima dan memahami informasi yang disampaikan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa dimensi komunikasi dalam implementasi OSS-RBA masih menghadapi beberapa hambatan. Dalam perspektif teori implementasi

kebijakan George Edward III, komunikasi kebijakan harus disampaikan secara jelas (*clarity*), konsisten (*consistency*), dan mudah dipahami agar tujuan kebijakan dapat diterima serta dilaksanakan dengan baik (Jumroh & Pratama, 2021). Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*) informasi pelayanan masih menjadi tantangan dalam implementasi OSS-RBA. Rendahnya literasi digital masyarakat menyebabkan informasi yang telah disampaikan belum sepenuhnya dipahami, sedangkan perubahan sistem dan regulasi pelayanan yang cukup dinamis menyebabkan adanya perbedaan informasi pelayanan pada waktu tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator komunikasi menurut Edward III belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga efektivitas implementasi kebijakan masih memerlukan penguatan pada aspek penyampaian informasi yang lebih sederhana, mudah dipahami, dan konsisten.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusnadi dan Baihaqi (2020) yang menyatakan bahwa implementasi OSS masih menghadapi kendala pada aspek komunikasi akibat rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan digital. Selain itu, penelitian Dewianti et al. (2024) juga menunjukkan bahwa penyampaian informasi pelayanan OSS di Kota Sukabumi belum sepenuhnya merata kepada masyarakat. Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian Dawud et al. (2020) yang menyatakan bahwa implementasi OSS di daerah masih menghadapi kendala dalam aspek sosialisasi dan penyampaian informasi kebijakan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan OSS karena keterbatasan literasi digital dan minimnya pemahaman terhadap sistem pelayanan elektronik. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa tantangan komunikasi dalam implementasi OSS-RBA bukan hanya disebabkan oleh faktor teknis penyampaian informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam beradaptasi dengan transformasi pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi kebijakan perlu dipahami sebagai proses dua arah yang tidak hanya menuntut pemerintah menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan masyarakat mampu menerima, memahami, dan memanfaatkan informasi tersebut secara optimal.

Secara kritis, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak cukup hanya dengan menghadirkan sistem elektronik, tetapi juga memerlukan strategi komunikasi kebijakan yang sederhana, adaptif, dan mudah dipahami masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat pendekatan edukatif dan partisipatif melalui penyederhanaan informasi pelayanan, peningkatan intensitas sosialisasi, serta penggunaan media komunikasi yang lebih mudah dipahami masyarakat agar masyarakat tidak hanya menjadi pengguna layanan, tetapi juga mampu memahami mekanisme pelayanan digital secara mandiri. Dengan demikian, dimensi komunikasi dalam implementasi OSS-RBA di Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi dapat dikatakan telah berjalan cukup baik pada aspek penyampaian informasi, namun masih memerlukan penguatan pada aspek kejelasan dan konsistensi informasi agar tujuan implementasi kebijakan dapat tercapai secara lebih optimal sesuai dengan teori George Edward III.

2. Dimensi Sumber Daya (*Resources*)

Dimensi sumber daya menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi OSS-RBA pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi. Dimensi ini berkaitan dengan kesiapan aparatur, fasilitas pelayanan, informasi, serta dukungan teknis dalam pelaksanaan kebijakan. Dalam teori implementasi kebijakan George Edward III, sumber daya tidak hanya mencakup ketersediaan sumber daya manusia, tetapi juga meliputi kewenangan (*authority*), informasi (*information*), dan fasilitas (*facilities*) yang mendukung pelaksanaan kebijakan (Jumroh & Pratama, 2021). Ketersediaan sumber daya yang memadai menjadi

prasyarat agar kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi OSS-RBA di Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi telah didukung oleh sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan yang cukup memadai. Aparatur pelayanan memiliki peran penting dalam membantu masyarakat selama proses pelayanan perizinan berbasis digital berlangsung. Petugas pelayanan dinilai cukup responsif dalam memberikan arahan dan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem OSS-RBA. Selain itu, petugas juga memiliki kemampuan dasar yang cukup baik dalam menjalankan pelayanan OSS-RBA sehingga mampu membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia (*staff resources*) telah tersedia dengan cukup baik. Kompetensi aparatur menjadi faktor pendukung dalam memastikan pelayanan tetap berjalan meskipun masyarakat masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaan sistem digital.

Meskipun demikian, implementasi OSS-RBA masih menghadapi beberapa kendala pada aspek sumber daya. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan kemampuan masyarakat dalam penggunaan teknologi digital. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan sistem OSS-RBA sehingga sebagian pelaku usaha masih memerlukan bantuan langsung dari petugas pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja aparatur pelayanan meningkat, terutama pada waktu-waktu tertentu ketika jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh pendampingan pelayanan cukup tinggi. Akibatnya, antrean pelayanan menjadi lebih panjang dan proses pelayanan berlangsung lebih lambat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan aparatur sebagai pelaksana, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, sumber daya dalam implementasi kebijakan tidak dapat dipandang hanya dari sisi organisasi, tetapi juga dari kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan yang telah disediakan.

Selain kendala pada kemampuan masyarakat, penelitian juga menunjukkan bahwa jumlah petugas pelayanan dalam kondisi tertentu belum sepenuhnya sebanding dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pendampingan pelayanan OSS-RBA. Tingginya intensitas pelayanan menyebabkan aparatur harus bekerja lebih optimal dalam memberikan bantuan kepada masyarakat. Di sisi lain, implementasi OSS-RBA juga masih menghadapi kendala teknis, seperti gangguan jaringan internet dan error pada sistem OSS-RBA. Gangguan tersebut berdampak terhadap efektivitas pelayanan karena proses pelayanan sangat bergantung pada stabilitas sistem digital yang terintegrasi secara nasional. Dalam beberapa kondisi, pelayanan bahkan harus menunggu perbaikan sistem dari pemerintah pusat sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek fasilitas (*facilities*) dan dukungan teknologi informasi belum sepenuhnya mendukung implementasi kebijakan secara optimal. Ketergantungan terhadap sistem nasional menyebabkan pemerintah daerah memiliki keterbatasan dalam mengatasi gangguan teknis secara mandiri, sehingga efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh stabilitas infrastruktur digital yang dikelola secara terpusat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusnadi dan Baihaqi (2020) yang menyatakan bahwa implementasi OSS masih menghadapi kendala pada aspek kapasitas sumber daya manusia dan kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital memerlukan dukungan sumber daya yang memadai agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Dawud et al. (2020) yang menyatakan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya manusia menjadi salah satu hambatan implementasi OSS. Selain itu, penelitian Dewianti et al. (2024) menjelaskan bahwa kendala

sumber daya masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan OSS di Kota Sukabumi. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya bukan hanya menjadi persoalan di Kota Sukabumi, tetapi merupakan tantangan yang umum dihadapi dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi OSS-RBA sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, kecukupan fasilitas pelayanan, serta keandalan infrastruktur teknologi informasi sebagai pendukung utama pelayanan digital.

Dalam teori George Edward III, sumber daya merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas yang memadai, serta dukungan informasi dan teknologi menjadi syarat utama agar implementasi kebijakan dapat berjalan efektif (Jumroh & Pratama, 2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian indikator sumber daya telah terpenuhi, khususnya pada aspek kompetensi aparatur pelayanan. Namun demikian, indikator fasilitas dan dukungan teknologi masih memerlukan penguatan karena gangguan sistem dan keterbatasan kapasitas pelayanan masih memengaruhi efektivitas implementasi OSS-RBA. Dengan demikian, dimensi sumber daya menurut Edward III belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur pelayanan melalui pelatihan teknis, penambahan kapasitas pelayanan, serta penguatan infrastruktur teknologi informasi menjadi langkah penting dalam mendukung optimalisasi pelayanan OSS-RBA di Kota Sukabumi.

Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik digital membutuhkan integrasi antara teknologi, aparatur pelayanan, dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila salah satu unsur tersebut tidak berjalan optimal, maka implementasi kebijakan pelayanan digital akan mengalami hambatan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia dan peningkatan kualitas infrastruktur digital menjadi kebutuhan penting dalam mendukung keberlanjutan implementasi OSS-RBA di Kota Sukabumi. Dengan demikian, dimensi sumber daya dalam implementasi OSS-RBA di Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi dapat dikatakan telah mendukung pelaksanaan kebijakan, namun masih memerlukan penguatan pada aspek kapasitas pelayanan, ketersediaan fasilitas teknologi, serta peningkatan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif sesuai dengan teori George Edward III.

3. Dimensi Disposisi (*Disposition*)

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, motivasi, dan kemauan aparatur dalam melaksanakan kebijakan. Dalam teori implementasi kebijakan George Edward III, disposisi merupakan faktor yang menentukan sejauh mana pelaksana kebijakan memiliki kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sikap aparatur yang positif akan mendorong implementasi kebijakan berjalan lebih efektif, sedangkan rendahnya komitmen pelaksana dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan meskipun didukung oleh sumber daya dan struktur birokrasi yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi disposisi dalam implementasi OSS-RBA pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi menunjukkan bahwa aparatur pelayanan memiliki sikap yang cukup responsif, komunikatif, dan kooperatif terhadap masyarakat. Petugas pelayanan dinilai ramah serta sigap dalam membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung, mulai dari registrasi akun hingga proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Sikap tersebut memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa aparatur pelayanan telah memiliki komitmen yang baik dalam menjalankan tugasnya sebagai pelaksana kebijakan. Sikap responsif dan kemampuan membangun komunikasi dengan masyarakat menjadi indikator

bahwa disposisi aparaturnya telah mendukung implementasi OSS-RBA sesuai dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aparaturnya pelayanan memiliki komitmen untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan perizinan secara cepat dan mudah. Petugas pelayanan juga berupaya memberikan pendampingan secara langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem OSS-RBA. Pendampingan tersebut menjadi bentuk pelayanan yang penting karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan digital yang memadai. Dalam implementasi kebijakan publik, disposisi aparaturnya menjadi faktor penting karena berkaitan dengan komitmen, motivasi, dan kesediaan pelaksana kebijakan dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aparaturnya tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai fasilitator yang membantu masyarakat beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital. Peran tersebut mencerminkan adanya motivasi dan tanggung jawab aparaturnya dalam memastikan tujuan implementasi kebijakan tetap tercapai meskipun masyarakat masih menghadapi keterbatasan literasi digital.

Temuan penelitian ini memperkuat teori implementasi kebijakan George Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh sikap dan komitmen pelaksana kebijakan (Jumroh & Pratama, 2021). Kebijakan yang baik tidak akan berjalan optimal apabila tidak didukung oleh aparaturnya yang memiliki kemauan dan komitmen dalam menjalankan kebijakan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator disposisi telah berjalan cukup baik karena aparaturnya pelayanan menunjukkan kesediaan untuk memberikan pelayanan secara responsif, komunikatif, dan membantu masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan. Dengan demikian, aspek disposisi menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan implementasi OSS-RBA di Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Dewianti et al. (2024) yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan OSS dipengaruhi oleh kesiapan dan komitmen aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian OECD (2016) menjelaskan bahwa dalam transformasi pelayanan publik berbasis digital, keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan aparaturnya untuk beradaptasi terhadap perubahan, membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat, dan mempertahankan kualitas pelayanan di tengah perubahan sistem. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa disposisi aparaturnya merupakan faktor yang secara konsisten memengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan publik digital, baik pada tingkat lokal maupun dalam konteks administrasi publik yang lebih luas.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Perubahan sistem OSS-RBA yang cukup dinamis menuntut aparaturnya pelayanan untuk terus beradaptasi dengan pembaruan sistem dan regulasi pelayanan. Selain itu, tingginya intensitas pelayanan menyebabkan meningkatnya tekanan kerja aparaturnya pelayanan. Kondisi teknis seperti gangguan sistem OSS-RBA juga terkadang memperlambat proses pelayanan sehingga memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, aparaturnya pelayanan tetap berupaya memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai kendala yang terjadi agar masyarakat dapat memahami situasi pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun aparaturnya menghadapi tekanan kerja dan berbagai kendala teknis, komitmen dalam memberikan pelayanan tetap terjaga. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tantangan implementasi lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti perubahan sistem dan gangguan teknologi, dibandingkan oleh rendahnya motivasi aparaturnya sebagai pelaksana kebijakan.

Secara kritis, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital tidak hanya membutuhkan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan mental, profesionalitas, dan kapasitas aparatur pelayanan. Aparatur pelayanan menjadi ujung tombak keberhasilan implementasi kebijakan karena berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur perlu diiringi dengan penguatan motivasi, kemampuan adaptasi terhadap perubahan sistem, serta dukungan organisasi yang mampu menjaga semangat kerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor disposisi dalam implementasi OSS-RBA telah berjalan cukup baik, yang terlihat dari adanya upaya aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan membantu masyarakat secara langsung selama proses pelayanan berlangsung. Meskipun demikian, penguatan kapasitas adaptasi aparatur terhadap perkembangan teknologi dan perubahan regulasi tetap diperlukan agar implementasi OSS-RBA dapat berlangsung secara berkelanjutan sesuai dengan prinsip implementasi kebijakan George Edward III.

4. Dimensi Struktur Birokrasi (*Bureaucratic structure*)

Struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme koordinasi, pembagian kewenangan, dan prosedur pelayanan dalam implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi OSS-RBA pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi telah memiliki *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang cukup jelas dan digunakan sebagai pedoman pelayanan perizinan. SOP tersebut membantu aparatur pelayanan dalam menjalankan tugas serta memberikan kepastian alur pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, keberadaan Mal Pelayanan Publik sebagai pusat pelayanan terpadu turut mendukung penyederhanaan birokrasi pelayanan publik karena masyarakat dapat mengakses berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam membangun pelayanan publik yang lebih terintegrasi, efisien, dan berbasis digital.

Dalam pelaksanaannya, koordinasi antarbagian dan lintas instansi juga telah dilakukan untuk mendukung kelancaran implementasi OSS-RBA. Pelayanan melibatkan kerja sama antara aparatur pelayanan, operator sistem OSS-RBA, dan instansi terkait lainnya karena sistem OSS-RBA terintegrasi dengan kebijakan pemerintah pusat. Namun demikian, penelitian menemukan bahwa koordinasi lintas instansi masih menjadi tantangan dalam implementasi OSS-RBA. Beberapa pelayanan masih memerlukan sinkronisasi data dan verifikasi lintas sektor sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama. Selain itu, perubahan regulasi dan pembaruan sistem OSS-RBA yang dilakukan secara berkala menyebabkan aparatur pelayanan harus terus menyesuaikan prosedur pelayanan. Kondisi tersebut terkadang menimbulkan keterlambatan pelayanan serta kebingungan masyarakat terhadap perubahan prosedur yang berlaku.

Penelitian ini juga menemukan bahwa ketika terjadi gangguan sistem dari pusat, aparatur daerah memiliki keterbatasan kewenangan dalam menangani permasalahan teknis sehingga harus menunggu perbaikan dari pemerintah pusat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik digital masih memerlukan struktur birokrasi yang lebih fleksibel, adaptif, dan koordinatif. Dalam perspektif teori George Edward III, struktur birokrasi yang baik harus memiliki mekanisme koordinasi yang jelas dan prosedur pelayanan yang terstruktur agar implementasi kebijakan dapat berjalan efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dawud et al. (2020) serta Dewianti et al. (2024) yang menunjukkan bahwa implementasi OSS di daerah masih menghadapi kendala koordinasi antarorganisasi, penyesuaian regulasi, dan integrasi sistem antara pemerintah pusat dan daerah. dan studi komparatif tentang risk-based regulation di negara berkembang, di mana

harmonisasi regulasi pusat-daerah sering menjadi isu krusial (Suroso, 2024). Temuan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital membutuhkan birokrasi yang mampu beradaptasi terhadap perubahan sistem pelayanan dan memperkuat koordinasi lintas instansi. Oleh karena itu, penguatan koordinasi antarinstansi, integrasi pelayanan, dan penyesuaian prosedur pelayanan yang lebih adaptif menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas implementasi OSS-RBA di Kota Sukabumi.

Secara keseluruhan, implementasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan perizinan berusaha. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah UMKM yang memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS-RBA. Namun, implementasi kebijakan masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada aspek pemahaman masyarakat terhadap sistem digital, gangguan teknis sistem, serta perlunya penguatan koordinasi pelayanan.

Berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III, keberhasilan implementasi OSS-RBA dipengaruhi oleh keterpaduan empat dimensi utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat dimensi tersebut secara umum telah berjalan dengan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Dimensi komunikasi masih menghadapi kendala pada aspek kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*) informasi kepada masyarakat. Pada dimensi sumber daya, kompetensi aparatur telah mendukung implementasi kebijakan, tetapi masih terdapat keterbatasan pada kapasitas pelayanan dan infrastruktur teknologi. Sementara itu, dimensi disposisi menunjukkan bahwa aparatur memiliki komitmen dan sikap yang responsif dalam memberikan pelayanan, sedangkan pada dimensi struktur birokrasi masih diperlukan penguatan koordinasi lintas instansi dan penyesuaian terhadap perubahan sistem yang berlangsung secara dinamis.

Berdasarkan hasil penelitian, keberhasilan implementasi OSS-RBA dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam membangun komunikasi pelayanan yang efektif, menyediakan sumber daya yang memadai, meningkatkan kualitas aparatur pelayanan, serta memperkuat koordinasi birokrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem elektronik, tetapi juga memerlukan kesiapan organisasi, kompetensi aparatur, dukungan infrastruktur teknologi, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara mandiri. Dengan demikian, keberhasilan implementasi OSS-RBA merupakan hasil dari sinergi antara faktor teknologi, sumber daya manusia, dan tata kelola birokrasi yang saling mendukung dalam mencapai tujuan kebijakan.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi pelayanan digital, penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kompetensi aparatur pelayanan, serta penguatan koordinasi antarinstansi agar implementasi OSS-RBA dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Sukabumi. Selain itu, peningkatan literasi digital masyarakat juga perlu menjadi perhatian pemerintah daerah agar masyarakat tidak hanya mampu mengakses layanan OSS-RBA, tetapi juga memahami prosedur pelayanan secara mandiri. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat efektivitas implementasi kebijakan sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan publik digital yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) pada Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi secara umum telah mampu mendukung

transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui pelayanan perizinan yang lebih cepat, terintegrasi, dan mudah diakses oleh masyarakat serta pelaku usaha. Implementasi OSS-RBA menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan sekaligus memperluas akses legalitas usaha bagi masyarakat, khususnya pelaku UMKM.

Keberhasilan implementasi OSS-RBA dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi kebijakan, kesiapan sumber daya, sikap aparatur pelayanan, dan struktur birokrasi yang mendukung pelayanan digital. Namun, implementasi kebijakan masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan literasi digital masyarakat, gangguan teknis sistem, serta koordinasi lintas instansi yang belum optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan aparatur, kapasitas kelembagaan, dan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital.

Oleh karena itu, penguatan literasi digital masyarakat, peningkatan kompetensi aparatur pelayanan, serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih stabil dan adaptif menjadi langkah penting untuk mendukung optimalisasi implementasi OSS-RBA di daerah. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian terkait kualitas pelayanan digital, kepuasan masyarakat, dan dampak implementasi OSS-RBA terhadap peningkatan investasi serta pengembangan UMKM di daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdari, L., Thamrin, M. H., & Mustain, A. (2026). *Implementation of Risk-Based Business Licensing Policy in Supporting Ease of Doing Business (Study in Ogan Ilir Regency) Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dalam Mendukung Kemudahan Berusaha (Studi di Kabupaten Ogan Ilir) Master 's Program in Public Administration , Science , Sriwijaya University , Indonesia Faculty of Social Science and Political Jl . Raya Palembang – Prabumulih KM 32 Indralaya , Ogan Ilir Regency , South Sumatera. 14(1), 174–203.*
- Amar, M. (2022). IMPLEMENTASI PENYELENGGARAAN SISTEM ONLINESINGLE SUBMISSION RISK BASED PADA DINAS PENANAMANMODAL & PTSP KABUPATEN SINJAI. *Jurnal Komunikasi DanKebudayaan, 9(2), 46–57.* <https://doi.org/10.59050/jkk.v9i2.230>
- Bilita, R. S., Nurazmi, F., Prasta, I., Studi, P., Administrasi, I., Maritim, U., & Ali, R. (2023). *Implementasi Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. 2(2).*
- Damayanti, M. (2023). Implementation of *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) policy in business licensing. Indonesian Journal of Multidisciplinary Science, 3(2), 188-194.* <https://doi.org/10.55324/ijoms.v3i2.789>
- Dawud, J., Abubakar, R. R. T., & Ramdani, D. F. (2020). Implementasi KebijakanOnline Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus diDPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Jurnal PemikiranAdministrasi Negara, 12(2), 83–92.* <http://oss.go.id>
- Dewianti, Amirullah, R., & Sampurna, R. H. (2024). IMPLEMENTATION OFBUSINESS LICENCING POLICIES WITH THE ONLINE SINGLESUBMISSION SYSTEM IN THE ONE-STOP INTEGRATED SERVICEAND INVESTMENT OFFICE OF THE CITY OF SUKABUMI. *JurnalAdministrasi Publik, 22(1), 379–388.*
- Gusman, S. W. (2024). *Development of the Indonesian Government ' s Digital Transformation. 5(5), 1128–1141.*
- Jumroh & Pratama, M. (2021). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TEORIDAN PRAKTIK. *Mochamad Ramzi Ramadhan, Dine Meigawati, Dian Purwanti (2026) Prediksi. Vol. 25 (2) 273-290*

- Kassen, M. (2022). Digital transformation of public services in ASEAN: Challenges and opportunities. *International Journal of Public Administration* (atau jurnal serupa terkait e-gov di Asia Tenggara).
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Martins, J., et al. (2022). Digital government as a business facilitator: A comparative analysis. *Government Information Quarterly*, 39(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101XXX> (atau referensi serupa; sesuaikan DOI aktual).
- Mirozul, A., Wati, D. S., & Meliala, A. J. (2025). *Risk-Based Business Licensing According Perspective of Investment Certainty in Indonesia*. 3(02), 254–268.
- OECD. (2016). Digital government strategies for transforming public services in the welfare areas. OECD Publishing. (Bisa dikutip sebagai referensi foundational untuk digital gov).
- Prasodjo, T. (2025). *Rethinking Bureaucracy in the Digital Era : A Qualitative Review of Public Sector Transformation in Indonesia*. 5, 290–301.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). MAL PELAYANAN PUBLIK PERCEPATAN PENINGKATAN KUALITAS DAN INOVASI LAYANAN MASYARAKAT.

Semua rujukan-rujukan yang diacu di dalam teks artikel harus didaftarkan di bagian Daftar Pustaka. Daftar Pustaka berisi pustaka-pustaka acuan yang berasal dari sumber primer (jurnal ilmiah dan berjumlah minimum 80% dari keseluruhan daftar pustaka) diterbitkan 10 (sepuluh) tahun terakhir.

Penulisan sistem rujukan di dalam teks artikel dan penulisan daftar pustaka sebaiknya menggunakan program aplikasi manajemen referensi misalnya: Mendeley, EndNote, atau Zotero, atau lainnya. Format penulisan yang adalah sesuai dengan format APA style.