PERSEPSI PENGGUNAAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS-RBA) BAGI PELAKU USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM) DI DPMPTSP KOTA PONTIANAK

Muhammad Aditya Thoriq
NPP. 33.0721
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: thoriqaditya@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. Murdiyana, M.Si
Email: murdiyana62@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement: *The implementation of the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) system at DPMPTSP Pontianak City still encounters various obstacles that affect MSME actors' perceptions of the use of the system.* ***Purpose:*** *This study aims to describe the perception of the use of OSS-RBA for MSME actors at the DPMPTSP of PONTIANAK CITY..* ***Method:*** *This study employs a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation using purposive sampling. Analysis was conducted using the Technology Acceptance Model (TAM) framework focusing on Perceived Usefulness (PU) and Perceived Ease of Use (PEOU).* ***Result:*** *The findings indicate that MSME actors have a fairly positive perception of OSS-RBA, as the system simplifies the licensing process, accelerates the issuance of the Business Identification Number (NIB), and reduces the need for direct office visits. However, obstacles remain, including low digital literacy, technical system issues, limited internet connectivity, incomplete digital verification processes, and uneven socialization and assistance.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the use of OSS-RBA has been perceived as quite helpful in facilitating business licensing for MSME actors, though optimization is still needed through improved service quality, digital literacy enhancement, and strengthened technical assistance.*

Keywords: *Digital Licensing; DPMPTSP; MSME; OSS-RBA; Perception of Use*

ABSTRAK

Permasalahan: Implementasi sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) di DPMPTSP Kota Pontianak masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap penggunaan sistem tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan persepsi penggunaan OSS-RBA bagi pelaku UMKM DI DPMPTSP KOTA PONTIANAK. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi menggunakan teknik purposive sampling. Analisis dilakukan menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang berfokus pada Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU). Penelitian dilaksanakan di DPMPTSP Kota Pontianak pada Januari 2026. **Hasil/Temuan:** Penelitian menunjukkan bahwa pelaku UMKM memiliki persepsi yang cukup positif terhadap penggunaan OSS-RBA karena dinilai mampu mempermudah proses perizinan, mempercepat penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), serta mengurangi kebutuhan tatap muka langsung ke kantor pelayanan. Namun, masih terdapat hambatan berupa rendahnya literasi digital, kendala teknis sistem, keterbatasan jaringan internet, proses verifikasi yang belum sepenuhnya digital, serta belum meratanya

sosialisasi dan pendampingan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan OSS-RBA dipersepsikan cukup membantu pelaku UMKM dalam proses perizinan usaha, namun masih diperlukan optimalisasi melalui peningkatan kualitas layanan, penguatan literasi digital, dan pendampingan teknis yang berkelanjutan.

Kata kunci: DPMPTSP; OSS-RBA; Perizinan Digital; Persepsi Penggunaan; UMKM

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik telah terbukti meningkatkan efisiensi, partisipasi warga, dan akuntabilitas pemerintah. Di Indonesia, komitmen terhadap digitalisasi diwujudkan melalui harmonisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam rangka mewujudkan visi Golden Indonesia 2045. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peran vital dalam pembangunan ekonomi Indonesia, dengan kontribusi sekitar 61% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan hampir 97% tenaga kerja nasional (Kemenkop UKM, 2021).

Sebagai upaya lanjutan dalam reformasi perizinan usaha, pemerintah menerapkan sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) yang resmi diimplementasikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Sistem ini menggantikan model perizinan konvensional dengan pendekatan berbasis tingkat risiko usaha, bertujuan menyederhanakan proses perizinan, mempercepat penerbitan izin, dan meningkatkan kepastian hukum bagi pelaku usaha, terutama sektor UMKM.

Dalam praktiknya, implementasi OSS-RBA di Kota Pontianak masih menghadapi berbagai kendala. Pelaksanaan kebijakan ini belum optimal karena sejumlah fitur sistem menjadi hambatan teknis, pemahaman pelaku usaha masih terbatas, kompetensi petugas belum merata, dan sosialisasi dinilai kurang efektif (Mandala et al., 2024). Keberhasilan penggunaan OSS-RBA sangat dipengaruhi oleh persepsi pelaku usaha terhadap sistem, khususnya terkait kemanfaatan dan kemudahan penggunaannya. Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use yang dirasakan pengguna (Davis, 1989).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Meskipun berbagai penelitian telah membahas efektivitas OSS-RBA, penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi penggunaan OSS-RBA di Kota Pontianak dari perspektif pelaku UMKM menggunakan kerangka TAM masih sangat terbatas. Penelitian yang ada umumnya berfokus pada efektivitas sistem secara umum atau implementasi di daerah lain (Duri et al., 2024; Fajri & Astuti, 2024; Palupi et al., 2025), sehingga kajian mendalam tentang pengalaman pengguna di DPMPTSP Kota Pontianak yang memiliki karakteristik demografis dan ekonomi unik sebagai pusat Kalimantan Barat belum tersedia secara komprehensif.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting mengingat DPMPTSP Kota Pontianak berperan sebagai fasilitator utama perizinan bagi lebih dari 670.000 jiwa penduduk dengan aktivitas UMKM yang sangat dinamis di sektor kuliner, perdagangan, dan jasa. Ketidakmampuan dalam mengoptimalkan penggunaan OSS-RBA dapat berdampak pada rendahnya formalisasi usaha, hambatan akses pembiayaan, dan hilangnya manfaat program pemerintah bagi UMKM. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, pemangku kebijakan tidak memiliki dasar empiris yang kuat untuk merancang strategi perbaikan layanan yang tepat sasaran.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan. Duri, Hidayat, dan Sinaga (2024) meneliti efektivitas OSS-RBA di Kota Palembang dan menemukan sistem efektif untuk usaha berisiko rendah, namun masih terkendala untuk usaha risiko tinggi. Fajri dan Astuti (2024) menemukan OSS-RBA efektif mendukung pengembangan UMKM di Kabupaten Gresik, dengan hambatan berupa jaringan internet tidak stabil. Palupi, Suwastanto, dan Indriasari (2025) mengkaji OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Klaten dan menemukan sistem efektif meningkatkan transparansi namun terkendala literasi digital. Mandala et al. (2024) melalui pendekatan partisipatif berhasil membantu 76 UMKM di Kota Mataram menerbitkan NIB. Nurcahyanto dan Marom (2024) menemukan implementasi OSS-RBA di Kabupaten Semarang belum sepenuhnya efektif karena rendahnya literasi digital dan keterbatasan SDM aparatur.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini merupakan penelitian baru yang berbeda dari penelitian sebelumnya dilihat dari: (1) fokus pada persepsi penggunaan OSS-RBA menggunakan kerangka TAM secara mendalam, bukan sekadar efektivitas sistem; (2) objek penelitian berupa UMKM di Kota Pontianak dengan karakteristik ekonomi dan demografis unik sebagai pusat Kalimantan Barat; (3) analisis dimensi Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use secara terpisah dan komprehensif dalam konteks layanan perizinan daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan persepsi penggunaan OSS-RBA bagi pelaku UMKM DI DPMPTSP KOTA PONTIANAK.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang dipilih karena kebutuhan untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan makna yang dibangun pelaku UMKM ketika berinteraksi dengan sistem OSS-RBA. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali pemahaman kontekstual yang kaya tentang penerimaan teknologi digital dalam layanan perizinan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik yang saling melengkapi. Observasi lapangan dilaksanakan pada 10 Januari 2026 untuk mengamati kondisi fasilitas, alur pelayanan, dan interaksi petugas dengan pengguna. Wawancara mendalam dilakukan terhadap enam informan yang dipilih secara purposive: Kepala DPMPTSP Kota Pontianak (Erma Suryani, S.Sos., M.Si.) dan Pejabat Jabatan Fungsional (Anggrih Rangga Fatih, S.Tr.I.P.) sebagai informan kunci yang memahami kebijakan dan teknis sistem, serta empat pelaku UMKM (Ali/makanan ringan, Maya/toko pakaian, Dedi/percetakan, Toni/manufaktur) sebagai pengguna langsung OSS-RBA. Studi dokumentasi dilakukan terhadap laporan pelayanan, regulasi terkait, dan dokumen kebijakan yang relevan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pejabat dan pelaku usaha), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta member check kepada informan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang mencakup dimensi Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU) (Davis, 1989). Penelitian dilaksanakan di DPMPTSP Kota Pontianak pada Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Persepsi Penggunaan OSS-RBA bagi Pelaku UMKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku UMKM memiliki persepsi yang cukup positif namun belum optimal terhadap penggunaan OSS-RBA di DPMPTSP Kota Pontianak. Dalam kerangka TAM, penerimaan sistem digital lebih kuat pada dimensi perceived usefulness dibandingkan perceived ease of use.

3.1.1. Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness)

Dimensi Perceived Usefulness menggambarkan keyakinan pengguna bahwa OSS-RBA memberikan manfaat nyata dalam proses perizinan. Lima indikator utama ditemukan dalam penelitian ini.

Pertama, peningkatan efisiensi. Informan Ali (pelaku UMKM makanan ringan) menyatakan bahwa proses pengajuan izin melalui OSS-RBA sangat cepat dan jauh lebih praktis dibandingkan cara manual, dengan NIB diterbitkan dalam waktu sekitar tiga hari tanpa harus bolak-balik ke kantor. Perbandingan efisiensi sebelum dan sesudah OSS-RBA dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Perbandingan Efisiensi Proses Perizinan

Aspek	Sebelum OSS-RBA (Manual)	Setelah OSS-RBA
Sistem pelayanan	Datang langsung ke beberapa instansi	Terintegrasi secara online
Waktu pengurusan	± 7–14 hari kerja	Hitungan jam hingga 1–3 hari
Proses pelayanan	Manual dan bertahap	Digital dan otomatis
Akses layanan	Terbatas jam kerja kantor	Dapat diakses kapan saja

Sumber: Diolah peneliti dari hasil wawancara dan observasi, 2026

Kedua, peningkatan produktivitas. Informan Dedi (percetakan) menyatakan waktu yang biasanya digunakan untuk mengurus administrasi dapat dimanfaatkan kembali untuk operasional usaha karena pengajuan dapat dilakukan kapan saja secara online. Ketiga, peningkatan kualitas hasil, di mana NIB digital lebih aman, mudah diakses kembali, dan memiliki fungsi legal yang jelas. Keempat, kemanfaatan nyata bagi usaha: Kepala DPMPTSP menegaskan NIB membuka akses terhadap program bantuan pemerintah, fasilitas perbankan, dan peluang kemitraan. Data Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan penyaluran KUR kepada UMKM mencapai lebih dari Rp280 triliun pada 2024, mayoritas kepada pelaku usaha yang telah memiliki NIB. Kelima, efektivitas proses perizinan: sistem OSS-RBA telah menerbitkan lebih dari 10 juta NIB hingga Agustus 2024, dengan 9,9 juta diantaranya untuk usaha mikro dan kecil (Kementerian Investasi/BKPM, 2024).

Namun, efektivitas belum bersifat merata. Maya (toko pakaian) dan Toni (manufaktur) masih menghadapi kendala verifikasi teknis manual, menunjukkan bahwa proses administratif sudah terdigitalisasi namun proses teknis belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip layanan digital.

3.1.2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

Dimensi Perceived Ease of Use menggambarkan sejauh mana pelaku UMKM merasa OSS-RBA mudah dipahami dan digunakan. Temuan menunjukkan kemudahan paling kuat dirasakan pada tahap pengisian data dasar, namun menurun ketika berhadapan dengan dokumen tambahan dan verifikasi teknis.

Kemudahan memahami sistem dirasakan oleh Ali dan Dedi yang menyatakan sistem OSS-RBA cukup mudah dipahami dengan panduan online yang tersedia. Namun, indeks literasi digital masyarakat Indonesia berada pada angka 3,65 dari skala 5 (Survei Status Literasi Digital 2023), menunjukkan tantangan sistemik yang belum teratasi. Kemudahan belajar didukung oleh pendampingan aktif petugas DPMPTSP, meskipun pelatihan pegawai belum merata.

Kendala teknis menjadi titik utama yang mengurangi persepsi kemudahan. Maya mengungkapkan sempat mengalami error sistem saat mengunggah dokumen sehingga data yang diinput harus diulang. Toni menyampaikan verifikasi teknis manual memerlukan waktu lama dan informasi tahapan kurang jelas. Data Ombudsman RI (2023) mencatat 7.392 pengaduan pelayanan publik, dengan layanan perizinan digital termasuk dalam kategori yang banyak dikeluhkan. Tabel 2 menyajikan ringkasan temuan PEOU.

Tabel 2.
Ringkasan Temuan Perceived Ease of Use (PEOU)

Indikator PEOU	Bukti Wawancara/Observasi	Interpretasi Penelitian
Kemudahan memahami sistem	Ali dan Dedi: sistem mudah dan panduan online membantu	Cukup mudah bagi pengguna dengan kebutuhan sederhana
Kemudahan pengoperasian	Dedi mengisi data online dan memperoleh NIB	Tahap administratif relatif mudah dioperasikan
Kemudahan belajar	Petugas memberikan bimbingan teknis kepada pemohon	Pembelajaran pengguna masih dibantu pendampingan kelembagaan
Kendala teknis	Maya: error saat upload dokumen; Toni: verifikasi manual lambat	Kendala utama pada proses yang belum sepenuhnya digital
Kenyamanan penggunaan	Nyaman ketika proses selesai daring, tidak nyaman ada tahapan manual	Kenyamanan bergantung pada konsistensi digitalisasi layanan
Dukungan penggunaan	Seluruh informan UMKM menyebut petugas siap membantu	Pendampingan menjadi faktor penting memperkuat penerimaan

Sumber: Diolah peneliti dari hasil wawancara dan observasi, 2026

3.2. Faktor Penghambat Penggunaan OSS-RBA

Faktor penghambat bersifat multidimensional mencakup hambatan pengguna, sistem, dan kelembagaan.

Hambatan pengguna meliputi keterbatasan literasi digital yang belum merata dan kurangnya pemahaman terhadap pentingnya legalitas usaha. Sebagian pelaku UMKM, terutama usaha mikro dan pelaku berusia lanjut, lebih terbiasa dengan pelayanan tatap muka. Hambatan sistem mencakup proses verifikasi teknis yang masih manual, gangguan server, dan ketidakstabilan jaringan. Maya mengalami kebingungan saat mengunggah dokumen karena format file tidak sesuai, sementara Toni harus menunggu verifikasi instansi terkait meski proses awal berjalan cepat. Hambatan kelembagaan meliputi ketidakmerataan pelatihan pegawai dan keterbatasan sarana prasarana. Tabel 3 menyajikan matriks faktor penghambat.

Tabel 3.
Matriks Faktor Penghambat OSS-RBA

Kategori Hambatan	Bentuk Hambatan	Bukti Data	Dampak
Pengguna	Literasi digital belum merata	Pelaku UMKM masih memerlukan bantuan langsung	Kemandirian penggunaan sistem rendah
Sistem/Prosedur	Dokumen tambahan masih offline	Maya masih mengurus dokumen tambahan secara offline	Persepsi efisiensi menurun
Sistem/Prosedur	Verifikasi teknis manual lambat	Toni: verifikasi teknis menghambat penerbitan izin	Tahap teknis menjadi bottleneck

Kelembagaan	Pelatihan pegawai belum merata	Hanya sebagian pegawai mengikuti pelatihan OSS-RBA	Kualitas layanan tidak seragam
Komunikasi kebijakan	Sosialisasi belum menjangkau seluruh UMKM	Sebagian pelaku usaha belum paham manfaat NIB	Motivasi penggunaan sistem rendah

Sumber: Diolah peneliti dari hasil wawancara dan observasi, 2026

3.3. Upaya Optimalisasi Layanan OSS-RBA

Optimalisasi layanan OSS-RBA memerlukan pendekatan komprehensif yang memperkuat kedua dimensi TAM. Dalam perspektif perceived usefulness, sosialisasi perlu menekankan manfaat konkret NIB bukan sekadar kewajiban administratif, termasuk akses KUR, program bantuan pemerintah, dan kemitraan usaha. Dalam perspektif perceived ease of use, lima upaya kunci diperlukan.

Pertama, perluasan sosialisasi dan edukasi melalui metode partisipatif seperti pelatihan langsung, klinik OSS-RBA, dan panduan visual sederhana yang disesuaikan karakteristik UMKM. Kedua, penguatan pendampingan teknis berkelanjutan melalui layanan helpdesk responsif, konsultasi virtual, dan program pendampingan komunitas UMKM. Ketiga, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan teknis berkala, forum internal berbagi pengalaman, dan pembaruan SOP pelayanan. Keempat, digitalisasi verifikasi teknis melalui integrasi data antarinstansi dan otomatisasi proses verifikasi dokumen. Kelima, monitoring dan evaluasi berbasis pengalaman pengguna untuk mengidentifikasi kelemahan implementasi secara lebih responsif.

3.4. Diskusi Temuan Utama

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pola penerimaan OSS-RBA di Kota Pontianak sejalan dengan penelitian di daerah lain. Sistem efektif pada tahap administratif dasar namun masih terkendala pada integrasi verifikasi lintas instansi. Hal ini konsisten dengan temuan Nurcahyanto dan Marom (2024) yang menemukan gap antara kebijakan digitalisasi dan implementasi operasional di lapangan. Temuan menarik yang membedakan penelitian ini adalah ditemukannya bahwa dukungan petugas DPMPTSP menjadi jembatan kritis antara sistem digital dan kondisi pengguna, khususnya bagi UMKM dengan keterbatasan literasi digital.

Dalam konteks TAM, penelitian ini mengkonfirmasi bahwa perceived usefulness lebih kuat mendorong penerimaan dibandingkan perceived ease of use, konsisten dengan temuan Mayasari et al. (2017) bahwa faktor sosial dan psikologis juga berperan dalam penerimaan sistem layanan digital. Keunikan Kota Pontianak dengan dominasi UMKM sektor kuliner dan perdagangan tradisional menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi satu ukuran untuk semua tidak efektif; diperlukan strategi yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing segmen pelaku usaha.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi penggunaan sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kota Pontianak menunjukkan penilaian yang cukup positif dari pelaku UMKM, khususnya pada dimensi perceived usefulness yang tercermin dari percepatan penerbitan NIB, pengurangan biaya perizinan, dan terbukanya akses legalitas formal. Namun, pada dimensi perceived ease of use, masih terdapat hambatan berupa kendala teknis sistem, proses verifikasi yang belum sepenuhnya digital, keterbatasan literasi digital pengguna, serta tampilan website yang masih dinilai cukup kompleks oleh sebagian pelaku usaha.

Faktor penghambat bersifat multidimensional meliputi hambatan pengguna, sistem, dan kelembagaan yang saling berkaitan. Optimalisasi layanan memerlukan pendekatan komprehensif yang tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga penguatan literasi digital, kapasitas pegawai, dan integrasi layanan antarinstansi. Dengan optimalisasi yang tepat, OSS-RBA berpotensi menjadi instrumen strategis dalam mendorong formalisasi dan pengembangan UMKM di Kota Pontianak secara berkelanjutan.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah informan UMKM yang terbatas dan lokus penelitian yang mencakup satu instansi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan kajian komparatif persepsi penggunaan OSS-RBA antarinstansi DPMPTSP di Kalimantan Barat serta penelitian kuantitatif untuk mengukur pengaruh faktor TAM terhadap tingkat penggunaan aktual OSS-RBA.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kota Pontianak Ibu Erma Suryani, S.Sos., M.Si. dan seluruh pegawai yang telah memberikan akses dan fasilitas selama penelitian berlangsung. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan pelaku UMKM yang bersedia berbagi pengalaman. Penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada Bapak Ir. Murdiyana, M.Si. selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan yang diberikan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Akpan, I. J., & Ibidunni, A. S. (2023). Digitization and technological transformation of small business for sustainable development in the less developed and emerging economies. *Journal of Small Business and Entrepreneurship, 35*(5), 671–676. https://doi.org/10.1080/08276331.2021.1924505

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Effectiveness of the OSS RBA in improving public service efficiency in Palembang City. *Matra Pembaruan, 8*(2), 103–115. https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.103-115

Dwivedi, Y. K., Shareef, M. A., Simintiras, A. C., Lal, B., & Weerakkody, V. (2016). A generalized adoption model for services: A cross-country comparison of mobile health (m-health). *Government Information Quarterly, 33*(1), 174–187. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.003

Fajri, M. R. El, & Astuti, S. J. W. (2024). Efektivitas sistem perizinan OSS RBA terhadap pengembangan UMKM di Kabupaten Gresik. *Jurnal Inovasi Sektor Publik, 4*(1), 60–71. https://doi.org/10.21070/jisp.v4i1.1724

Julianto, I. P., Ramdhani, M. F., & Wahyudi, S. (2021). Technology acceptance model in the context of government information systems. *Prosiding TEAMS Conference, 197*, 5–11. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP

Kementerian Investasi/BKPM. (2024). *Data realisasi investasi dan penerbitan NIB OSS-RBA*. Badan Koordinasi Penanaman Modal. https://oss.go.id/informasi/laporan-realisasi

Kemenkop UKM. (2021). *Perkembangan data usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) dan usaha besar (UB)*. Kementerian Koperasi dan UKM. https://kemenkopukm.go.id/data-umkm/

Kominfo. (2023). *Survei status literasi digital Indonesia 2023*. Kementerian Komunikasi dan Informatika. https://aptika.kominfo.go.id/2023/11/status-literasi-digital-indonesia-2023/

Mandala, O. S., Taufik, M., Efendi, S., Wahyudi, I., & Kholid, I. (2024). Implementasi aplikasi OSS-RBA untuk mempermudah UMKM mendapatkan nomor induk berusaha. *Jurnal*

Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara, *6*(1), 1460–1474. https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i1.3162

Mayasari, R., Agustina, L., & Prabowo, T. (2017). Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penerimaan e-government di Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Publik, 14*(2), 88–104. https://ejournal.ipdn.ac.id/jap

Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2024). Efektivitas implementasi OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10*(1), 45–62. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jiap

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan Ombudsman RI 2023*. Ombudsman RI. https://ombudsman.go.id/laporan/laporan-tahunan

Palupi, L., Suwastanto, C., & Indriasari, S. (2025). Efektivitas sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Klaten. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*. https://repository.unja.ac.id

Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*. Sekretariat Negara. https://peraturan.bpk.go.id/Details/160836/pp-no-5-tahun-2021

Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: Towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, *19*(3), 549–568. https://doi.org/10.1007/s10796-015-9613-y

Safitri, D., Hendrayady, A., & Poti, J. (2023). Implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha mikro kecil menengah berbasis OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Bintan. *Mandub: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora, 1*(3), 102–118. https://doi.org/10.59059/mandub.v1i3.353

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science, 46*(2), 186–204. https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926

Warsono, H., Yuwono, T., & Putranti, I. R. (2023). Analyzing technology acceptance model for collaborative governance in public administration: Empirical evidence of digital governance and perceived ease of use. *International Journal of Data and Network Science, 7*(1), 41–48. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.008