INOVASI PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Menempuh Derajat

Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

WAHYU DWI PUTRI ANDINI

NIM. 07011382126194

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

WAHYU DWI PUTRI ANDINI

07011382126194

Telah disetujui oleh dosen pembimbing, 03, Juli 2025

Pembimbing

Januar Eko Aryansah, S. IP., S. H., M.Si
NIP. 198801272019031005

Mengetahui
Ketua Jurusan

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada, 09 Juli 2025

Pembimbing	Tanda Tangan
Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.SI NIP. 198801272019031005	

Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Katriza Imania, M.Si NIP. 196810221997022001	
2. Riza Adelia Suryani, S.IP., M.Si NIP. 198902222023212044	

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Administrasi Publik

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Dwi Putri Andini

Nim : 07011382126194

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Melalui System Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di prguruan tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 18 Juli 2025

Wahyu Dwi Putri Andini

Nim 07011382126194

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya) jika kamu beriman."
(QS. Ali Imran: 139)

“Aku mungkin tidak selalu berada di depan, tapi aku tidak pernah berhenti melangkah. Setiap proses, sekecil apa pun, adalah bukti bahwa aku sedang tumbuh menjadi versi terbaik dari diriku sendiri”
-Ayy

Atas Rahmat dan Ridho Allah SWT,
skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua Saya, beserta keluarga tercinta
- Dosen Prodi Administrasi Publik Keluarga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Almamater Kebanggaan Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang. Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan transparansi perizinan usaha. Data tahun 2024 menunjukkan 30.332 pelaku usaha menggunakan OSS-RBA, terdiri dari 30.226 UMK dan 106 usaha menengah hingga besar. Dari jumlah tersebut, 23.019 pelaku usaha telah memproses perizinan, dengan rincian 21.558 izin terbit otomatis, 846 sertifikat standar terverifikasi, dan 615 izin masih menunggu verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan OSS-RBA efektif dalam mempercepat proses perizinan, karena mayoritas izin terbit secara otomatis. Namun, terdapat hambatan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital pelaku UMKM, dan proses verifikasi yang memerlukan waktu lebih lama. Resistensi aparatur terhadap sistem digital juga menjadi tantangan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan sosialisasi berkelanjutan untuk memaksimalkan manfaat OSS-RBA.

Kata Kunci: Inovasi, OSS, UMKM, Perizinan, Pelayanan Publik

Pembimbing

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

Palembang, 16 Juli 2025
Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research analyzes the innovation of licensing services for micro, small, and medium enterprises (MSMEs) through the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Palembang City. This innovation aims to accelerate, simplify, and enhance the transparency of business licensing. Data from 2024 shows that 30,332 business actors utilized OSS-RBA, consisting of 30,226 micro and small enterprises and 106 medium to large businesses. Of this number, 23,019 business actors processed their licenses, with details including 21,558 automatically issued licenses, 846 verified standard certificates, and 615 licenses still awaiting verification. The research findings indicate that OSS-RBA is effective in speeding up the licensing process, as the majority of licenses are issued automatically. However, there are obstacles such as limited technological infrastructure, low digital literacy among MSME actors, and verification processes that take longer. Resistance from officials towards the digital system also poses a challenge. The study recommends strengthening infrastructure, enhancing human resource capacity, and ongoing socialization to maximize the benefits of OSS-RBA.

Keywords: *Innovation, OSS, MSMEs, Licensing, Public Service*

Advisor

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si

NIP. 198801272019031005

Palembang, 16 July 2025

Knowing,

Chairman of Public Administration Departmen

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan Strata Satu (S- 1) pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Poitik Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terutama kepada orang tua saya yang telah memberikan doa, semangat, motivasi serta dukungan penuh secara batin dan material kepada saya selama ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak **Prof. Dr. Alfitri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.** Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak **Januar Eko Aryansah, S. IP., S. H., M.Si** selaku Sekretaris Jurusan dan sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk arahan, masukan dan motivasi.
5. Bapak **Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA** selaku dosen pembimbing akademik
6. Mba **Rafflesia Adesty** selaku admin jurusan ilmu administrasi publik yang telah membantu melancarkan proses administrasi selama perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
7. Bapak **Junaidi, S.IP., MSi** selaku dosen penguji I pada ujian sempro yang telah memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki skripsi ini.
8. Ibu **Ananda Nasyaya S.IP., M.Si** selaku dosen Penguji II pada ujian sempro yang telah memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki skripsi ini.
9. Ibu **Dr. Katriza Imania, M.Si** Selaku dosen penguji I pada sidang kompre terimakasih telah memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki skripsi ini.

10. Ibu **Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si** Selaku dosen penguji II pada sidang kompre terimakasih telah memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki skripsi ini.
11. Seluruh **dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya** yang telah membantu segala bentuk ilmu selama di bangku perkuliahan.
12. Bapak dan Ibu Pegawai di **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang** atas kerja sama bersama penulis dalam memberikan informasi serta ketersediaan waktu untuk memberikan data kepada penulis.
13. Dengan tulus dan penuh terima kasih kepada orang tuaku ibu **Sudarni.S.Pd.SD** saudara ku tersayang Mba **Widya Rizki Agustia,A.Md.Kep** dan kakak ipar ku **Septa Rico** Terima kasih atas dukungan, dan cinta kasih yang tak pernah henti selama penulisan skripsi. Terima kasih atas semua doa, nasihat, serta kasih sayang yang selalu diberikan, atas semua yang telah diberikan tidak akan cukup dengan ucapan terima kasih untuk membalas semuanya.
14. **Anggresta Deby Apriani Ginting** Terima kasih telah banyak memberikan bantuan dalam pengerjaan skripsi penulis, Terima Kasih atas kesabaran dan kebaikannya selama ini, sukses selalu deby.
15. **Siti Dea Nurleja** Terima kasih sudah menemani di masa-masa sulit penulis serta *effort* nya, Terimakasih atas bantuan yang diberikan baik dalam perkuliahan ataupun saat melakukan penelitian, sukses selalu dea Dimana pun berada.
16. **M. Avandi Nugraha** Terima kasih atas support, dukungan dan *effort* nya kepada saya, yang slalau ada menemani penulis di saat masa-masa sulit menghadapi skripsi, sukses selalu buat kita ya
17. **Yulisa putri dan Sintia Viranita,** My best partner, best friend, brother, and everthing, yang selalu memotivasi dan menyemangati saya untuk selalu maju sekalipun ketika saya sedang jatuh. terimakasih selalu jadi pendengar dan pendukung terbaik. don't forget dear success is not only for me but success is for us.
18. Teman-teman terbaik saya, **renika, dhea, bunga, abel, dan gusey,** terima kasih sudah mensupport sahabat mu ini untuk terus mengembangkan karirnya, i miss you so much girl, kita sukses Bersama ya :)

19. Sobat BRI ku **Gaisya, Nia, Zara, Daniel, Fredy, Radi, dan Ridwan**. Terimakasih sudah menjadi teman seperjuangan di masa internship MSIB, terimakasih atas dukungan, support dan effort kalian, Dimana pun berada sukses selalu buat kita semua.
20. Teman-teman Administrasi Publik 2021 yang sedang sama-sama berjuang menghadapi lika-liku selama proses perkuliahan dan semoga kelak kita dapat bertemu kembali dengan kesuksesan masing-masing.
21. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan namanya, namun telah membantu peneliti dalam penyelesaian studi semoga dapat bernilai menjadi pahala di hadapan Allah SWT.
22. Tak lupa terima kasih penulis ucapkan untuk diri sendiri karena mampu untuk melewati semua rangkaian proses perkuliahan dan skripsi hingga selesa

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan informasi untuk semua orang khususnya untuk para pembaca.

Palembang, 10 Juli 2025

Wahyu Dwi Putri Andini
NIM. 07011382126194

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... **ii**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

ABSTRACT ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR SINGKATAN ..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

A. Manfaat Teoritis 6

B. Manfaat Praktis 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**

2.1 Landasan Teori 7

2.2 Konsep inovasi 8

2.2.1 Pengertian inovasi 8

2.2.2 Jenis-Jenis Inovasi 12

2.3 Konsep Pelayanan Publik 12

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik 12

2.3.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik 14

2.3.3 Asas - Asas Pelayanan Publik 15
2.4 Perizinan 16
2.4.1 Pengertian Perizinan.....16
2.4.2 Fungsi Dan Tujuan Perizinan.....17
2.4.3 Unsur-unsur Perizinan.....18
2.5 Usaha 19
2.5.1 Pengertian Usaha 19
2.5.2 Jenis-jenis Usaha.....20
2.5.3 Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Usaha 21
2.5.4 Manfaat Usaha bagi Masyarakat.....22
2.6 Penelitian Terdahulu 23
2.7 Kerangka Berpikir 30
BAB III METODE PENELITIAN 33
3. 1 Jenis Penelitian.....33
3.2 Definisi Konsep.....33
3.3 Fokus Penelitian 34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....36
3.4.1 Data Primer.....36
3.4.2 Data Sekunder.....36
3.5 Informan Pene 37
3.6 Teknik Pengumpulan Data 37
3.7 Teknik Keabsahan Data 38
3.8 Teknik Analisa Data.....39
BAB IV PEMBAHASAN.....41
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian 41
4.1.1 Profil Instansi 41

4.1.2 Profil Informan 44

4.2 Gambaran Umum Pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Melalui Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kota Palembang 45

4.3 Pelaksanaan dan Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Melalui *Online Single Submission* (OSS) pada DPMPTSP Kota Palembang.....47

4.3.1 Tujuan Penerapan Sistem OSS oleh DPMPTSP Kota Palembang 47

4.3.2 Mekanisme Penggunaan OSS oleh Pelaku UMKM di Kota Palembang 48

4.3.3 Inovasi Pelayanan Perizinan OSS oleh DPMPTSP Kota Palembang 48

4.5 Pembahasan Penelitian 50

4.5.1 *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) 51

4.5.2 *Compatibility* (Kesesuaian dengan Nilai dan Kebutuhan Pengguna).....52

4.5.3 *Complexity* (Tingkat Kerumitan Inovasi) 53

4.5.4 *Trialability* (Kemudahan Uji Coba Inovasi) 54

4.5.5 *Observability* (Kemudahan Mengamati Hasil Inovasi) 55

BAB V PENUTUP.....57

5.1 Kesimpulan 57

5.2 Saran 58

DAFTAR PUSTAKA 59

LAMPIRAN 62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Program OSS-RBA Kota Palembang 2024…….....3
Tabel 1.2 Status pengguna OSS-RBA Kota Palembang 2024…….....3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu…….....26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Beranda Sistem OSS RBA..... 2
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir……...……31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi…….43

DAFTAR SINGKATAN

DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DKK	: Dan Kawan-Kawan
FISIP	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
OSS	: Online Single Submission
RI	: Republik Indonesia
SUPERONE	: Surat Pengantar *Online*
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi 62
Lampiran II Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi 63
Lampiran III. Kartu Bimbingan Komprehensif 64
Lampiran VII. Nilai Usept 69
Lampiran VIII. Surat Penelitian Dinas DPMPTSP Kota Palembang 70
Lampiran VII. Surat Izin Penelitian Kesbangpol Kota Palembang 70
Lampiran XI. Pedoman Wawancara 73
Lampiran XII. Pedoman Observasi 74
Lampiran XI. Pedoman Dokumentasi 74
Lampiran XIII. Buku Teori Everett M. Rogers 75

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan publik merupakan suatu konsep utama dalam sistem birokrasi sebuah negara. Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan berbagai layanan publik yang dibutuhkan masyarakat, termasuk pelayanan perizinan, kesehatan, pendidikan, utilitas, maupun bidang lainnya. Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Keberadaan inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia berperan penting dalam meningkatkan kinerja pemerintah agar lebih efektif, efisien, dan memperkuat kepercayaan Masyarakat (Mahpudin, 2022).

Inovasi dalam pelayanan perizinan menjadi langkah strategis pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Seiring perkembangan teknologi, pemerintah daerah terus berupaya menyederhanakan proses perizinan agar lebih cepat, tepat, dan transparan. Pemerintah daerah bertanggung jawab dalam pengelolaan izin usaha maupun non-usaha serta dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan mudah diakses guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Maulani & Setiawan, 2024).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Presiden Joko Widodo sebagai kepala pemerintahan mewajibkan pemerintah daerah untuk segera mengimplementasikan sistem perizinan berusaha berbasis elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) (Arianing Arrum, 2019). OSS adalah sistem perizinan usaha berbasis elektronik di Indonesia yang terhubung dengan berbagai instansi pemerintah.

Kebijakan ini bertujuan mempercepat proses perizinan dan menyederhanakan birokrasi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi (Dewi et al., 2023)

Gambar 1. 1 Tampilan Beranda Sistem OSS RBA

Berdasarkan PP No. 24 maka pada bulan Juli tahun 2018 dibentuk OSS yang di *launching* oleh Menteri Koordinator Bidang Perekonomian melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sebagai lembaga yang mengelola program OSS. Versi OSS pertama yang diterapkan yaitu OSS 1.0, Namun, dalam pelaksanaannya, OSS versi 1.0 masih menghadapi berbagai kendala, salah satu permasalahan yang sering muncul terkait dengan jenis pelaku usaha, di mana mereka kerap mengalami kebingungan, terutama saat menentukan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sesuai.

Permasalahan yang terjadi pada versi 1.0 membuat pemerintah mempebaharui sistem OSS yaitu ditingkatkan menjadi OSS versi 1.1. Sistem OSS 1.1 resmi diluncurkan pada awal November 2019 sebagai langkah pemerintah untuk membangun sistem baru yang mampu mengatasi permasalahan serta kelemahan yang terdapat pada OSS versi 1.0. Dalam OSS versi 1.1, telah dilakukan perbaikan pada

struktur database serta penambahan berbagai fitur validasi untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi proses perizinan.

Kemudian berkembang sistem tersebut pada tahun 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, yang lebih dikenal dengan nama OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) guna semakin memperbaiki program OSS (Yundrina, 2023a). Sistem ini mengelompokkan kegiatan usaha berdasarkan tingkat risikonya, dari kecil hingga besar. Tujuan utama OSS RBA adalah untuk memperbaiki ekosistem investasi dengan mempercepat dan menyederhanakan proses perizinan, serta mendukung pengawasan usaha yang transparan, terstruktur, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) khususnya kota Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang mengoperasikan sistem pelayanan terpadu satu pintu. DPMPTSP Palembang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan perizinan berusaha secara elektronik melalui platform OSS di wilayah Kota Palembang.

Tabel 1.1 Pengguna Program OSS-RBA Kota Palembang 2024

Pengguna Program OSS - berbasis Resiko Kota Palembang 2024	
Usaha Mikro dan Kecil (UMK)	30.226
Non Usaha Mikro dan Kecil (UMK)	106

Sumber : DPMPTSP Kota Palembang, diolah oleh penulis,2025

Data diatas menunjukkan pada tahun 2024 kota Palembang memiliki 30.332 pelaku usaha yang telah Nomor Induk Berusaha, yang dibagi menjadi 30.226 pelaku usaha mikro dan kecil sedangkan sisanya 106 usaha merupakan pelaku usaha dalam skala menengah hingga besar.

Tabel 1.2 Status pengguna OSS-RBA Kota Palembang 2024

Status yang melakukan Perizinan Usaha per 2024	
Izin terbit/ SS terverifikasi	846
Menunggu verifikasi persyaratan	615
Terbit otomatis	21.558

Sumber : DPMPTSP Kota Palembang, diolah oleh penulis,2025

Jika pelaku usaha yang terdaftar sebanyak 30.332, berbeda dengan yang melakukan perizinan. Berdasarkan data table 2.1 dapat dilihat pelaku usaha yang melakukan perizinan sebanyak 23.019, yang mana masing-masing status dari usaha yang melakukan perizinan tersebut berbeda-beda. Status perizinan usaha dibedakan menjadi 3 yaitu: izin terbit secara otomatis sebanyak 21.558, sertifikat standar terverifikasi sebanyak 846 dan yang masih menunggu verifikasi sebanyak 615 pelaku usaha.

Berdasarkan table 1.2 dapat dilihat bahwa dengan penerapan OSS pelaku usaha yang melakukan perizinan dapat lebih mudah mendapatkan perizinan pada waktu yang cepat, yang mana izin terbit secara otomatis ketika dilakukan input dalam sistem. Dalam table tersebut dapat dilihat dari 23.019 pelaku usaha yang melakukan perizinan 94% telah terbit otomatis, kemudian yang membutuhkan waktu sebesar 3,7%, namun masih terdapat beberapa pelaku usaha yang belum terverifikasi atas izin usaha yang diajukan sekitar 3,2% dari yang mendaftar.

Data yang disajikan menunjukkan bahwa penerapan OSS belum sepenuhnya mempercepat proses perizinan, karena masih ada izin yang memerlukan waktu lama untuk diproses dan menunggu verifikasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah, rendahnya literasi digital di masyarakat, serta resistensi aparatur pemerintah yang masih terbiasa dengan sistem manual. Tidak hanya itu, kurangnya transparansi dalam proses perizinan juga

menjadi isu yang signifikan. Banyak pelaku usaha yang mengeluhkan sulitnya mendapatkan informasi yang jelas mengenai status permohonan izin yang telah diajukan.

Penelitian sebelumnya telah banyak menjelaskan mengenai bagaiamna implementasi dan inovasi penerapan OSS, baik OSS 1.0, OSS 1.1 dan OSS RBA di beberapa daerah yang ada di Indonesia salah satunya berada di kota Palembang. Penelitian yang dilakukan oleh (Yundrina, 2023a), namun peneliti tersebut hanya terfokus pada penerapan OSS-RBA untuk UMKM pada kecamatan Kalidoni kota Palembang. Penelitian ini merupakan pengembangan atas penelitian tersebut dengan menggunakan data mengenai pengguna OSS-RBA UMKM kota Pelambang secara keseluruhan yang diteliti melalui DPMPTSP kota Palembang.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana inovasi pelayanan perizinan yang diupayakan di DPMPTSP Kota Palembang diterapkan, serta dampaknya terhadap kemudahan, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang menghadang serta langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang diupayakan di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis lakukan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana implementasi dari adanya inovasi pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di DPMPTSP kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan, dengan demikian maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah di DPMPTSP kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis.

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian inovasi pelayanan publik di tingkat daerah, dengan menganalisis inovasi pelayanan pada DPMPTSP Kota Palembang guna memperkaya pemahaman teoritis mengenai efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dalam menghadapi tantangan birokrasi, serta menjadi referensi atau dasar bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi pemerintah daerah, khususnya DPMPTSP Kota Palembang, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui analisis terhadap inovasi yang telah diterapkan, yang dapat membantu mengevaluasi efektivitas langkah-langkah yang dilakukan, mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki, serta memberikan rekomendasi konkret untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan inovasi, seperti keterbatasan teknologi dan resistensi aparatur.

DAFTAR PUSTAKA

Adrian, S. (2011). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika.

Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (Pakdes: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online Di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, *17*(2), 283–304. Https://Doi.Org/10.52316/Jap.V17i2.77

Arianing Arrum, D. (2019). Kepastian Hukum Dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Di Indonesia. *Jurist-Diction*, *2*(5). Https://Www.Cnbcindonesia.Com/News/20180418171510-4-11538/Sistem-Perizinan-On-

Citrasari, L., Idris, A., & Saleh, M. H. (2021a). Studi Tentang Analisis Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu …. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Citrasari, L., Idris, A., & Saleh, M. H. (2021b). *Studi Tentang Analisis Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Berbasis Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda*. Https://Dpmptsp.Samarindakota.Go.Id/Welcome.

Dewi, J., Pohan, B., & Yafiz, M. (2023). Penerapan Online Sigle Submission (Oss) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dpmptsp Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, *1*(4).

Duri, R., Alam Hidayat, B., & Destiny Sinaga, R. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Ap- Proach (Oss Rba) Inovasi Perizinan Usaha Mikro Kecil Di Perkotaan. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, *8*(2), 103–115. Https://Doi.Org/10.21787/Mp.8.2.2024.103-115

Eprilianto, D. F., Oktariyanda, T. A., & Sari, Y. E. K. (2022). Inovasi Digital Dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal El-Riyasah*, *13*(1).

Fazar, M., & Paselle, E. (2023). Inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (Oss) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Publik, 2023*(2), 318–332. Https://Oss.Go.Id/.

Fontana, A. (2009). *Innovate We Can!* Pt. Gramedia.

Herlambang, E., & Rahman Hakim, A. (2023). Edukasi Pentingnya Legalitas Izin Usaha Pada Umkm Di Desa Sabajaya. *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, *2*(1), 426–451.

Hofifah, S. (2020). Analisis Persaingan Usaha Pedagang Musiman Di Ngebel Ponorogo Ditinjau Dari Perspektif Etika Bisnis Islam. *Syarikat : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, *3*(2).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 55 (2003).

Kurniasari, H., Sulandari, D. S., Si, M., Profesor, J., & Soedarto, H. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3tki) Semarang*.

Lan. (2007). *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Bagian Humas Dan Publikasi.

Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman Dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, *6*(2), 107–117. Https://Doi.Org/10.21787/Mp.6.2.2022.107-117

Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) Di Dpmptsp Provinsi Banten. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, *15*(1), 1–17.

Moenir, H. A. S. (2000). *Manajemen Pelyanan Umum Di Indonesia*. Pt. Bumi Aksara.

Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Ekbis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(2), 137. Https://Doi.Org/10.14421/Ekbis.2018.2.2.1100

Philipus M.Hadjon. (2001). *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. Gajah Mada Universiity .

Rogers, E. M. (1983). *Attributes Of Innovations And Their Rate Of Adoption* (Vol. 6). Free Press.

Sari, H. M., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Kantor Samsat Di Kantor Bupati Kabupaten Kerinci). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 2023*(2), 276–287. Https://Doi.Org/10.5281/Zenodo.7572699

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta .

Surjadi. (2011). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Pt. Refika Aditama.

Suryadevi, R. K., & Fanida, E. H. (2020). *Inovasi Program Online Single Submission (Oss) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo*.

Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran,*.

Sutarno. (2012). *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Graha Ilmu.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008*. *1*.

Yundrina, L. (2023a). Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (Oss Rba) Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. *Journal On Education*, *05*(03).

Yundrina, L. (2023b). Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (Oss Rba) Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang Liatosa Yundrina. *Journal On Education*, *05*(03).