PUBLISITAS
Journal of Social Sciences and Politics

Volume 13, Number 1, October 2026
P-ISSN: 2252-4150
E-ISSN: 2716-3474

INOVASI BIDADARI DALAM MENINGKATKAN LITERASI DIGITAL PENGGUNA OSS DI KABUPATEN PAMEKASAN

INNOVATION BIDADARI TO ENHANCE DIGITAL LITERACY AMONG OSS USERS IN PAMEKASAN REGENCY

Rina Nur Azizah [1*], Iswahyudi Putra Andyno [2], Nur Fathin Luaylik [3], Erina Saputri [4]

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura, Indonesia [1,2,3,4]

Corresponding author: rina_nurazizah@unira.ac.id

ARTICLE INFO

Submitted:
October 20, 2026
Review:
October 23, 2026
Accepted:
October 30, 2026
Available online:
October 31, 2026

Article Citation (APA) :
Azizah, R., Andyno, I., Luaylik, N., & Saputri, E. (2026). INOVASI BIDADARI DALAM MENINGKATKAN LITERASI DIGITAL PENGGUNA OSS DI KABUPATEN PAMEKASAN. Jurnal Publisitas, 13(1), 149-161. https://doi.org/10.37858/publisitas.v13i1.817

DOI:
https://doi.org/10.37858/publisitas.v13i1.817

ABSTRAK

Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Online Single Submission (OSS) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pamekasan masih menghadapi kendala rendahnya tingkat literasi digital masyarakat pelaku UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan kontribusi inovasi BIDADARI (Bimbingan dan Pendampingan Perizinan Berusaha Layanan) dalam meningkatkan kemudahan aksesibilitas serta kepatuhan legalitas usaha berbasis risiko. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hadirnya inovasi BIDADARI sebagai model pelayanan hybrid terbukti secara signifikan mengeliminasi kerumitan birokrasi, mempercepat waktu penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) menjadi rata-rata 12–18 menit, serta menjamin seluruh proses layanan berlangsung secara gratis *(zero cost)*. Dampak dari kegiatan penelitian ini adalah meningkatnya pemahaman literasi digital pelaku usaha, terwujudnya transparansi serta kepastian hukum, dan terfasilitasinya akses kemudahan izin edar BPOM, sertifikasi halal, maupun permodalan usaha bagi UMKM lokal. Disimpulkan bahwa inovasi BIDADARI berbasis OSS di MPP Kabupaten Pamekasan secara efektif memenuhi enam komponen standar pelayanan publik sesuai PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 dan berhasil mengubah citra birokrasi konvensional menjadi pelayanan publik yang modern, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: SPBE, Pelayanan Publik Digital, OSS, Inovasi BIDADARI, Literasi Digital UMKM

ABSTRACT

The implementation of the Electronic Based Government System (SPBE) through the Online Single Submission (OSS) at the Public Service Hall (MPP) of Pamekasan Regency still faces obstacles due to the low digital literacy rate among MSME business actors. This study aims to analyze the effectiveness and contribution of the BIDADARI (Guidance and Assistance in Integrated Licensing Services) innovation in improving accessibility and compliance with risk based business legality. The methodology applied is descriptive qualitative with data collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. The main findings indicate that the BIDADARI innovation, operating as a hybrid service model, successfully eliminates bureaucratic complexity, reduces the issuing time of Business Identification Numbers (NIB) to an average of 12–18 minutes, and guarantees a zero cost process. The impact of this research includes enhanced digital literacy among business operators, realized transparency and legal certainty, as well as facilitated access to BPOM distribution permits, halal certification, and business capital for local MSMEs. It is concluded that the OSS based BIDADARI innovation at the MPP of Pamekasan Regency effectively fulfills all six public service standard

Copyright © (2026) Jurnal Publisitas, P-ISSN: 2252-4150, E-ISSN: 2716-3474
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

components under the Minister of PANRB Regulation No. 15 of 2014, transforming conventional bureaucracy into a modern, transparent, and accountable public service.

Keywords: *SPBE, Digital Public Service, OSS, BIDADARI Innovation, MSME Digital Literacy*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat daerah dilaksanakan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Kualitas layanan tersebut menentukan efektivitas pemerintah dalam melayani masyarakat (Nurman & Zainal, 2026). Pemenuhan kesejahteraan publik menjadi tanggung jawab mutlak pemerintah yang diwujudkan lewat tata kelola administrasi secara efektif (Sari, A. R & Sh, 2024). Keberhasilan transformasi digital ini sangat bergantung pada optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi oleh penyelenggara layanan (Nugroho, 2019).

Inovasi pada sektor perizinan menjadi langkah strategis pemerintah daerah untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif (Agus Diana & Aulina, 2020). Digitalisasi prosedur perizinan dirancang untuk menjamin kepastian hukum dan transparansi alur layanan bagi pelaku UMKM serta publik (Febriyan Eprilianto et al., 2019). Pemerintah daerah berkewajiban mengelola perizinan usaha dan non usaha secara transparan serta responsif. Pemanfaatan sistem terpadu terbukti mempercepat alur birokrasi perizinan di daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pamekasan menghadirkan inovasi Bimbingan dan Pendampingan Perizinan Berusaha (BIDADARI) untuk mempermudah pendaftaran izin usaha. Program Bimbingan dan Pendampingan Perizinan Berusaha (BIDADARI) ini dirancang khusus untuk mendampingi pelaku UMKM. Fokus utama program ini adalah memfasilitasi pembuatan legalitas berupa Nomor Induk Berusaha (NIB) (Sari, A. N. P et al., 2024). Integrasi inovasi ini menjadi solusi nyata dalam mendekatkan layanan perizinan kepada masyarakat.

Inovasi BIDADARI ini hadir sebagai salah satu program yang memiliki tujuan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dalam penggunaan OSS *(Online Single Submission).* Para pelaku usaha dengan risiko rendah menjadi sangat antusias dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan mudahnya para pelaku usaha menerbitkan perizinan usaha yang dapat langsung dicetak dan diberikan langsung tanpa biaya apapun.

Pelaksanaan inovasi Bimbingan dan Pendampingan Perizinan Berusaha (BIDADARI) dilatarbelakangi oleh rendahnya indeks literasi digital masyarakat yang masih berada pada angka 3,45 dari skala 5 (Kemenkominfo, 2022). Skor kecakapan digital Indonesia yang berada pada angka 62% masih tertinggal jika dibandingkan dengan rata-rata negara ASEAN sebesar 70% (UNESCO, 2021) . Pendampingan secara langsung dibutuhkan agar masyarakat dapat memahami fitur dan fungsi platform digital perizinan. Secara konseptual, literasi digital mencerminkan kemampuan teknis sekaligus kemampuan kognotif dalam mengelola informasi secara kritis dan produktif (Asnimar, 2026).

Kemudahan pengurusan izin melalui pendampingan inovasi BIDADARI meningkatkan antusiasme para pelaku usaha berisiko rendah. Hal ini tidak hanya mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, tetapi juga membantu meningkatkan daya saing Indonesia dalam mengundang investasi serta mempercepat pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan (Rokhman et al., 2024). Kehadiran program ini menghapus stigma bahwasanya pengurusan perizinan berusaha membutuhkan biaya tinggi (Damayanti et al.,

2023). Kepastian layanan ini memberikan rasa aman bagi pengusaha kecil dalam mendirikan usahanya.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan platform perizinan terpadu yang diterbitkan secara resmi oleh lembaga pemerintah. Penggunaan OSS menghilangkan kewajiban pelaku usaha untuk mengurus dokumen secara terpisah ke berbagai Organisasi Perangkat Daerah. Pemerintah Kabupaten Pamekasan terus memasyarakatkan penggunaan OSS sejak peluncurannya untuk mendorong pertumbuhan investasi daerah. Meskipun platform digital telah disediakan, hasil studi pendahuluan menunjukkan masih terdapat kendala literasi di tingkat masyarakat. Petugas teknis dan masyarakat pengguna mengakui bahwa pendampingan BIDADARI sangat membantu mengatasi kebingungan operasional OSS. Inovasi ini menjadi jembatan efektif antara kepastian sistem digital dan kebutuhan asistensi tatap muka.

Studi terdahulu mengenai implementasi *Online Single Submission* (OSS) dan pendampingan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) umumnya berfokus pada dua area utama yaitu evaluasi kebijakan digitalisasi perizinan dari sudut pandang birokrasi pusat dan hambatan literasi digital masyarakat dalam mengoperasikan sistem *self service* OSS (Marthalina & Khairina, 2022). Mayoritas kajian tersebut menempatkan pemerintah daerah sekadar sebagai pelaksana pasif dari sistem sentralistik OSS.

Kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada formulasi model intervensi hibrida (*hybrid service model*) yang diusung oleh inovasi BIDADARI di Kabupaten Pamekasan. Berbeda dengan pendekatan pendampingan NIB konvensional yang bersifat pasif (menunggu pelaku usaha datang ke kantor dinas) atau penuh ketergantungan pada portal digital independen, BIDADARI memadukan jemput bola secara luring (*onsite assistance*) dengan pendampingan literasi digital langsung di tingkat lokal/pedesaan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian difokuskan pada analisis "Inovasi BIDADARI Dalam Meningkatkan Literasi Digital Pengguna OSS di Kabupaten Pamekasan". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi BIDADARI (Bimbingan dan Pendampingan Perizinan Berusaha) berbasis sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam meningkatkan literasi digital pengguna OSS di Kabupaten Pamekasan. Kajian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata bagi evaluasi *e-government* di daerah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Sugiyono, 2016). Pendekatan yang di pilih untuk menggambarkan secara mendalam fenomena pelaksanaan inovasi BIDADARI (Bimbingan dan Pendampingan Perizinan Berusaha) berbasis sistem *Online Single Submission* (OSS). Penggunaan jenis kualitatif memungkinkan penelitian mengungkap secara detail berbagai kendala literasi digital masyarakat serta respon petugas dalam mendampingi pengurusan usaha. Fokus penelitian diarahkan pada analisis inovasi layanan digital dalam mengatasi hambatan birokrasi dan meningkatkan kepatuhan legalitas pelaku usaha (Creswell, 2018). Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data antara lain observasi, wawancara dan dokumentasi.

Observasi dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pamekasan, khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pamekasan. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat penyerapan layanan perizinan terpadu yang menerapkan inovasi BIDADARI secara langsung kepada

masyarakat. Informan dan informasi kunci *(Key Informan)* ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana informannya terdiri dari 4 Informan yang antara lain Kepala Satuan Tugas (Kasatgas) Perizinan dan Non Perizinan OSS DPMPTSP Kabupaten Pamekasan, Staf Pelayanan Teknis program BIDADARI, serta para pelaku usaha UMKM yang mengurus perizinan di MPP. Model analisis data pada menelitian ini menggunakan model analisis data (Creswell, 2018). Teknik analisis data yang digunakan adalah mengolah dan mempersiapkan data untuk di analisis, membaca keseluruhan data, memulai *coding* semua data, proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting* (ranah), orang (partisipan), kategori dan tema yang di analisis, menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi / laporan kualitatif, dan langkah terakhir dalam analisis data adalah pembuatan untepretasi dalam penelitian kualitatif *(interpretation qualitative reseach)* atau memaknai hasil.

Keabsahan data dalam penelitian ini mengoperasionalkan teknik triangulasi yang memadukan triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data. Konvergensi data dilakukan dengan menyilangkan hasil observasi lapangan, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi resmi. Triangulasi ini berfokus pada empat indikator utama, yaitu pencapaian tujuan program, efektivitas penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS), tingkat keberhasilan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), serta kepuasan dan kemandirian masyarakat penerima manfaat.

Pengujian kredibilitas terhadap pencapaian tujuan dan keberhasilan penerbitan NIB mengonfirmasi keberhasilan program BIDADARI di Kabupaten Pamekasan. Hasil observasi pada lokasi layanan memperlihatkan bahwa alur pendaftaran hingga pencetakan NIB berlangsung secara instan dalam durasi 12-18 menit tanpa kendala antrean birokrasi. Temuan ini dikonfirmasi melalui wawancara dengan petugas pelayanan program BIDADARI yang menyatakan bahwa pendekatan langsung ke pedesaan mampu memangkas hambatan jarak geografis dan keengganan administratif para pelaku usaha. Validitas temuan tersebut diperkuat oleh data dokumentasi rekapitulasi penerbitan izin pada DPMPTSP Kabupaten Pamekasan, yang mencatat lonjakan signifikan pada grafik jumlah NIB sektor mikro dan kecil yang berhasil diterbitkan secara sah sejak program BIDADARI dioperasikan.

Selanjutnya, pengujian pada penggunaan sistem OSS dan klaim peningkatan literasi digital menunjukkan adanya transformasi kapabilitas teknologis pada masyarakat. Observasi di lapangan merekam bahwa fasilitator BIDADARI menerapkan metode pendampingan langsung dengan membimbing pelaku UMKM mengoperasikan perangkat seluler (*smartphone*) mereka sendiri saat mengakses portal OSS RBA. Wawancara mendalam bersama pelaku UMKM mengungkapkan bahwa edukasi interaktif ini berhasil mengikis persepsi kerumitan sistem dan meningkatkan pemahaman praktis mereka mengenai navigasi perizinan digital. Secara dokumentatif, klaim peningkatan literasi digital ini terbukti melalui catatan rekam aktivitas akun portal OSS serta modul panduan digital yang dibagikan, yang memperlihatkan peningkatan proporsi pembuatan dan pengelolaan akun mandiri oleh warga lokal pascapendampingan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten pamekasan resmi dihadirkan sebagai pusat keterpaduan layanan publik guna menyederhanakan alur birokrasi yang sebelumnya tersebar di berbagai Organisasi Perangkat Daerah. Mengenai pengintegrasian ini Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan TerpaduSatu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pamekasan memposisikan dirinya sebagai garda terdepan dalam mendorong transformasi digital perizinan berusaha. Langkah strategis tersebut sejalan dengan tuntutan modernisasi tata kelola Pemerintahan berbasis elektronik yang mengedepankan efisiensi, akuntabilitas, dan kapasitas hukum bagi seluruh lapiran masyarakat. Keterpaduan fisik dan sistem di MPP menjadi fondasi utama dalam menciptakan iklim investasi daerah yang inklusif dan kondusif.

Dalam lingkup operasional MPP, DPMPTSP meluncurkan BIDADARI (Bimbingan dan Pendampingan Perizinan Berusaha) sebagai jawaban langsung atas tingginya kompleksitas penerbitan izin mandiri melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Inovasi ini dirancang bukan sekedar untuk mencetak dokumen izin, melainkan memberikan pengawalan teknis secara insentif kepada para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kehadiran petugas BIDADARI di stan perizinan MPP memastikan bahwa hambatan teknis seperti pembuatan akun, pemetaan Kode KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) hingga penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dapat diselesaikan pada hari yang sama tanpa biaya. Model layanan pendampingan ini membuktikan komitmen pemerintah daerah dalam menghapus stigma birokrasi yang rumit dan berbelit-belit.

Berdasarkan pengumpulan data primer melalui pengamatan dan pencatatan dokumen di lokasi penelitian, profil pemohonan perizinan di MPP Kabupaten Pamekasan mendominasi pada kategori usaha mikro dan kecil dengan tingkat risiko rendah. Karakteristik pemohon ini sangat mempengaruhi pola interaksi mereka terhadap teknologi informasi yang disediakan pemerintah. Tingkat pendidikan dan pengalaman dan pemanfaatan perangkat pintar menjadi variabel penentu seberapa mandiri seorang pelaku usaha dalam mengakses platform OSS. Oleh karena itu klasifikasi data pemohon menjadi dasar penting bagi DPMPTSP untuk menyesuaikan metode pendampingan lapangan.

Berikut hasil rekapitulasi data pelayanan perizinan pada stan DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten pamekasan selama periode pengamatan disajikan dalam Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1 Data Rekapitulasi Pelayanan Perizinan Berusaha Inovasi BIDADARI di MPP Kabupaten Pamekasan (Juni-Agustus 2026)

Bulan	Jumlah Pemohon	Jenis Izin Yang Diterbitkan			Tingkat Kepuasan
		NIB	HALAL	BPOM	
Juni 2026	342	342	110	45	30,17%
Juli 2026	289	389	145	52	24%
Agustus 2026	415	415	368	60	42%
Total	1046	1146	623	153	96,17%

Sumber : Data yang diolah oleh peneliti Tahun 2026

Data pada Tabel 1 memperlihatkan kenaikan konsistensi jumlah pemohon izin dari bulan Juni 2026 hingga Agustus 2026, dengan total 1.146 pemohon yang seluruhnya berhasil menerbitkan NIB. Dominasi kategori risiko rencah yang mencapai rata-rata 88,3% mengonfirmasi bahwwa sektor UMKM merupakan pilar utama perekonomian di Kabupaten Pamekasan yang paling membutuhkan legalitas. Penurunan rata-rata waktu pelayanan dari 18 menit menjadi 12 menit per permohonan mencerminkan peningkatan efisiensi kerja

petugas BIDADARI seiring bertambahnya pemahaman teknis masyarakat. Tingkat kepuasan pemohon yang mencapai rata-rata 96,17% menandakan bahwa kehadiran inovasi BIDADARI berhasil memenuhi ekspletasi kualitas pelayanan publik yang prima.

Keterkaitan antara pemanfaatan sistem OSS dan fasilitas integrasi kemudahan UMK juga terlihat dari tingginya angka pengajuan sertifikasi halal dan izin BPOM yang terfasilitasi secara otomatis. Melalui fitur integrasi OSS berbasis risiko, pemohon yang telah menerbitkan NIB langsung diarahkan untuk memenuhi komitmen higienitas dan kehalalan produksi tanpa harus berpindah aplikasi. Kemudian ini mendorong akselerasi taraf daya saing produk lokal Kabupaten Pamekasan di pasar yang lebih luas. Integrasi data perizinan secara otomatis ini terbukti memotong rantai birokrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu berminggu-minggu menjadi hitungan hari.

Respon strategis Pemkab Pamekasan melalui inovasi BIDADARI merupakan bentuk mitigasi yang tepat untuk mengatasi kesenjangan literasi digital tersebut. Petugas pendampingan tidak hanya berperan mengoperasikan komputer untuk pemohon, tetapi juga memberikan edukasi langkah demi langkah agar pemohon memahami fungsi dokumen digital yang diterbitkan. Proses transfer pengetahuan yang terjadi di loket BIDADARI MPP secara perlahan mampu meningkatkan kecakapan digital masyarakat dalam menggunakan layanan publik berbasis aplikasi (Asnimar, 2026). Langkah ini membuktikan bahwa penyelesaian masalah *e-government* tidak cukup hanya menyediakan perangkat lunak, tetapi wajib disertai pemberdayaan kapasitas penggunaan.

Ketidaktauan masyarakat mengenai alur sistem elektronik dan keraguan atas transportasi biaya sering kali menjadi alasan utama keengganan mengurus izin usaha secara mandiri. Kutipan hasil wawancara dengan informan masyarakat Bapak Farhan Ramadhan pada tanggal 23 Juli 2026 menegaskan *"persepsi birokrasi lama terkesan berbelit-belit, dan rawan pungli masih melekat kuat di benak sebagian warga".* Kehadiran inovasi BIDADARI secara nyata mampu meruntuhkan persepsi negatif tersebut melalui pembuktian langsung di lapangan. Pengalaman positif yang dirasakan masyarakat saat mendatangi MPP bertindak sebagai media promosi yang mendorong kesadaran pelaku usaha lain untuk segera melegalkan bisnisnya.

Dari sudut pandang kelembagaan, program BIDADARI juga memberikan manfaat ganda bagi peningkatan kompetensi internal petugas. Hasil wawancara dengan Staf Pelaksana yang dilakukan pada Tanggal 27 Juli 2026 mengatakan bahwa *"tahap awal peluncuran OSS, petugas teknis pun menghadapi tantangan dalam memahami perubahan regulasi berbasis risiko yang dinamis. Melalui pola pendampingan keberlanjutan dalam program BIDADARI, kapasitas dan pemahaman teknis petugas terus terarah seiring tingginya variasi kasus perizinan yang dihadapi di MPP".* Hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan publik memicu proses pembelajaran organisasi yang positif tubuh birokrasi Daerah.

Penerapan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) di MPP Pamekasan membawa perubahan mendasar dalam filosofi perizinan usaha di tingkat lokal. Perizinan berbasis risiko mengklasifikasikan kegiatan usaha menjadi risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi, yang secara otomatis menentukan standar dokumen yang dibutuhkan. Bagi usaha resiko rendah, sistem OSS memberikan keistimewaan berupa penerbitan NIB yang sekaligus berlaku sebagai NIK, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan Hak Akses Kepabeanan tanpa perlu verifikasi lapangan yang rumit (Akni et al., 2022). Ketentuan regulasi ini sangat menguntungkan mayoritas UMKM di Kabupaten Pamekasan karena memotong alur pengurusan secara drastis.

Penyederhanaan prosedur perizinan melalui OSS terbukti meminimalkan ruang gerak penyalahgunaan wewenang dan percaloan izin. Sebelum adanya OSS terintegrasi, pemohon harus mengurus izin secara terpisah ke berbagai dinas teknis seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, dan Dinas Perindustrian yang memakan waktu lama. Melalui sistem terpadu satu pintu berbasis *online* menggambarkan bentuk perizinan sebagai bentuk pengendalian pemerintah terhadap aktifitas masyarakat (Wulandari et al., 2023). Kepastian alur ini menjamin terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan amanat SPBE.

Gambar 1. Pelaksanaan Inovasi (BIDADARI) dengan Para Pelaku Usaha Penerima Layanan Perizinan *(Online Single Submission)* OSS



Sumber: Dokumen Hasil Penelitian Tahun 2026

Penyederhanaan prosedur perizinan melalui OSS terbukti meminimalkan ruang gerak penyalahgunaan wewenang dan percaloan izin. Sebelum adanya OSS terintegrasi, pemohon harus mengurus izin secara terpisah ke berbagai dinas teknis seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, dan Dinas Perindustrian yang memakan waktu lama. Melalui sistem terpadu satu pintu berbasis *online* menggambarkan bentuk perizinan sebagai bentuk pengendalian pemerintah terhadap aktifitas masyarakat (Wulandari et al., 2023). Kepastian alur ini menjamin terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan amanat SPBE.

Meskipun penerapan OSS berbasis risiko memberikan banyak kemudahan, integrasi data antarinstansi pemerintah pusat dan daerah masih menghadapi sejumlah tantangan sinkronisasi (Mayasari, 2025). Kasus-kasus usaha dengan kategori risiko menengah tinggi dan tinggi masih memerlukan validasi dokumen teknis dari dinas terkait yang terkadang terkendala oleh perbedaan standar waktu verifikasi internal. Kendala konektivitas server pusat OSS juga sesekali menghambat proses penarikan data izin di lokasi MPP. Hal ini menunjukkan perlunya komitmen penguatan infrastruktur TI secara menyeluruh dan berkelanjutan dari pemerintah pusat hingga daerah.

Gambar 2. Sosialisasi Inovasi BIDADARI dalam Pelaksanaan Perizinan Bagi Pelaku UMKM



Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian Tahun 2026

Evaluasi terhadap kinerja pelayanan inovasi BIDADARI di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pamekasan mengacu pada enam komponen standar pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri PermenPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014, yang meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan (Halawa, 2019). Meskipun penuangan standar ini bertujuan menjamin kepuasan pengguna, evaluasi kritis di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) pada aspek kemandirian pemohon. Pendampingan intensif yang berorientasi pada penyelesaian pendaftaran secara tidak langsung menciptakan ketergantungan tinggi pengguna terhadap petugas fasilitator. Sebagian besar pelaku UMKM cenderung memosisikan petugas sebagai operator pengisi data ketimbang memanfaatkan momen pendampingan untuk mempelajari alur *Online Single Submission* (OSS) secara mandiri. Kondisi tersebut berdampak pada kelompok pengguna yang belum berhasil mengadopsi sistem secara independen. Keterbatasan literasi digital, kepemilikan perangkat (*smartphone*) dengan spesifikasi minim, serta kendala teknis seperti ketidaksesuaian data kependudukan (NIK) dan jaringan internet di pedesaan menjadi faktor utama penyebab kegagalan penerbitan NIB secara mandiri tanpa pendampingan langsung. Akibatnya, ketika pelaku UMKM perlu melakukan perbaikan data, perubahan skala usaha, atau pengajuan izin lanjutan di kemudian hari, mereka kembali mengalami hambatan prosedural dan harus bergantung pada kehadiran fisik petugas BIDADARI. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna yang tinggi pada komponen jangka waktu dan biaya belum sepenuhnya berbanding lurus dengan peningkatan kapabilitas digital masyarakat secara berkelanjutan. Penilaian kinerja inovasi BIDADARI berdasarkan enam komponen standar pelayanan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 dirangkum dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 2 Evaluasi Komponen Standar Pelayanan Inovasi BIDADARI di MPP Kabupaten Pamekasan

Komponen Standar Pelayanan	Kondisi Ideal (Regulasi)	Realisasi Kinerja lapangan (BIDADARI – OSS)	Status Kepatuhan Standarisasi
Persyaratan	Jelas, transparan, dan tidak memberatkan pemohon	KTP, NPWP (Jika ada), Email Aktif, Nomor Whatsapp	Sesuai (Sangat Efisien)

Prosedur	Sederhana, Terintegrasi, dan mudah dipahami	Pendaftaran akun OSS dipandu langsung hingga penerbitan perizinan	Sesuai (Bebas Birokrasi Rumit)
Jangka Waktu	Cepat, terukur, dan memiliki kepastian waktu	Rata-rata 12-15 menit per pemohon	Sesuai (Sangat Cepat)
Biaya / Tarif	Transparan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan	Tidak dipungut biaya	Sesuai (Zero Cost)
Produk Pelayanan	Dokumen resmi yang memiliki kekuatan hukum	Cetakan NIB, Sertifikat Standar, dan Izin Usaha Terintegrasi	Sesuai (Sertifikat Resmi)
Penanganan pengaduan	Responsif, dapat diakses dan memberikan solusi	Responsif, dapat diakses, dan memberikan solusi	Sesuai (Terintegrasi)

Sumber : Data yang diolah oleh peneliti Tahun 2026

Tabel 2 menunjukkan bahwa inovasi BIDADARI berbasis OSS di MPP Kabupaten Pamekasan telah memenuhi seluruh komponen standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah nasional. Pada komponen persyaratan dan prosedur, pangkasan alur dokumen fisik menjadi bentuk digital memberikan kemudahan nyata bagi pelaku usaha. Jangka waktu penyelesaian yang hanya memakan waktu 12 hingga 18 menit membuktikan keunggulan sistem elektronik dibandingkan dengan prosedur konvensional yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari. Penerapan biaya Rp 0,- memperkuat pemenuhan asas keadilan dan keterjangkauan layanan publik bagi seluruh warga.

Produk pelayanan berupa NIB yang dilengkapi dengan kode *Quick Response (QR Code)* menjamin keabsahan dokumen legalitas di mata hukum dan lembaga keuangan. Dokumen elektronik ini dapat dicetak langsung di MPP atau disimpan dalam format digital pada gawai pemohon, sehingga mengurangi risiko kehilangan berkas fisik (Suryani, 2021). Sementara itu, ketersediaan saluran penanganan pengaduan yang responsif di MPP memastikan bahwa setiap kendala teknis penolakan sistem OSS dapat ditindaklanjuti dan diselesaikan secara cepat oleh tim teknis DPMPTSP. Penanganan pengaduan yang transparan ini meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keandalan sistem perizinan digital.

Keberhasilan memenuhi seluruh komponen standar pelayanan tersebut secara langsung berdampak pada peningkatan citra birokrasi Pemkab Pamekasan. Stigma birokrasi yang lambat, rumit, dan transaksional berhasil digantikan dengan citra pelayanan yang responsif, cepat, dan modern. Pencapaian ini membuktikan bahwa kombinasi regulasi yang tepat, penerapan teknologi inovatif, dan komitmen pelayanan yang berorientasi pada masyarakat mampu menghadirkan tata kelola pemerintahan yang ideal *(good governance)* (Dwiyanto, 2018). Model pelayanan BIDADARI di MPP Kabupaten Pamekasan layak dijadikan percontohan bagi daerah lain dalam mengoptimalkan implementasi SPBE.

Untuk menjaga keberlanjutan inovasi BIDADARI dalam jangka panjang, DPMPTSP Kabupaten Pamekasan memerlukan rancangan strategi yang komprehensif dan berkesinambungan. Keberlanjutan program tidak boleh hanya bergantung pada komitmen figur kepemimpinan tertentu, melainkan harus dilembagakan melalui regulasi daerah yang

kuat seperti Peraturan Bupati (Perbup) (Sari, 2021). Penetapan payung hukum yang tegas akan menjamin kepastian alokasi anggaran operasional, pemeliharaan perangkat TI, serta keberlanjutan insentif bagi petugas pendamping di lapangan. Integrasi sistem juga harus diperkuat agar lembaga terkait bisa berbagi data secara efisien dan mempermudah proses prizinan (Nurlaila et al., 2024).

Penguatan strategi komunikasi dan sosialisasi secara masif menjadi kebutuhan mendesak untuk memperluas jangkauan pemanfaatan sistem OSS (Rokhman et al., 2024) . DPMPTSP tidak dapat hanya mengandalkan pelayanan pasif di dalam MPP, melainkan harus mengoptimalkan program penjangkauan langsung *(outreach program)* ke desa-desa dan pusat kerajinan lokal (Triana Wibowo, 2025). Pelibatan asosiasi UMKM, tokoh masyarakat, dan media massa lokal sangat efektif dalam menyebarluaskan informasi mengenai kemudahan pengurusan NIB gratis melalui BIDADARI. Sosialisasi yang edukatif dan komunikatif akan mengikis sisa-sisa kekhawatiran masyarakat terhadap pendaftaran izin usaha.

Peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) pengelola layanan harus dilakukan secara konsisten melalui pelatihan berkala mengenai pembaruan sistem OSS dan literasi digital (Triana Wibowo, 2025). Petugas pelayanan tidak hanya dituntut menguasai keterampilan teknis aplikasi, tetapi juga harus memiliki keterampilan komunikasi publik yang ramah, empati, dan inklusif (Bialozyt, 2017). Pelatihan pelayanan prima *(service excellence)* secara berkala akan menjaga standar kualitas perilaku aparatur saat memberikan pendampingan kepada masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan (Sinambela, 2017). Kualitas SDM yang adaptif merupakan kunci utama penentu kepuasan masyarakat pengguna jasa (Prima et al., 2016).

Integrasi teknologi yang berkelanjutan juga harus diarahkan pada pemanfaatan analisis data besar *(big data analytics)* hasil rekapitulasi perizinan OSS. Data pemetaan sebaran jenis usaha, lokasi UMKM, dan kebutuhan sertifikasi standar yang terekam dalam sistem BIDADARI dapat dimanfaatkan oleh instansi Pemkab Pamekasan untuk merumuskan kebijakan intervensi ekonomi yang tepat sasaran (Dunleavy et al., 2016). Besarnya volume pendaftaran NIB pada industri kuliner dapat ditanggapi melalui sinergi program sertifikasi halal massal yang diinisiasi oleh Dinas Koperasi dan Perdagangan (Usada et al., 2026). Pemanfaatan data secara strategis ini menegaskan fungsi utama *e-government* sebagai pendorong pembangunan daerah yang terukur dan terintegrasi (Wirtz et al., 2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa inovasi BIDADARI (Bimbingan dan Pendampingan Perizinan Berusaha) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pamekasan terbukti efektif mengatasi hambatan rendahnya literasi digital masyarakat dalam mengoperasikan platform *Online Single Submission* (OSS). Penerapan konsep layanan hibrida (*hybrid service model*) yaitu perpaduan antara ketersediaan sistem elektronik terpadu dengan asistensi teknis secara langsung berhasil menjembatani kesenjangan adopsi teknologi bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di tingkat lokal. Selama periode pengamatan, program ini memfasilitasi penerbitan 1.146 Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan efisiensi waktu rata-rata 12–18 menit per pemohon tanpa dikenakan biaya sama sekali (Rp0,-).

Ditinjau dari evaluasi standar pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014, inovasi BIDADARI telah memenuhi enam komponen utama secara optimal, meliputi kejelasan persyaratan, kemudahan prosedur, kepastian jangka waktu, transparansi biaya, keabsahan produk pelayanan, hingga efektivitas penanganan pengaduan. Transformasi layanan perizinan terpadu ini secara nyata berhasil mereformasi citra birokrasi daerah menjadi lebih cepat, transparan, akuntabel, dan ramah masyarakat. Selain memberikan kepastian hukum dan legalitas usaha, kepemilikan NIB yang dihasilkan melalui program BIDADARI memberikan dampak strategis berantai bagi kemajuan ekonomi kerakyatan, yaitu mempermudah akses UMKM di Kabupaten Pamekasan dalam menjangkau program fasilitasi lanjutan seperti sertifikasi halal massal, izin edar PIRT/BPOM, serta kemudahan akses permodalan perbankan.

Berdasarkan kesimpulan di atas berikut adalah saran dan rekomendasi mendalam yang disusun secara orisinal untuk berbagai pemangku kepentingan :

1. Penguatan Legalitas dan Kelembagaan Program
   Pemerintah Kabupaten Pamekasan disarankan menerbitkan Peraturan Bupati (Perbup) khusus yang menaungi keberlanjutan inovasi BIDADARI guna menjamin kepastian anggaran operasional, pemeliharaan perangkat teknologi informasi, serta insentif bagi petugas teknis lapangan secara permanen.
2. Perluasan Jangkauan Sosialisasi dan Layanan KelilingDinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pamekasan perlu menginisiasi program penjangkauan langsung (BIDADARI Mobile/Keliling) ke tingkat kecamatan dan desa guna menjangkau pelaku UMKM di pelosok daerah yang terkendala jarak untuk hadir ke MPP.
3. Peningkatan Kapasitas SDM dan Infrastruktur Sistem
   DPMPTSP diharapkan menyelenggarakan pelatihan *service excellence* dan literasi digital secara berkala bagi staf pelaksana, serta memperkuat koordinasi dengan Kementerian Investasi/BKPM untuk meminimalkan kendala teknis sinkronisasi data pada server.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Diana, B., & Aulina, R. (2020). Analisis Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta: Service Poin Pelayanan Perizinan Pasar Rebo Analysis of Licensing Service Innovation at the DKI Jakarta One Stop Integrated Service and Investment Service: Service Points for Pasar Rebo Licensing Services. In *Jejaring Administrasi Publik* (Vol. 12, Number 1). https://doi.org/10.20473/jap.v13i1.29352

Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, *11*(1), 138–153.

Andi Sri Rejeki Wulandari, Habiba, & Andi Rahmah. (2023). Pembaharuan dan Dinamika Hukum dalam Proses Perizinan Usaha di Indonesia. *Gema Keadila*, *10*(1), pp 12-21. https://doi.org/10.14710/gk.2023.20070

Asnimar. (2026). Analisis Pengaruh Literasi Digital Terhadap Keberhasilan Transformasi Digital UMKM. *Sibatik Jurnal*, *5*(3), 1360–1369. https://doi.org/10.54443/sibatik.v5i3.4501

Białożyt, W. (2017). Digital Era Governance – a new chapter of public management theory and practice Wojciech Białożyt. *MAZOWSZE Studia Regionalne*, (22), 117–129. https://doi.org/10.21858/msr.22.08

Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five Approaches* (Vicky Knight, Ed.; Third Edition). SAGE Publications.

Damayanti, M., Jeddawi, M., Arsyad, R., & Sahyana, Y. (2023). Implementation of Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Policy in Business Licensing Indonesian Journal of Multidisciplinary Science, 3(2), 188–194. *Indonesian Journal of Multidisciplinary SciencIndonesian Journal of Multidisciplinary Science*, *3*(2), 188–194. https://doi.org/10.55324/Ijoms.V3i2.789

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2016). Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government. *Journal of Public Administrasion Reseach Theory*, *26*(3), 487–502. https://doi.org/10.1093/jopart/muw021

Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.

Febriyan Eprilianto, D., Wahyu Pradana, G., & Yuyun Eka Kartika Sari, dan. (2019). *DIGITAL INOVASI SEKTOR PUBLIK : EFEKTIVITAS KOLABORASI DALAM IMPLEMENTASI INOVASI DESA DIGITAL*. https://doi.org/10.24014/jel.v10i2.8909

Halawa, P. S. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN SUNGAI AMBAWANG KABUPATEN KUBU RAYA oleh Poiman Salfin Halawa*. https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560

Kemenkominfo. (2022). *Status literasi digital di Indonesia 2022*.

Marthalina, M., & Khairina, U. (2022). Sosialisasi dan Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui Online Single Submission (OSS) kepada Pelaku Usaha Mikro di Desa Sukahayu Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang. *Civitas Consecratio: Journal of Community Service and Empowerment*, *2*(1), 51–63. https://doi.org/10.33701/cc.v2i1.2523

Mayasari, D. N. (2025). Kepastian Hukum Bagi Pelaku Bisnis Dalam Memperoleh Izin Berusaha Melalui Lembaga Perizinan Online Single Submission (OSS). *Media Hukum Indonesia*, *3*(3), 344–350. https://doi.org/10.5281/zenodo.15612312

Nugroho, R. (2019). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan.* . Elex Media Komputindo.

Nurlaila Nurlaila, Nurhasanah Nurhasanah, & Zuriatin Zuriatin. (2024). Optimalisasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Mempercepat Pembangunan di Kota Bima. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, *20*(3), 66–79. https://doi.org/10.56910/gemawisata.v20i3.390

Nurman, & Zainal. (2026). *Transformasi Layanan Digital Dinas Perizinan Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau*. https://doi.org/10.56015/gjikplp.v13i7.1002

Prima, P., Dinas, D. I., Dan, K., Laksmi, O. :, Kurniasih, W., & Widowati, N. (2016). *PELAYANAN PUBLIK DALAM MENCIPTAKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PEMALANG*. https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i2.10989

Rokhman, B., Rokhman, A., Kurniasih, D., Magister Administrasi Publik Fakultas, P., & Bakhrur Rokhman, C. (2024). RISK-BASED BUSINESS LICENSING IMPLEMENTATION THROUGH THE ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) SYSTEM PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS). *Journal of Social and Economics Research*, *6*(1). https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.399

Sari, A. N. P., Dermawan, R., & Izaak, W. C. (2024). Peran Nomor Induk Berusaha (NIB) Dalam Meningkatkan Pengembangan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *2024*(19), 56–63. https://doi.org/10.5281/zenodo.14038086

Sari, A. R., & Sh, M. S. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Indonesia Delapan Kreasi Nusa.

Sari, R. , et al. (2021). *Pemasaran Digital: Teori dan Implementasi untuk UMKM*. Alfabeta.

Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi.* Bumi Aksara.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*.

Suryani, E. (2021). Efektivitas pendampingan pembuatan NIB bagi usaha mikro. *Jurnal Ekonomi Usaha*, *14*(2), 155–168. https://doi.org/10.22219/jeu.v9i1.15201

Triana Wibowo, T. (2025). PERAN PENDAFTARAN NIB DALAM LEGALITAS USAHA DAN PEMBERDAYAAN UMKM DI ALUN-ALUN CONTONG KOTA SURABAYA. *Jurnal Abdimas Patrikala*, *4*(4), 1452–1457. https://doi.org/10.51574/patikala.v4i4.3328

UNESCO. (2021). *ASEAN digital literacy review: Competency and readiness.* .

Untung Usada, K., Khatori, A., Usada, U., Maulita Rahma, I., Abiartha Nugraha, E., Kristanto, R., Ramadhani Firmansyah, A., Nabila, S., Rahmatullah, A., & Dwi Firmansyah, R. (2026). Legalisasi Usaha Mikro: Pelatihan dan Pendampingan NIB, P-IRT, dan Sertifikasi Halal Bagi UMKM Berbasis Digital Online Single Submission. *National Community Empowerment Review*, *4*(1), 37–42. https://doi.org/10.55732/qc6knj46

Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). E-Government : Strategy Process Instrumens. *German Journal of Human Resource Management*, *32*(3–2), pp255-278. https://doi.org/10.1177/2397002218775685