

**IMPLEMENTASI APLIKASI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) RISK
BASED APPROACH (RBA) UNTUK MEMPERMUDAH UMKM DALAM PEN-
ERBITAN IZIN USAHA DI KOTA BENGKULU**

Natasya Dwina Eryanda¹, Wulandari²

^{1,2}Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bengkulu

¹natasya.dwina03@gmail.com, ²wulandari@unib.ac.id

ABSTRACT

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a strategic role in regional economic development, yet many business actors still face difficulties in understanding business licensing procedures. This study analyzes the implementation of the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) in facilitating MSME business licensing in Bengkulu City, identifies supporting and inhibiting factors, and formulates measures to improve service effectiveness. The study uses an empirical legal method with a juridical-sociological approach, supported by legislation, scholarly literature, government documents, and official service data. The analysis shows that OSS-RBA simplifies access to business legality through electronic services and the issuance of a Business Identification Number (NIB). Bengkulu City recorded 9,016 NIBs from January to early December 2024, including 8,989 micro and small enterprises. However, substantive accessibility remains constrained by digital literacy, understanding of KBLI and risk levels, infrastructure, sectoral licensing, and the need for assistance. Effective implementation therefore requires reliable digital systems, legal certainty, capable officers, and user-oriented assistance.

Keywords: OSS-RBA; MSMEs; business licensing; Business Identification Number; Bengkulu City.

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berperan strategis dalam perekonomian daerah, tetapi sebagian pelaku usaha masih menghadapi kesulitan memahami prosedur perizinan. Penelitian ini menganalisis implementasi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) dalam mempermudah perizinan usaha UMKM di Kota Bengkulu, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan upaya peningkatan efektivitas pelayanan. Penelitian menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan yuridis-sosiologis yang didukung peraturan perundang-undangan, literatur ilmiah, dokumen pemerintah, dan data resmi pelayanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa OSS-RBA menyederhanakan akses legalitas usaha melalui layanan elektronik dan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Kota Bengkulu mencatat 9.016 NIB sejak Januari sampai awal Desember 2024, sebanyak 8.989 di antaranya merupakan UMK. Namun, kemudahan administratif belum selalu menjadi kemudahan substantif karena masih terdapat kendala literasi digital, pemahaman KBLI dan tingkat risiko, infrastruktur, perizinan sektoral, serta kebutuhan pendampingan. Efektivitas OSS-RBA karena itu memerlukan kualitas sistem digital, kepastian hukum, kapasitas aparatur, dan pendampingan yang berorientasi pada pengguna.

Kata kunci: OSS-RBA; UMKM; perizinan berusaha; Nomor Induk Berusaha; Kota Bengkulu.

A. Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan bagian penting dari struktur perekonomian Indonesia. Keberadaan UMKM tidak hanya berkaitan dengan kegiatan perdagangan dalam arti sempit, tetapi juga dengan penciptaan kesempatan kerja, penguatan ekonomi rumah tangga, pemerataan aktivitas ekonomi, dan pengembangan kewirausahaan. Karena itu, kebijakan negara terhadap UMKM tidak cukup diarahkan pada pemberian bantuan modal, tetapi juga harus memastikan adanya lingkungan regulasi dan pelayanan publik yang memungkinkan pelaku usaha memulai, menjalankan, dan mengembangkan usahanya secara legal.

Legalitas usaha mempunyai fungsi penting dalam hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Legalitas memberikan identitas dan dasar administratif bagi kegiatan usaha, sekaligus menjadi instrumen pemerintah untuk melakukan pembinaan dan pengawasan. Bagi pelaku UMKM, legalitas dapat membantu membuka akses terhadap program pemerintah, pembiayaan, kemitraan, pemasaran, dan berbagai layanan

yang mensyaratkan identitas usaha. Sebaliknya, proses perizinan yang rumit, tidak transparan, atau membutuhkan biaya dan waktu yang tidak proporsional dapat menjadi hambatan masuk bagi usaha kecil.

Perubahan teknologi informasi mendorong pemerintah melakukan digitalisasi pelayanan perizinan. Online Single Submission (OSS) dikembangkan sebagai sistem pelayanan terintegrasi, kemudian diperkuat dengan pendekatan berbasis risiko atau OSS-RBA. Pendekatan ini pada prinsipnya membedakan persyaratan berdasarkan risiko kegiatan usaha sehingga tidak seluruh kegiatan usaha diperlakukan dengan beban perizinan yang sama.

Kerangka hukum yang berlaku saat ini adalah Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Peraturan tersebut berlaku sejak 5 Juni 2025 dan mencabut Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021. PP Nomor 28 Tahun 2025 mengatur persyaratan dasar, Perizinan Berusaha, PB UMKU, norma dan standar, layanan sistem OSS, pengawasan, evaluasi dan reformasi kebijakan, penyelesaian permasalahan, serta sanksi. Dalam peraturan

tersebut, Perizinan Berusaha merupakan legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.

Perubahan dasar hukum tersebut penting diperhatikan dalam penelitian mengenai OSS-RBA karena artikel yang masih menjadikan PP Nomor 5 Tahun 2021 sebagai dasar hukum utama tanpa menjelaskan status pencabutannya berisiko tidak mutakhir. Dalam penelitian hukum, aktualitas norma merupakan bagian penting dari ketepatan analisis. Oleh sebab itu, penelitian ini menempatkan PP Nomor 28 Tahun 2025 sebagai dasar hukum utama, sementara regulasi sebelumnya digunakan hanya sebagai konteks perkembangan kebijakan.

Di tingkat daerah, implementasi kebijakan perizinan digital tidak dapat dipisahkan dari kapasitas pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan. DPMPSTSP Kota Bengkulu menyediakan mekanisme pelayanan OSS untuk risiko rendah dan risiko tinggi serta mekanisme pengaduan. Keberadaan mekanisme tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak menghilangkan fungsi pemerintah daerah, tetapi mengubah bentuk

fungsi tersebut dari pelayanan administratif konvensional menjadi pelayanan, konsultasi, verifikasi, pendampingan, dan penyelesaian hambatan dalam sistem digital.

Kota Bengkulu menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji implementasi OSS-RBA karena terdapat peningkatan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Data DPMPSTSP yang diberitakan ANTARA menunjukkan bahwa sejak Januari sampai awal Desember 2024 telah diterbitkan 9.016 NIB. Dari jumlah tersebut, 8.989 merupakan NIB untuk Usaha Mikro Kecil (UMK), sedangkan 27 merupakan pelaku usaha menengah dan besar. Komposisi tersebut memperlihatkan dominasi UMK dalam pemanfaatan layanan NIB di Kota Bengkulu.

Angka tersebut juga memperlihatkan bahwa legalisasi usaha melalui NIB telah menjadi bagian penting dari pelayanan publik daerah. Akan tetapi, peningkatan jumlah NIB perlu dibaca secara kritis. Jumlah dokumen yang diterbitkan belum dengan sendirinya membuktikan bahwa seluruh pelaku UMKM memahami klasifikasi usaha, tingkat risiko, kewajiban pasca-penerbitan NIB, maupun perizinan sektoral yang mungkin masih diperlukan.

Persoalan tersebut berkaitan dengan kesenjangan antara digitalisasi pelayanan dan kapasitas pengguna. Sistem dapat dirancang sederhana, tetapi pelaku usaha yang tidak terbiasa menggunakan teknologi tetap dapat mengalami kesulitan. Dalam konteks hukum administrasi, keadaan tersebut berkaitan dengan asas kemudahan, keterbukaan, kepastian hukum, kecermatan, dan pelayanan yang baik. Pemerintah perlu memastikan bahwa transformasi digital tidak menciptakan bentuk baru eksklusif administratif bagi pelaku usaha yang memiliki keterbatasan literasi digital.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa OSS dapat memberikan manfaat berupa penyederhanaan dan kemudahan berusaha, tetapi implementasinya juga menghadapi persoalan integrasi, perizinan teknis, ketidaksesuaian klasifikasi usaha, serta koordinasi antara pusat dan daerah. Christiawan menekankan bahwa hakikat single submission baru tercapai secara optimal apabila sistem mampu mengintegrasikan proses perizinan dan pertukaran data antarinstitusi. Penelitian Agung, Sudaryat, dan Suryamah juga menemukan adanya persoalan klasifikasi usaha

dan hambatan pada perizinan yang berkaitan dengan pemerintah daerah.

Penelitian ini mempunyai fokus yang lebih spesifik pada Kota Bengkulu. Fokus tersebut penting karena implementasi kebijakan nasional selalu berinteraksi dengan karakteristik lokal, kapasitas pelayanan daerah, tingkat literasi masyarakat, serta pola usaha UMKM setempat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mempertanyakan apakah OSS-RBA mempermudah perizinan secara normatif, tetapi juga bagaimana kemudahan tersebut diwujudkan dalam pelayanan daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut: pertama, bagaimana implementasi OSS-RBA dalam mempermudah UMKM memperoleh izin usaha di Kota Bengkulu? Kedua, apa faktor pendukung dan penghambat implementasi OSS-RBA bagi UMKM di Kota Bengkulu? Ketiga, bagaimana upaya pemerintah daerah meningkatkan efektivitas dan kepastian hukum pelayanan OSS-RBA bagi UMKM?

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi OSS-RBA dalam penerbitan izin usaha UMKM di Kota Bengkulu, mengidentifikasi faktor

pendukung dan penghambat, serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan. Secara teoritis, penelitian diharapkan memperkaya kajian hukum administrasi negara mengenai digitalisasi pelayanan perizinan. Secara praktis, penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan bahan informasi bagi pelaku UMKM.

Kerangka Teori

A. Teori Implementasi Kebijakan

Analisis implementasi dalam penelitian ini menggunakan kerangka George C. Edward III yang melihat empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kerangka tersebut dipilih karena sesuai untuk menjelaskan mengapa suatu kebijakan yang secara normatif telah ditetapkan dapat menghasilkan tingkat pelaksanaan yang berbeda di lapangan.

Komunikasi berkaitan dengan bagaimana kebijakan, prosedur, persyaratan, dan informasi mengenai OSS-RBA disampaikan kepada pelaku UMKM. Dalam konteks perizinan, komunikasi yang tidak jelas dapat menyebabkan kesalahan pengisian data, pemilihan KBLI, atau

kesalahpahaman mengenai dokumen yang harus dipenuhi.

Sumber daya meliputi sumber daya manusia, fasilitas, jaringan teknologi, anggaran, dan informasi. OSS-RBA merupakan sistem digital sehingga keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga pada ketersediaan perangkat, jaringan internet, kemampuan petugas, serta dukungan pelayanan.

Disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen pelaksana kebijakan. Aparatur yang responsif, membantu, dan berorientasi pada penyelesaian masalah akan meningkatkan kemungkinan pelaku UMKM berhasil menggunakan sistem.

Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian kewenangan, SOP, koordinasi, dan mekanisme pelayanan. Struktur yang terlalu kompleks dapat mengurangi manfaat digitalisasi, sedangkan struktur yang jelas dapat mempercepat penyelesaian perizinan.

B. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum digunakan untuk menilai apakah pelaku UMKM memperoleh kejelasan mengenai dasar hukum, prosedur, persyaratan, status permohonan, dan akibat hukum

dari legalitas yang diterbitkan. Kepastian hukum dalam perizinan tidak berhenti pada penerbitan dokumen, tetapi juga mencakup konsistensi prosedur dan kejelasan mengenai kewajiban yang masih harus dipenuhi.

Dalam konteks OSS-RBA, kepastian hukum memiliki dua dimensi. Pertama, dimensi normatif, yaitu adanya peraturan yang jelas dan berlaku. Kedua, dimensi operasional, yaitu apakah pelaku usaha dapat memahami dan menggunakan prosedur yang tersedia secara konsisten. Karena itu, digitalisasi perizinan harus berjalan bersama dengan penyederhanaan informasi dan pendampingan.

C. Konsep Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko merupakan pendekatan yang menghubungkan beban perizinan dengan tingkat risiko kegiatan usaha. PP Nomor 28 Tahun 2025 mendefinisikan PBBR sebagai perizinan berusaha yang menggunakan pendekatan berbasis risiko yang diperoleh dari hasil analisis risiko setiap kegiatan usaha. Pendekatan tersebut dimaksudkan agar pengaturan tidak membebani kegiatan usaha berisiko rendah dengan persyaratan yang sama dengan kegiatan berisiko lebih tinggi.

Dalam penelitian ini, konsep tersebut digunakan untuk melihat apakah pelaku UMKM di Kota Bengkulu memperoleh manfaat dari diferensiasi tingkat risiko dan apakah informasi yang diberikan sistem dapat dipahami oleh pengguna. Dengan demikian, ukuran kemudahan tidak hanya berupa kecepatan penerbitan NIB, tetapi juga keterpahaman proses dan kemampuan pengguna memenuhi persyaratan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis-sosiologis. Penelitian hukum empiris digunakan karena objek kajian tidak hanya berupa norma perizinan, tetapi juga implementasi norma tersebut dalam pelayanan kepada UMKM di Kota Bengkulu.

Pendekatan peraturan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis UUD NRI Tahun 1945, Undang-Undang tentang UMKM, Undang-Undang tentang Cipta Kerja, Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, serta PP Nomor 28 Tahun 2025. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep implementasi kebijakan, pelayanan

publik, kepastian hukum, dan perizinan berbasis risiko. Pendekatan sosiologis digunakan untuk melihat pengalaman pengguna dan pelaksana pelayanan.

Data primer dirancang diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan aparaturnya DPMPTSP Kota Bengkulu dan pelaku UMKM yang pernah melakukan pendaftaran atau pengurusan legalitas melalui OSS-RBA. Karena penelitian lapangan harus dilakukan secara nyata, jumlah informan, identitas/kode informan, tanggal wawancara, dan kutipan hasil wawancara harus diisi berdasarkan data peneliti dan tidak boleh dibuat-buat.

Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan nonhukum yang relevan. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder berupa buku dan artikel jurnal. Data nonhukum berupa data pelayanan pemerintah daerah dan informasi resmi mengenai OSS.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen, wawancara, dan observasi pelayanan. Wawancara diarahkan pada lima tema: kemudahan akses, pemahaman prosedur, kendala teknis, kualitas

pendampingan, dan manfaat NIB. Observasi diarahkan pada alur pelayanan, media informasi, ketersediaan petugas pendamping, dan mekanisme pengaduan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahap reduksi data, pengelompokan tema, interpretasi, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan keterangan aparaturnya, pelaku UMKM, dokumen pemerintah, dan ketentuan hukum.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Implementasi OSS-RBA di Kota Bengkulu

DPMPTSP Kota Bengkulu merupakan salah satu institusi yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah. Informasi pada laman resmi DPMPTSP menunjukkan adanya mekanisme pelayanan OSS untuk risiko rendah dan risiko tinggi serta mekanisme pengaduan. Hal ini memperlihatkan bahwa pemerintah daerah tidak hanya menyediakan kanal digital, tetapi juga membangun mekanisme pelayanan untuk menangani kebutuhan dan masalah pengguna.

Implementasi OSS-RBA dapat dilihat melalui tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah input data pelaku usaha dan kegiatan usaha. Tahap kedua adalah penilaian dan klasifikasi kegiatan berdasarkan tingkat risiko serta penentuan persyaratan. Tahap ketiga adalah penerbitan dokumen legalitas dan pemenuhan kewajiban lanjutan apabila dipersyaratkan. Pada UMK dengan kegiatan berisiko rendah, proses dapat relatif sederhana, sedangkan kegiatan dengan tingkat risiko lebih tinggi dapat membutuhkan pemenuhan standar atau persyaratan sektoral.

Data Kota Bengkulu menunjukkan bahwa penerbitan NIB telah menjadi layanan yang digunakan secara luas. Pada Januari sampai awal Desember 2024, DPMPTSP Kota Bengkulu menerbitkan 9.016 NIB. Sebanyak 8.989 berasal dari UMK dan 27 dari usaha menengah/besar. Jika dibandingkan dengan angka 5.825 NIB yang diberitakan untuk tahun 2023, jumlah 2024 meningkat 3.191 NIB atau sekitar 54,78 persen. Kenaikan ini merupakan indikator penting bahwa pelayanan legalitas

usaha semakin dimanfaatkan, meskipun belum cukup untuk menyimpulkan seluruh dimensi efektivitas.

Dominasi UMK dalam data NIB mempunyai implikasi kebijakan. Pertama, sistem OSS menjadi instrumen formalitas usaha yang sangat relevan bagi pelaku kecil. Kedua, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa layanan pendampingan dirancang sesuai karakter pengguna UMK, bukan hanya berdasarkan asumsi bahwa seluruh pengguna memiliki kemampuan digital yang sama.

B. Kemudahan OSS-RBA bagi

Pelaku UMKM

1. Kemudahan akses

OSS menggeser sebagian proses perizinan dari pelayanan fisik menuju layanan elektronik. Bagi pelaku UMKM yang memiliki perangkat dan koneksi internet memadai, perubahan ini mengurangi kebutuhan datang ke kantor pemerintah hanya untuk melakukan pendaftaran awal. Akses yang lebih fleksibel dapat menurunkan biaya transaksi administratif.

2. Penyederhanaan proses

Pendekatan berbasis risiko memungkinkan persyaratan dibedakan sesuai karakter kegiatan

usaha. Prinsip ini lebih proporsional daripada membebankan persyaratan yang sama kepada seluruh usaha. Namun, penyederhanaan hanya dirasakan jika informasi pada sistem dapat dipahami oleh pengguna.

3. Penerbitan NIB sebagai identitas usaha

NIB merupakan elemen penting dalam legalitas dan identitas pelaku usaha. Bagi UMKM, kepemilikan NIB membantu membentuk hubungan formal dengan pemerintah dan menjadi salah satu dasar untuk mengakses program pembinaan dan layanan lain sesuai ketentuan.

4. Transparansi prosedur

Sistem elektronik dapat menyediakan informasi mengenai tahapan dan status proses. Transparansi tersebut berpotensi mengurangi ketergantungan pada informasi informal dan memperkuat akuntabilitas pelayanan.

5. Efisiensi waktu dan biaya

Digitalisasi berpotensi mengurangi perjalanan, antrean, dan pengeluaran pengisian dokumen. Akan tetapi, efisiensi tidak boleh diukur hanya dari waktu penerbitan NIB; harus dilihat pula apakah pengguna dapat menyelesaikan proses tanpa

bantuan berulang dan apakah persyaratan lanjutan dapat dipenuhi dengan jelas.

C. Analisis Implementasi Berdasarkan Model George C. Edward III

1. Komunikasi

Komunikasi menjadi variabel awal karena pelaku UMKM perlu memahami manfaat NIB, cara menggunakan OSS, klasifikasi KBLI, tingkat risiko, dan kewajiban setelah legalitas diterbitkan. Sosialisasi yang hanya menekankan bahwa pembuatan NIB gratis dan mudah belum cukup. Materi perlu menjelaskan langkah praktis dan kesalahan yang sering terjadi. Pemerintah daerah juga perlu menyediakan informasi yang konsisten antara kanal digital, petugas, dan media sosialisasi.

2. Sumber daya

Sumber daya mencakup kualitas aparatur dan fasilitas. Pelayanan digital tetap membutuhkan petugas yang mampu menjelaskan proses kepada pengguna. Selain itu, perangkat komputer, jaringan internet, ruang layanan, dan sistem pengaduan menjadi bagian dari sumber daya implementasi. Jika salah satu komponen lemah, beban dapat berpindah kepada pengguna.

3. Disposisi pelaksana

Sikap petugas berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Pelaku UMKM yang mengalami kesalahan pengisian atau tidak memahami klasifikasi kegiatan membutuhkan petugas yang bersedia memberikan penjelasan, bukan sekadar mengarahkan pengguna kembali ke sistem. Orientasi pelayanan yang solutif akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi perlu mendukung penyelesaian proses yang lintas sektor. Jika NIB dapat diterbitkan tetapi persyaratan teknis harus dipenuhi pada instansi berbeda tanpa informasi yang jelas, pengguna dapat kembali mengalami hambatan. Karena itu, koordinasi dan SOP antara DPMPTSP, instansi teknis, dan penyelenggara OSS menjadi penting.

D. Faktor Pendukung

Pertama, adanya dasar hukum yang relatif jelas dan terus diperbarui. PP Nomor 28 Tahun 2025 memberikan kerangka penyelenggaraan PBBR sekaligus menegaskan layanan sistem OSS. Kepastian dasar hukum

membantu pemerintah dan masyarakat memahami posisi OSS dalam pelayanan perizinan.

Kedua, tersedianya infrastruktur pelayanan digital. Keberadaan OSS memungkinkan proses dilakukan secara elektronik dan terintegrasi. DPMPTSP Kota Bengkulu juga menyediakan mekanisme pelayanan berdasarkan tingkat risiko.

Ketiga, meningkatnya kesadaran terhadap legalitas usaha. Peningkatan jumlah NIB di Kota Bengkulu menunjukkan bahwa legalitas semakin dipandang sebagai kebutuhan oleh pelaku usaha.

Keempat, adanya pendampingan. Pendampingan menjadi faktor penting bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi. Pelayanan langsung dapat berfungsi sebagai jembatan antara desain sistem digital dan kapasitas pengguna.

E. Faktor Penghambat

1. Literasi digital

Sebagian pelaku UMKM masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan perangkat dan layanan digital. Kondisi ini dapat menyebabkan kesalahan pengisian, ketergantungan pada pihak lain, atau bahkan keengganan mendaftarkan usaha.

2. Pemahaman KBLI dan risiko

Penentuan bidang kegiatan usaha merupakan tahap penting. Kesalahan dalam memilih KBLI dapat memengaruhi klasifikasi kegiatan dan persyaratan yang muncul. Pelaku UMKM sering kali lebih memahami kegiatan usahanya secara praktis daripada terminologi klasifikasi usaha.

3. Infrastruktur dan kualitas jaringan

Ketergantungan pada internet membuat layanan digital sensitif terhadap gangguan jaringan. Bagi UMKM di lokasi dengan kualitas koneksi rendah, digitalisasi dapat menjadi hambatan baru.

4. Perizinan sektoral

Tidak semua kegiatan selesai hanya dengan NIB. Kegiatan tertentu dapat memerlukan standar, sertifikasi, persyaratan lingkungan, kesehatan, keamanan pangan, atau persyaratan sektoral lain. Apabila informasi tersebut tidak dipahami sejak awal, pelaku usaha dapat menganggap NIB sebagai keseluruhan legalitas.

5. Kesenjangan antara desain sistem dan kebutuhan pengguna

Sistem digital cenderung dibangun berdasarkan logika administratif, sedangkan pengguna UMKM

menggunakan bahasa dan pengalaman bisnis sehari-hari. Perbedaan tersebut membutuhkan desain informasi yang sederhana dan dukungan manusia.

F. OSS-RBA dan Kepastian Hukum bagi UMKM

OSS-RBA memberikan kontribusi terhadap kepastian hukum karena menyediakan kanal resmi dan keluaran administratif yang dapat diverifikasi. Pelaku usaha memperoleh identitas usaha melalui NIB dan dapat mengetahui persyaratan yang berkaitan dengan kegiatan yang didaftarkan. Hal ini lebih baik dibandingkan kondisi ketika legalitas hanya didasarkan pada dokumen informal atau izin yang tidak terintegrasi.

Namun, kepastian hukum harus dibedakan dari kepastian administratif. NIB membuktikan adanya registrasi/identitas usaha, tetapi untuk kegiatan tertentu masih terdapat kewajiban lain. Karena itu, edukasi mengenai cakupan NIB menjadi penting agar pelaku UMKM tidak salah memahami bahwa seluruh kewajiban hukum telah selesai setelah NIB terbit.

Penelitian Agung, Sudaryat, dan Suryamah menunjukkan bahwa masalah klasifikasi usaha dan hubungan

dengan perizinan daerah dapat menjadi sumber ketidakpastian. Temuan tersebut relevan untuk Kota Bengkulu karena peningkatan jumlah NIB harus diikuti dengan kemampuan pelayanan untuk menjelaskan kewajiban lanjutan.

Dalam perspektif asas umum pemerintahan yang baik, pelayanan OSS-RBA harus memenuhi kepastian hukum, kemanfaatan, keterbukaan, kecermatan, dan pelayanan yang baik. Digitalisasi seharusnya memperkuat asas tersebut, bukan hanya memindahkan formulir manual ke layar komputer.

G. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai OSS menunjukkan pola temuan yang relatif konsisten. Studi Christiawan menyoroti pentingnya integrasi dan pertukaran data agar single submission benar-benar memberikan kemudahan. Studi Agung, Sudaryat, dan Suryamah menyoroti persoalan kepastian hukum, klasifikasi usaha, dan hambatan yang berkaitan dengan pemerintah daerah. Studi Wisnumurti mengenai Denpasar menunjukkan bahwa pelayanan OSS dapat berjalan cukup baik tetapi pendampingan masih menjadi kebutuhan. Studi

Musthafa dan rekan-rekan membahas keabsahan OSS-RBA dari perspektif hukum, sedangkan studi terbaru mengenai tata kelola OSS menyoroti persoalan teknis, institusional, dan sinkronisasi pusat-daerah.

Penelitian ini berbeda karena menggabungkan analisis hukum empiris dengan konteks pelayanan UMKM di Kota Bengkulu dan menggunakan perkembangan data NIB daerah sebagai salah satu indikator implementasi. Dengan demikian, kebaruan penelitian terletak pada lokus, konteks implementasi, dan upaya menghubungkan kemudahan administratif dengan kepastian hukum dan kapasitas pengguna.

H. Strategi Peningkatan Efektivitas Pelayanan

1. Sosialisasi berbasis kelompok usaha

Sosialisasi sebaiknya dilakukan berdasarkan karakter kegiatan UMKM, misalnya kuliner, perdagangan, jasa, kerajinan, dan usaha rumahan. Pendekatan tersebut membuat contoh KBLI dan persyaratan lebih mudah dipahami.

2. Klinik OSS-RBA

DPMPTSP dapat menyediakan klinik konsultasi berkala yang membantu pengguna memeriksa data sebelum submit. Klinik tidak harus menggantikan sistem digital, tetapi berfungsi sebagai pendampingan.

3. Panduan satu halaman

Pemerintah daerah dapat membuat panduan visual berisi alur pendaftaran, dokumen yang perlu disiapkan, cara memilih kegiatan usaha, dan informasi mengenai kewajiban lanjutan.

4. Penguatan koordinasi lintas sektor

Untuk kegiatan yang memerlukan persyaratan teknis, perlu tersedia informasi yang jelas mengenai instansi terkait, dokumen yang dibutuhkan, dan tahapan setelah NIB.

5. Penguatan pengaduan

Mekanisme pengaduan harus mudah ditemukan dan memberikan kepastian mengenai siapa yang menangani masalah, batas waktu respons, serta tindak lanjutnya.

6. Evaluasi berbasis pengalaman pengguna

Evaluasi layanan tidak cukup berdasarkan jumlah NIB. Pemerintah perlu mengukur waktu penyelesaian,

tingkat keberhasilan pendaftaran mandiri, jumlah pengguna yang membutuhkan bantuan, jenis kesalahan yang sering terjadi, dan tingkat kepuasan pengguna.

Catatan metodologis: data primer dalam naskah sumber masih berupa rancangan. Identitas informan, tanggal wawancara, dan kutipan hasil wawancara wajib diisi berdasarkan penelitian lapangan yang nyata dan tidak boleh direayasa.

D. Kesimpulan

Implementasi OSS-RBA memberikan kemudahan administratif bagi UMKM di Kota Bengkulu melalui digitalisasi proses, pendekatan berbasis risiko, dan penerbitan NIB sebagai identitas usaha. Data daerah menunjukkan pemanfaatan yang tinggi, dengan 9.016 NIB diterbitkan pada Januari sampai awal Desember 2024 dan 8.989 di antaranya merupakan UMK.

Efektivitas OSS-RBA dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Faktor pendukung meliputi dasar hukum, sistem digital, dukungan pelayanan daerah, dan meningkatnya kesadaran legalitas.

Hambatan utama meliputi literasi digital, pemahaman KBLI dan tingkat risiko, jaringan internet, perizinan sektoral, dan kebutuhan pendampingan.

Dari perspektif kepastian hukum, OSS-RBA memperkuat legalitas formal usaha melalui sistem resmi dan NIB. Namun, kepastian hukum belum sempurna apabila pengguna tidak memahami bahwa NIB tidak selalu menutup seluruh kewajiban perizinan. Karena itu, keberhasilan OSS-RBA harus diukur tidak hanya dari jumlah dokumen yang diterbitkan, tetapi juga dari pemahaman, kemampuan, dan pengalaman pengguna.

Saran

DPMPTSP Kota Bengkulu perlu memperkuat pendampingan dan sosialisasi yang praktis, terutama mengenai KBLI, tingkat risiko, dan kewajiban setelah NIB diterbitkan.

Pemerintah daerah perlu mengembangkan indikator evaluasi yang mengukur keberhasilan pendaftaran mandiri, waktu layanan, kesalahan pengguna, kebutuhan pendampingan, dan kepuasan pelaku UMKM.

Pelaku UMKM perlu meningkatkan literasi digital dan memahami bidang kegiatan usaha serta kewajiban

perizinan sektoral agar legalitas usaha tidak berhenti pada kepemilikan NIB.

Penelitian lanjutan dapat menggunakan data wawancara yang lebih luas dan membandingkan pelayanan OSS-RBA Kota Bengkulu dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, R. H. P. A., Sudaryat, & Suryamah, A. (2022). Pendaftaran perizinan melalui OSS RBA terhadap UMKM ditinjau dari teori kepastian hukum. *Jurnal Mercatoria*, 15(2), 160-166. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v15i2.7793>
- Christiawan, R. (2021). Perizinan berbasis Online Single Submission untuk mewujudkan kemudahan berusaha. *Masalah-Masalah Hukum*, 50(1), 60-69. <https://doi.org/10.14710/mmh.50.1.2021.60-69>
- Leonardi, L., & Tundjung, T. (2025). Reconstruction of business licensing governance through Online Single Submission (OSS) from the perspective of efficiency and legal certainty. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 20(4). <https://doi.org/10.21070/ijler.v20i4.1391>
- Musthafa, A. R., Putrazta, S. A., Edwinarta, C. D., & Fitriani, N. A. (2023). Keabsahan penggunaan One Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) sebagai sistem perizinan berusaha. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 20(4). <https://e-jurnal.peraturan.go.id/index.php/jli/article/view/1095>

- Wisnumurti, A. A. G. O. (2022). Efektifitas pelaksanaan kebijakan pendaftaran izin usaha UMKM secara digital melalui Online Single Submission (OSS) di Kota Denpasar. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5441-5446. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i12.1230>
- Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang.
- Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- DPMPTSP Kota Bengkulu. (2026). Mekanisme perizinan dan pengaduan. <https://dpmptsp.bengkulukota.go.id/profil/regulasi>
- ANTARA News Bengkulu. (2024, 4 Desember). DPMPTSP Kota Bengkulu terbitkan 9.016 NIB untuk pelaku usaha. <https://bengkulu.antaranews.com/berita/382789/dpmptsp-kota-bengkulu-terbitkan-9016-nib-untuk-pelaku-usaha>
- ANTARA News Bengkulu. (2024, 4 Januari). DPMPTSP Bengkulu terbitkan 1.903 izin melalui aplikasi selama 2023. [ta-
ranews.com/berita/326286/dpmptsp-bengkulu-terbitkan-1903-izin-melalui-aplikasi-selama-2023](https://bengkulu.anta-
ranews.com/berita/326286/dpmptsp-bengkulu-terbitkan-1903-izin-melalui-aplikasi-selama-2023)