

## **Online Single Submission (OSS) Sebagai Instrumen Reformasi Birokrasi : Analisis Atas Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Perizinan di Era Digital**

**Mika Anwarita Pakpahan<sup>1\*</sup>, Irmanjaya Thaher<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

E-mail: [mikaanwarita@student.esaunggul.ac.id](mailto:mikaanwarita@student.esaunggul.ac.id)

\* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4763>

### **ARTICLE INFO**

### **ABSTRACT**

#### **Article history:**

*Received: 02 Jan 2026*

*Revised: 08 Jan 2026*

*Accepted: 14 Jan 2026*

#### **Kata Kunci:**

Online Single Submission (OSS), Reformasi Birokrasi, Transparansi, Akuntabilitas.

#### **Keywords:**

*Online Single Submission (OSS), Bureaucratic Reform, Transparency, Accountability.*

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas sistem Online Single Submission (OSS) sebagai instrumen reformasi birokrasi dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan di era digital. Ruang lingkup kajian mencakup ketentuan normatif yang mendasari OSS serta implementasinya dalam praktik, dengan fokus pada kesenjangan antara desain regulasi dan realitas birokrasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif, dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, literatur akademik, serta data sekunder yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OSS mampu menyederhanakan prosedur perizinan dan meningkatkan akses informasi, namun masih menghadapi kendala berupa lemahnya integrasi data pusat-daerah, keterbatasan kapasitas aparatur, serta kurangnya transparansi substantif dalam pengambilan keputusan. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa OSS memiliki potensi besar sebagai instrumen hukum untuk mendukung prinsip good governance, tetapi efektivitasnya belum optimal. Diperlukan penguatan regulasi turunan, peningkatan kompetensi aparatur, serta mekanisme pengawasan yang lebih komprehensif agar OSS benar-benar dapat menjadi sarana reformasi birokrasi yang menjamin kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

*This research aims to analyze the effectiveness of the Online Single Submission (OSS) system as an instrument of bureaucratic reform in realizing transparency and accountability of licensing services in the digital era. The scope of the study includes the normative provisions underlying OSS and its implementation in practice, focusing on the gap between regulatory design and bureaucratic reality. The research method uses a normative juridical approach, with an analysis of laws and regulations, academic literature, and relevant secondary data. The results of the study show that OSS is able to simplify licensing procedures and improve access to information, but still faces obstacles in the form of weak central-regional data integration, limited apparatus capacity, and lack of substantive transparency in decision-making. The conclusion of the study confirms that OSS has great potential as a legal instrument to support the principle of good governance, but its effectiveness is not optimal. It is necessary to strengthen derivative regulations, improve the competence of the apparatus, and have a more comprehensive supervision mechanism so that OSS can truly become a means of bureaucratic reform that ensures legal certainty, transparency, and accountability of public services.*



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

**How to Cite:** Mika Anwarita Pakpahan, et al. (2025). Online Single Submission (OSS) Sebagai Instrumen Reformasi Birokrasi : Analisis Atas Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Perizinan di Era Digital, 4(3). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4763>

## **PENDAHULUAN**

Era transformasi digital telah mendorong Negara Indonesia untuk melakukan penyesuaian Birokrasi tidak lagi sekadar berperan sebagai pelaksana kebijakan publik, melainkan juga sebagai

katalisator perubahan yang berkontribusi dalam mendorong prinsip transparansi, akuntabilitas, keterlibatan masyarakat, serta peningkatan efektivitas layanan publik. Dalam rangka penerapan good governance (tata kelola pemerintahan yang baik) di Indonesia, birokrasi pelayanan perizinan berusaha seringkali menjadi episentrum permasalahan rendahnya efisiensi dan produktivitas pelayanan publik, serta kelemahan struktural internal seperti prosedur yang lamban, struktur organisasi yang kaku, dan ketidakmampuan beradaptasi dengan dinamika zaman (Sekar & Anam, 2025). Situasi tersebut semakin diperburuk oleh terbatasnya akses terhadap informasi publik serta lambannya mekanisme administrasi, yang pada akhirnya menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan responsif terhadap kepentingan masyarakat (Abdal, 2025).

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Pemerintah Indonesia meluncurkan kebijakan strategis melalui pengembangan sistem Online Single Submission (OSS). Kehadiran OSS tidak sekadar merupakan digitalisasi proses, melainkan sebuah rekonstruksi sistemik terhadap perizinan berusaha (Yuliana, 2025). OSS diidealisasikan sebagai manifestasi dari reformasi birokrasi yang bertumpu pada prinsip single submission, single identity, dan single data, yang bertujuan menciptakan kepastian hukum, menyederhanakan prosedur, dan memutus mata rantai inefisiensi (Kotijah & Ventyrina, 2022).

Secara normatif, OSS dirancang untuk menjadi instrumen yang menjamin transparansi dan akuntabilitas. Transparansi diwujudkan melalui fitur pelacakan (tracking) aplikasi secara real-time dan keterbukaan informasi bagi pemohon. Melalui implementasi sistem Online Single Submission (OSS), pemerintah berupaya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses perizinan usaha dengan cara yang lebih efisien, adaptif, serta dapat dilakukan tanpa keharusan berpindah dari tempat tinggal maupun tempat kerja. Sistem OSS ini dirancang sebagai platform mandiri yang dapat diakses secara elektronik oleh pengguna dalam situasi dan kondisi apa pun (Wardani et al., 2024).

Namun, desain normatif OSS tidak beroperasi dalam ruang hampa hukum. Implementasinya bersinggungan langsung dengan sejumlah regulasi kunci yang mengatur administrasi pemerintahan dan perizinan daerah. Pertama, UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadi kerangka hukum utama yang mengatur asas-asas pemerintahan yang baik, termasuk mekanisme fiktif positif dan diskresi. Pasal 53 UU ini menegaskan bahwa keputusan fiktif positif harus tetap mempertimbangkan kepatuhan terhadap persyaratan substantif. Dalam konteks OSS, mekanisme penerbitan izin otomatis (fiktif positif) yang diatur dalam Pasal 119 PP No. 28 Tahun 2025 berpotensi berbenturan dengan prinsip substantif tersebut jika tidak diiringi dengan verifikasi dan pertanggungjawaban yang jelas (Mayasari, 2025). Kedua, Peraturan Menteri BKPM No. 6 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis OSS Berbasis Risiko hadir sebagai aturan teknis pelaksana. Namun, peraturan ini belum mengatur secara rinci mekanisme klarifikasi, koreksi, dan pertanggungjawaban atas keputusan otomatis, sehingga menimbulkan kerancuan hukum dan potensi maladministrasi (Wulandari et al., 2023). Ketiga, PP No. 12 Tahun 2021 tentang Perizinan Pemerintah Daerah memberikan kewenangan otonom kepada daerah untuk menerbitkan perizinan tertentu berdasarkan Peraturan Daerah. Di sisi lain, OSS menyeragamkan proses perizinan secara nasional melalui sistem elektronik terpusat. Hal ini menimbulkan ketidakselarasan (misalignment), terutama dalam sektor yang membutuhkan izin teknis daerah, seperti izin lingkungan dan izin bangunan, yang berpotensi menimbulkan inkonsistensi data dan tumpang tindih kewenangan (Yuliana, 2025).

Aspek transparansi yang menjadi janji sistem OSS juga dipertanyakan. Meskipun informasi prosedural dapat diakses, substansi pertimbangan teknis dan dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak suatu perizinan seringkali tidak transparan bagi publik (Mayasari, 2025). Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai akuntabilitas substantif dari sistem tersebut. Kajian yuridis normatif yang komprehensif yang secara spesifik menganalisis OSS sebagai sebuah instrumen hukum untuk mendorong reformasi birokrasi dengan fokus pada indikator transparansi dan akuntabilitas masih terbatas. Kebanyakan penelitian cenderung berfokus pada aspek implementasi atau teknologi informasinya semata, tanpa menyelami kedalaman aspek yuridisnya (Keban, 2014). Oleh karena itu, Studi ini berfokus menganalisis upaya mengisi kekosongan konseptual dalam kajian hukum yang ada melalui analisis mendalam terhadap efektivitas OSS sebagai instrumen hukum dari sudut pandang yuridis normatif. Dengan memperhatikan dinamika dan ketegangan antara PP No. 28 Tahun 2025, UU No. 30 Tahun 2014, Permen BKPM No. 6 Tahun 2023, dan PP No. 12 Tahun 2021.

Sebagai bentuk penyelesaian masalah, upaya untuk menutup kesenjangan antara desain normatif dan implementasi OSS ini memerlukan penyempurnaan kerangka hukum yang selaras dengan prinsip Negara Kesejahteraan dalam konstitusi. Peraturan Pemerintah sebagai instrumen hukum utama perlu diperkuat dengan regulasi turunan yang lebih operasional dan tegas, sebagaimana semangat untuk "Menata Negara Indonesia Dalam Bingkai Konstitusi" guna mewujudkan kesejahteraan yang substantive (Thaher, 2024). Penyelesaiannya terletak pada penguatan tiga pilar utama yaitu (1) Koordinasi dan Integrasi Data, melalui peraturan yang memerintahkan standardisasi dan interoperabilitas data antara pusat dan daerah; (2) Kapasitas Aparatur, dengan payung hukum yang mewajibkan dan menganggarkan pelatihan berkelanjutan serta perubahan mindset birokrasi dari yang berorientasi kekuasaan menjadi pelayanan, sebagai bagian dari pembangunan manusia menuju Indonesia Emas 2045 (Thaher, 2024); dan (3) Pengawasan dan Akuntabilitas Substantif, dengan mekanisme hukum yang memastikan bahwa tidak hanya proses yang transparan, tetapi juga alasan dan pertimbangan teknis di balik suatu keputusan perizinan dapat diakses dan dipertanggungjawabkan, mencerminkan penegakan hukum yang berkeadilan tanpa diskriminasi (Thaher, 2024). Dengan demikian, keberadaan OSS tidak semata-mata berperan sebagai platform digital, melainkan juga sebagai instrumen hukum yang berfungsi untuk mewujudkan amanat konstitusi dalam mencapai kesejahteraan yang berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Berdasarkan uraian mengenai kesenjangan yang telah diidentifikasi sebelumnya, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut: "Secara normatif, Online Single Submission (OSS) dirancang sebagai instrumen reformasi birokrasi yang efektif untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan. Namun, dalam implementasinya, efektivitas tersebut belum optimal akibat adanya kesenjangan antara desain regulasi (terutama terkait harmonisasi PP 28/2025, UU 30/2014, Permen BKPM 6/2023, dan PP 12/2021) dengan kapasitas kelembagaan, koordinasi data, dan pengawasan, sehingga prinsip good governance belum sepenuhnya terwujud."

Dalam kerangka New Public Management (NPM) yang dikemukakan oleh Hood (1991), reformasi birokrasi melalui OSS dapat dipandang sebagai upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi hasil dalam pelayanan publik. Namun, studi empiris menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya menuntut perubahan sistem, tetapi juga perubahan mindset aparatur dan struktur kelembagaan yang mendukung (Keban, 2014). Oleh karena itu, penelitian ini juga akan menganalisis kesenjangan antara desain normatif OSS dengan realitas implementasi di lapangan melalui lensa teori NPM dan New Public Service (NPS) yang menekankan pada nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan akuntabilitas publik (Denhardt & Denhardt, 2015).

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini menggunakan dua rumusan masalah, yaitu: (1) Bagaimana ketentuan normatif dan implementasi Online Single Submission (OSS) sebagai instrumen reformasi birokrasi dalam menegakkan prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan di era digital? dan (2) Bagaimana penjelasan mengenai faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi Online Single Submission (OSS) dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan fokus menganalisis asas hukum dan norma-norma positif untuk menilai efektivitas dan kesesuaian Sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai instrumen hukum dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas, berdasarkan konstitusi Negara Kesejahteraan.

Sumber bahan hukum yang digunakan meliputi:

1. Bahan Hukum Primer: Regulasi yang mengikat, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, serta Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perizinan Pemerintah Daerah.
2. Bahan Hukum Sekunder: Sumber penjasar berupa literatur, buku teks, dan artikel jurnal yang memberikan interpretasi dan dasar teoritis.
3. Bahan Hukum Tersier: Bahan penunjang seperti kamus dan ensiklopedia hukum.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dan kepustakaan (*library research*) untuk menghimpun teori, konsep, dan temuan akademis yang relevan. Selanjutnya, data dianalisis dengan teknik Analisis Isi Kualitatif (*Qualitative Content Analysis*) yang dipadukan dengan Penalaran Hukum (*Legal Reasoning*). Proses ini dilakukan secara kualitatif melalui interpretasi mendalam terhadap bahan hukum berdasarkan kerangka teoritis dan asas hukum, guna menyusun simpulan hukum yang koheren dan kontekstual.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### ***Ketentuan Normatif dan Implementasi Online Single Submission (OSS) sebagai Instrumen Reformasi Birokrasi dalam Menegakkan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Perizinan di Era Digital***

Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari paradigma New Public Management (NPM) yang diperkenalkan oleh Christopher Hood pada tahun 1991. Transformasi birokrasi dalam konteks penyediaan layanan publik di Indonesia secara konseptual berlandaskan pada paradigma New Public Management (NPM), sebuah kerangka teoretis yang dipopulerkan oleh Christopher Hood pada dekade awal 1990-an. Paradigma NPM menekankan pada transformasi sektor publik melalui adopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta yang berorientasi pada efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Hood, 1991). Konsep NPM pada hakikatnya merupakan gerakan reformasi sektor publik yang bertujuan mewujudkan manajemen publik yang lebih profesional, terukur, dan berorientasi pada hasil (Tampubolon et al., 2023).

Menurut Hood (1991), NPM memiliki tujuh komponen utama yang menjadi karakteristik pendekatannya, yaitu:

1. Manajemen profesional di sektor publik;
2. Adanya standar kinerja dan ukuran kinerja yang jelas;
3. Penekanan terhadap pengendalian output dan outcome;
4. Pemecahan unit-unit kerja di sektor publik (desentralisasi);
5. Penciptaan persaingan di sektor publik;
6. Pengadopsian gaya manajemen sektor bisnis ke sektor publik;
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan penggunaan sumber daya (Tampubolon et al., 2023).

Karakteristik-karakteristik ini menjadi landasan dalam mengkaji implementasi sistem Online Single Submission (OSS) sebagai instrumen reformasi perizinan di Indonesia.

Dalam konteks pelayanan perizinan berusaha, penerapan prinsip-prinsip NPM tercermin melalui upaya pemerintah untuk mentransformasi birokrasi perizinan yang semula bersifat tradisional, hierarkis, dan kaku menjadi lebih fleksibel, responsif, dan mengakomodasi kebutuhan pelaku usaha (Priyanti et al., 2025). Pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) memberikan peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, menyederhanakan proses administrasi, dan mempercepat penyampaian berbagai layanan publik sebagai manifestasi dari prinsip NPM (Priyanti et al., 2025).

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko merupakan instrumen hukum yang memperkuat sistem perizinan berbasis risiko. Regulasi ini menggantikan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan menjadi langkah strategis dalam menciptakan ekosistem investasi dan kegiatan usaha yang lebih kondusif melalui penyederhanaan proses perizinan.

Ruang lingkup penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PBBR) dalam PP Nomor 28 Tahun 2025 meliputi persyaratan dasar, Perizinan Berusaha, Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha, norma, standar, prosedur, dan kriteria, layanan sistem OSS, pengawasan, evaluasi dan reformasi kebijakan, pendanaan, penyelesaian permasalahan dan hambatan, serta sanksi. Perizinan berusaha berbasis risiko adalah perizinan berusaha yang menggunakan pendekatan berbasis risiko yang diperoleh dari hasil analisis risiko setiap kegiatan usaha. Pendekatan ini mengubah konsep perizinan yang semula bersifat *ex-ante* (persyaratan dipenuhi di awal) menjadi pendekatan berbasis analisis risiko yang lebih proporsional.

Dalam penerapannya, perizinan dibagi berdasarkan kategori risiko usaha: rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Setiap kategori menentukan jenis perizinan dan dokumen yang harus dipenuhi pelaku usaha, seperti Nomor Induk Berusaha (NIB), Sertifikat Standar, dan Izin. Klasifikasi berbasis risiko ini merupakan implementasi dari prinsip NPM tentang efisiensi dan efektivitas, di mana beban administratif disesuaikan dengan tingkat risiko kegiatan usaha (Mayasari, 2025). Sistem OSS berbasis risiko dibuat agar memberikan kemudahan bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan kategori risiko rendah untuk memperoleh izin hanya dalam waktu 30 menit melalui perangkat smartphone.

Meskipun secara normatif OSS telah diatur dalam PP 28/2025, implementasinya dihadapkan pada konflik kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah. PP No. 12 Tahun 2021 tentang Perizinan Pemerintah Daerah memberikan kewenangan otonom kepada daerah untuk menerbitkan perizinan tertentu berdasarkan Peraturan Daerah. Di sisi lain, OSS menyeragamkan proses perizinan secara nasional melalui sistem elektronik terpusat. Hal ini menimbulkan ketidaksiharan, terutama dalam sektor yang membutuhkan izin teknis daerah, seperti izin lingkungan dan izin bangunan. Secara substansial, PP Nomor 28 Tahun 2025 dibangun di atas tiga pilar utama, yaitu:

1. Kepastian perizinan
2. Penyederhanaan proses
3. Restrukturisasi regulasi.

Pilar pertama berkaitan dengan penerapan Service Level Agreement (SLA) untuk seluruh jenis izin, dari perizinan dasar hingga operasional, sehingga waktu maksimal pengurusan izin menjadi jelas dan terukur. Apabila batas waktu terlampaui tanpa respons dari instansi terkait, sistem OSS akan menerbitkan izin secara otomatis berdasarkan asas fiktif-positif. Proses ini merupakan manifestasi dari prinsip kepastian layanan publik dan mencerminkan prinsip NPM tentang standar kinerja dan ukuran kinerja yang jelas sebagaimana dikemukakan oleh Hood (1991). Namun, sistem OSS hanya membaca durasi, bukan akurasi. Sistem tidak bisa membedakan apakah dokumen benar, keliru, atau memerlukan klarifikasi. Kecepatan diperoleh, tetapi akurasi tetap harus diuji melalui tahap lain.

Contoh konkret dapat dilihat dalam penerapan asas fiktif positif yang diatur dalam Pasal 119 PP 28/2025, di mana izin dapat terbit otomatis jika dalam waktu tertentu tidak ada tanggapan dari instansi berwenang. Namun, UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dalam Pasal 53 mengatur bahwa keputusan fiktif positif harus tetap mempertimbangkan kepatuhan terhadap persyaratan substantif. Jika izin otomatis ternyata didasarkan pada data yang salah atau tidak lengkap, maka timbul pertanyaan: Siapa yang bertanggung jawab? Apakah pelaku usaha, instansi pusat, atau pemerintah daerah?

Meskipun izin telah terbit melalui Fiktif Positif, kewenangan instansi teknis untuk melakukan penelitian substantif tetap utuh. Pemerintah tetap berhak dan berkewajiban melakukan:

1. Pemeriksaan kesesuaian dokumen,
2. Klarifikasi tambahan,
3. Inspeksi lapangan,
4. Evaluasi pemenuhan komitmen,
5. Pembekuan izin,
6. Bahkan pencabutan apabila ditemukan ketidaksesuaian.

Keberlakuan izin secara administratif tidak menghalangi negara untuk memastikan bahwa standar teknis, keselamatan, lingkungan hidup, dan ketentuan sektoral lainnya telah dipenuhi. Inilah titik yang paling sering terlewatkan oleh pelaku usaha. Fiktif Positif bukan bentuk “bypass” terhadap substansi permohonan. Oleh karena itu dalam PP 28/2025 Pasal 240 dilakukan pemeriksaan laporan pelaku usaha (post-audit). Dan jika ditemukan ketidaksesuaian dokumen yang sudah di submit maka pemerintah berhak mencabut izin yang sudah diterbitkan ini disebutkan dalam Pasal 452 PP 28/2025.

### **Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Perizinan Berbasis OSS dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.**

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua asas fundamental yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Transparansi dalam mengelola keuangan dan pelayanan negara bermakna keterbukaan informasi tentang perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang memberikan kesempatan kepada publik serta pihak terkait untuk mengevaluasi penggunaan sumber daya negara (Liu

& Thaher, 2025). Hal ini berjalan beriringan dengan akuntabilitas, yang merupakan kewajiban individu atau organisasi mempertanggungjawabkan tugas termasuk kewajiban melaporkan kegiatan dan menjelaskan penggunaan kepada pemberi mandat, yaitu masyarakat (Liu & Thaher, 2025).

Dalam perspektif good governance, sinergi kedua prinsip ini sangat vital; transparansi menjadi dasar upaya pemberantasan korupsi karena memungkinkan publik mengungkap penyimpangan (Liu & Thaher, 2025), sementara akuntabilitas memastikan setiap proses dan hasil pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Arianto & Hikmawati, 2018). Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, sebuah langkah imperatif yang merespons tuntutan dan harapan warga negara akan layanan yang lebih berkualitas (Arianto & Hikmawati, 2018).

Implementasi sistem OSS (Online Single Submission) hadir sebagai strategi transformasi kelembagaan untuk mewujudkan kedua prinsip tersebut secara simultan. OSS bukan sekadar alat teknis, tetapi strategi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam perizinan, di mana e-government mendorong transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan kepastian hukum (Priyanti et al., 2025). Sistem ini mengakomodasi prinsip transparansi melalui mekanisme pelacakan status perizinan secara real-time yang memberikan kepastian hukum (Priyanti et al., 2025), sekaligus mengimplementasikan prinsip akuntabilitas melalui mekanisme audit trail yang transparan, di mana semua proses dan persyaratan telah diatur dalam sistem dan dilengkapi dengan timestamp serta verifikasi otomatis (Mayasari, 2025).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam OSS menyederhanakan birokrasi, mempercepat layanan, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, responsif, dan adaptif (Priyanti et al., 2025). Secara teknis, digitalisasi proses perizinan ini otomatis mengurangi ruang bagi praktik-praktik gratifikasi maupun suap yang sering terjadi dalam interaksi tatap muka karena semua dokumen, proses permohonan, serta keputusan persetujuan terekam secara elektronik dan dapat ditelusuri (Mayasari, 2025). Dengan menetapkan prosedur yang standar dan seragam secara nasional, tidak ada ruang untuk interpretasi pribadi atau penyimpangan prosedur oleh oknum pejabat (Mayasari, 2025).

Penguatan regulasi melalui PP Nomor 28 Tahun 2025 semakin mempertegas integrasi transparansi dan akuntabilitas ini. Regulasi tersebut memperkuat elemen transparansi melalui mekanisme integrasi data lintas kementerian/lembaga dan pemanfaatan hak akses, serta meningkatkan pemantauan kewajiban pelaku usaha melalui fitur pelaporan dan komitmen teknis. Mekanisme akuntabilitas ini sejalan dengan prinsip NPM (New Public Management) tentang adanya standar kinerja dan ukuran kinerja yang jelas serta penekanan terhadap pengendalian output dan outcome (Hood, 1991).

Kendati demikian, implementasi integrasi kedua prinsip ini dalam OSS masih menghadapi tantangan substansial. Dari sisi transparansi, penerapan masih cenderung bersifat prosedural, bukan substantif; masyarakat dapat melacak status permohonan, tetapi sering kali tidak memiliki akses terhadap pertimbangan teknis dan alasan pengambilan keputusan saat permohonan ditolak. Di sisi lain, akuntabilitas vertikal dalam OSS juga masih lemah karena tidak adanya mekanisme pengaduan yang terintegrasi antara pusat dan daerah. Gap regulasi antara PP 28/2025 dan PP 12/2021 menyebabkan akuntabilitas menjadi kabur ketika terjadi kesalahan data atau pelayanan lambat, di mana masyarakat sering diarahkan ke instansi daerah padahal sistem dikelola secara terpusat.

Efektivitas OSS dalam mengatasi tantangan ini sangat bergantung pada integritas sumber daya manusia yang mengelola sistem serta komitmen pemerintah daerah dan instansi terkait (Mayasari, 2025). Selain itu, transparansi dan akuntabilitas tidak dapat dipisahkan dari prinsip partisipasi masyarakat. Meskipun OSS menyediakan akses informasi, partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan perizinan masih terbatas. Oleh karena itu, OSS perlu dilengkapi dengan mekanisme konsultasi publik dan umpan balik yang terstruktur, sehingga kebijakan perizinan tidak hanya top-down, tetapi juga mencerminkan aspirasi masyarakat

**Implementasi OSS sebagai Manifestasi Reformasi Birokras dan Kontribusinya terhadap Perwujudan Good Governance**

Reformasi birokrasi dalam pelayanan perizinan melalui sistem OSS merupakan manifestasi dari penerapan konsep New Public Management (NPM) dalam konteks Indonesia. Sebelum reformasi OSS, sistem perizinan usaha di Indonesia dikenal sangat birokratis, lambat, dan tidak efisien, di mana proses perizinan kerap kali memakan waktu lama, berbelit-belit, serta melibatkan banyak instansi dengan regulasi yang tumpang tindih (Mayasari, 2025). Kondisi ini tidak hanya menghambat pertumbuhan usaha, tetapi juga membuka celah bagi praktik-praktik maladministrasi seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Mayasari, 2025). Oleh karena itu, implementasi e-government melalui OSS bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang transparan, mempercepat pelayanan, serta membangun komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat (Priyanti et al., 2025).

Sebagai single gateway, OSS mengintegrasikan proses perizinan dari berbagai sektor dan wilayah ke dalam satu sistem yang dapat diakses oleh pelaku usaha dari mana pun, sekaligus menerapkan pendekatan berbasis risiko (risk-based approach) yang mengklasifikasikan jenis usaha berdasarkan tingkat risiko untuk menentukan jenis izin yang diperlukan (Mayasari, 2025). Hal ini memberikan kejelasan dan efisiensi bagi pelaku usaha karena izin yang diberikan menjadi proporsional sesuai dengan tingkat risiko usahanya (Mayasari, 2025). Dalam konteks yang lebih luas, Dalam konteks Revolusi Industri 4.0, implementasi good governance mengintegrasikan ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan yang lebih optimal, sehingga meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi pemerintahan (Ayunda et al., 2021). Dengan dibentuknya OSS, diharapkan dapat membantu para pelaku usaha dalam memperoleh perizinan dan mengurangi pungutan liar (pungli) ataupun tindakan korupsi yang dapat terjadi dikarenakan untuk mempermudah mendapatkan izin usahanya (Ayunda et al., 2021).

Efektivitas reformasi ini secara nyata dirasakan oleh para konsultan perizinan PT ABC yang merasakan adanya percepatan signifikan dalam proses penerbitan legalitas usaha sejak implementasi penuh sistem OSS RBA (Risk Based Approach). Kalangan profesional perizinan mencatat bahwa mekanisme baru ini telah berhasil memangkas birokrasi yang sebelumnya berbelit, memungkinkan penerbitan izin usaha menjadi jauh lebih responsif terhadap kebutuhan. Kemudahan ini terutama terlihat pada klasifikasi risiko rendah dan menengah rendah yang kini dapat diproses secara instan melalui fitur "terbit otomatis", sebuah kemajuan substansial dibandingkan era sebelumnya yang sarat validasi manual. Sementara untuk risiko menengah tinggi dan tinggi, para konsultan mengapresiasi adanya kejelasan alur "terbit terverifikasi" yang memberikan kepastian standar persyaratan. Transformasi ini menegaskan bahwa sistem OSS telah efektif menyederhanakan prosedur, menghilangkan tumpang tindih regulasi, serta menghadirkan transparansi yang selama ini menjadi tuntutan utama dunia usaha (Priyanti et al., 2025).

Meskipun secara konseptual OSS menawarkan kemudahan dan kepastian hukum sebagai wujud good governance, kenyataannya masih terdapat berbagai persoalan dalam implementasinya. Tantangan mencakup kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha mengenai cara menggunakan platform OSS, keterbatasan infrastruktur dan teknologi, serta masih adanya kendala dalam koordinasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat. Banyak pelaku usaha yang mengeluhkan sulitnya mengakses sistem OSS karena keterbatasan infrastruktur dan literasi digital, serta kebingungan akibat perubahan regulasi yang terlalu cepat tanpa sosialisasi memadai. Integrasi antar-lembaga yang belum optimal pun menyebabkan munculnya ketidaksinkronan data dan prosedur yang menimbulkan ketidakpastian baru.

Oleh karena itu, kompleksitas hambatan implementasi tersebut menciptakan dependensi pasar terhadap layanan profesional perantara, yang secara empiris menempatkan PT XXX sebagai entitas konsultan perizinan yang strategis bagi kalangan pelaku usaha. Fenomena ini mengindikasikan adanya pergeseran biaya transaksi (transaction cost), di mana layanan perizinan yang secara regulasi dirancang tanpa biaya (gratis) melalui sistem OSS, pada praktiknya bertransformasi menjadi layanan berbayar akibat intervensi pihak ketiga. Keterbatasan literasi digital dan pemahaman regulasi pelaku usaha memaksa mereka untuk mengalihkan beban administratif tersebut kepada konsultan profesional demi menjamin kepastian legalitas usaha di tengah ketidaksinkronan prosedur sistem.

Dalam perspektif NPM, keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologinya, melainkan juga dipengaruhi oleh kapasitas pemerintah dalam mengelola sumber daya manusia, membangun infrastruktur yang memadai, menetapkan regulasi yang mendukung, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat.

**Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Implementasi Online Single Submission (OSS) dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Perizinan**

Implementasi sistem Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan perizinan merepresentasikan transformasi paradigmatik dalam administrasi publik Indonesia yang sejalan dengan kerangka teoretis New Public Service (NPS) sebagaimana dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2015). Paradigma NPS menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada pemenuhan hak-hak warga negara dengan mengedepankan nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi demokratis dalam setiap proses pelayanan publik (Nugroho & Haryani, 2021). Dalam konteks perizinan berusaha di Indonesia, penerapan OSS menjadi instrumen strategis untuk mewujudkan prinsip-prinsip NPS tersebut, meskipun dalam implementasinya masih menghadapi berbagai faktor penghambat dan pendukung yang perlu dikaji secara komprehensif.

Berdasarkan tinjauan di Kantor Konsultan Perizinan PT XXX, terdapat sejumlah faktor pendukung yang menjadi fondasi bagi upaya perwujudan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan yang perlu diperkuat untuk mengatasi kesenjangan antara ideal normatif dan realitas implementatif sistem OSS.

Pertama, kerangka regulasi yang progresif. Penguatan regulasi melalui PP Nomor 28 Tahun 2025 memperkuat elemen transparansi melalui mekanisme integrasi data lintas kementerian/lembaga dan pemanfaatan hak akses, serta meningkatkan pemantauan kewajiban pelaku usaha melalui fitur pelaporan dan komitmen teknis. Mekanisme akuntabilitas ini sejalan dengan prinsip NPM (New Public Management) tentang adanya standar kinerja dan ukuran kinerja yang jelas serta penekanan terhadap pengendalian output dan outcome (Hood, 1991). OSS merupakan sebuah bentuk reformasi di bidang pemberian pelayanan perizinan berusaha di Indonesia dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel.

Kedua, infrastruktur teknologi yang memungkinkan pencatatan digital. Pemanfaatan teknologi informasi dalam OSS menyederhanakan birokrasi, mempercepat layanan, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, responsif, dan adaptif (Priyanti et al., 2025). Sistem ini mengakomodasi prinsip transparansi melalui mekanisme pelacakan status perizinan secara real-time yang memberikan kepastian hukum (Priyanti et al., 2025), sekaligus mengimplementasikan prinsip akuntabilitas melalui mekanisme audit trail yang transparan, di mana semua proses dan persyaratan telah diatur dalam sistem dan dilengkapi dengan timestamp serta verifikasi otomatis (Mayasari, 2025). Sistem OSS menyediakan portal yang memfasilitasi pemohon izin untuk memantau perkembangan permohonan mereka secara real-time, menerima notifikasi pembaharuan status, serta mengunduh dokumen terkait yang diperlukan (Arifin et al., 2024).

Ketiga, standarisasi prosedur nasional berbasis risiko. Dengan menetapkan prosedur yang standar dan seragam secara nasional, tidak ada ruang untuk interpretasi pribadi atau penyimpangan prosedur oleh oknum pejabat (Mayasari, 2025). Pendekatan berbasis risiko yang diintegrasikan ke dalam OSS tidak hanya mendorong transparansi, akuntabilitas, dan keadilan, tetapi juga meneguhkan kepastian hukum. Kombinasi ini menjadi faktor kunci dalam meminimalkan potensi korupsi di kalangan pejabat publik yang berwenang (Wulandari et al., 2023). Sistem perizinan berbasis risiko yang diterapkan dalam OSS sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 memberikan klasifikasi tingkat risiko usaha yang jelas, sehingga proses perizinan menjadi lebih proporsional dan terukur.

Keempat, keberadaan ekosistem konsultan perizinan sebagai mediator literasi digital. Kompleksitas hambatan teknis dan regulasi mendorong para pelaku usaha untuk menggunakan jasa konsultan perizinan sebagai solusi strategis. Kehadiran konsultan profesional menjadi jembatan vital bagi pelaku usaha untuk menavigasi kerumitan sistem, meminimalisir kesalahan administrasi akibat kesenjangan literasi digital, serta memastikan kepatuhan terhadap dinamika regulasi yang sering kali sulit dipahami secara mandiri. Fenomena ini secara paradoksal justru menjadi faktor pendukung keberlanjutan sistem OSS, karena konsultan perizinan berperan sebagai knowledge transfer agent yang memfasilitasi adaptasi pelaku usaha terhadap transformasi digital, meskipun hal ini mengakibatkan layanan perizinan yang secara regulasi dirancang tanpa biaya bertransformasi menjadi layanan berbayar.

Kelima, mekanisme kerjasama antarpemangku untuk efektivitas layanan. Guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, kolaborasi antarinstansi penyelenggara, sebagaimana

diamanatkan dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dapat diwujudkan. Dengan dukungan sistem yang terintegrasi dan terdokumentasi secara baik, OSS turut memfasilitasi pemantauan dan evaluasi proses perizinan, serta menyediakan instrumen yang diperlukan untuk melacak dan menindaklanjuti keluhan maupun masalah yang muncul. (Hermansyah et al., 2018). Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi kinerja secara berkala dengan memanfaatkan indikator-indikator yang berlandaskan standar pelayanan. Praktik ini selaras dengan prinsip New Public Management (NPM), yang mengedepankan kejelasan standar dan ukuran kinerja serta penekanan pada pengendalian atas output dan outcome. (Hood, 1991).

Namun demikian, dalam penelitian ini penulis juga melakukan penelitian mengenai faktor penghambatnya di Kantor Konsultan Perizinan PT XXX. Faktor-faktor penghambat ini dapat dikategorisasi ke dalam lima dimensi utama yang saling berkaitan, yaitu:

Pertama, keterbatasan literasi digital dan kesenjangan pemahaman regulasi. Tantangan mencakup kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha mengenai cara menggunakan platform OSS, keterbatasan infrastruktur dan teknologi, serta masih adanya kendala dalam koordinasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat (Priyanti et al., 2025). Banyak pelaku usaha yang mengeluhkan sulitnya mengakses sistem OSS karena keterbatasan infrastruktur dan literasi digital, serta kebingungan akibat perubahan regulasi yang terlalu cepat tanpa sosialisasi memadai (Mayasari, 2025). Keterbatasan literasi digital dan pemahaman regulasi pelaku usaha memaksa mereka untuk mengalihkan beban administratif tersebut kepada konsultan profesional demi menjamin kepastian legalitas usaha di tengah ketidaksinkronan prosedur sistem. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebelum reformasi OSS, sistem perizinan usaha di Indonesia dikenal sangat birokratis, lambat, dan tidak efisien, di mana proses perizinan kerap kali memakan waktu lama, berbelit-belit, serta melibatkan banyak instansi dengan regulasi yang tumpang tindih.

Kedua, fragmentasi kewenangan dan gap regulasi antara pusat dan daerah. Akuntabilitas vertikal dalam OSS masih lemah karena tidak adanya mekanisme pengaduan yang terintegrasi antara pusat dan daerah. Gap regulasi antara PP 28/2025 dan PP 12/2021 menyebabkan akuntabilitas menjadi kabur ketika terjadi kesalahan data atau pelayanan lambat, di mana masyarakat sering diarahkan ke instansi daerah padahal sistem dikelola secara terpusat. PP No. 12 Tahun 2021 tentang Perizinan Pemerintah Daerah memberikan kewenangan otonom kepada daerah untuk menerbitkan perizinan tertentu berdasarkan Peraturan Daerah. Di sisi lain, OSS menyeragamkan proses perizinan secara nasional melalui sistem elektronik terpusat. Hal ini menimbulkan ketidakselarasan, terutama dalam sektor yang membutuhkan izin teknis daerah, seperti izin lingkungan dan izin bangunan.

Ketiga, keterbatasan transparansi substantif dalam pengambilan keputusan. Dari sisi transparansi, penerapan masih cenderung bersifat prosedural, bukan substantif; masyarakat dapat melacak status permohonan, tetapi sering kali tidak memiliki akses terhadap pertimbangan teknis dan alasan pengambilan keputusan saat permohonan ditolak. Meskipun izin telah terbit melalui Fiktif Positif, kewenangan instansi teknis untuk melakukan penelitian substantif tetap utuh. Sistem OSS hanya membaca durasi, bukan akurasi. Sistem tidak bisa membedakan apakah dokumen benar, keliru, atau memerlukan klarifikasi. Kecepatan diperoleh, tetapi akurasi tetap harus diuji melalui tahap lain. Keberlakuan izin secara administratif tidak menghalangi negara untuk memastikan bahwa standar teknis, keselamatan, lingkungan hidup, dan ketentuan sektoral lainnya telah dipenuhi.

Keempat, ketidaksinkronan integrasi data antarinstansi. Integrasi antar-lembaga yang belum optimal menyebabkan munculnya ketidaksinkronan data dan prosedur yang menimbulkan ketidakpastian baru (Mayasari, 2025). Kompleksitas hambatan implementasi tersebut menciptakan dependensi pasar terhadap layanan profesional perantara, yang mengindikasikan adanya pergeseran biaya transaksi (transaction cost), di mana layanan perizinan yang secara regulasi dirancang tanpa biaya (gratis) melalui sistem OSS, pada praktiknya bertransformasi menjadi layanan berbayar akibat intervensi pihak ketiga. Kondisi ini tidak hanya menghambat pertumbuhan usaha, tetapi juga membuka celah bagi praktik-praktik maladministrasi seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Mayasari, 2025).

Kelima, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan komitmen kelembagaan. Efektivitas OSS dalam mengatasi tantangan ini sangat bergantung pada integritas sumber daya manusia yang mengelola sistem serta komitmen pemerintah daerah dan instansi terkait (Mayasari, 2025). Dalam perspektif NPM, keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologinya, melainkan juga dipengaruhi oleh kapasitas pemerintah dalam mengelola sumber daya manusia,

membangun infrastruktur yang memadai, menetapkan regulasi yang mendukung, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat (Handayani & Nurmala, 2025). Selain itu, transparansi dan akuntabilitas tidak dapat dipisahkan dari prinsip partisipasi masyarakat. Meskipun OSS menyediakan akses informasi, partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan perizinan masih terbatas. Oleh karena itu, OSS perlu dilengkapi dengan mekanisme konsultasi publik dan umpan balik yang terstruktur, sehingga kebijakan perizinan tidak hanya top-down, tetapi juga mencerminkan aspirasi masyarakat (Nugroho & Haryani, 2021).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai implementasi Online Single Submission (OSS) sebagai instrumen reformasi birokrasi dalam menegakkan prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama:

1. **Transformasi Paradigma Pelayanan Publik**  
Implementasi OSS merupakan manifestasi nyata dari pergeseran paradigma administrasi publik menuju New Public Management (NPM) dan New Public Service (NPS) di Indonesia. Sistem ini telah berhasil mengubah wajah pelayanan perizinan yang sebelumnya birokratis, lambat, dan tumpang tindih menjadi lebih terukur, efisien, dan berbasis risiko. Kehadiran OSS sebagai single gateway yang didukung oleh regulasi PP Nomor 28 Tahun 2025 telah meletakkan dasar legalitas yang kuat bagi penyederhanaan prosedur dan kepastian layanan melalui mekanisme Service Level Agreement (SLA) dan fiktif positif.
2. **Dualisme Dampak Transparansi dan Akuntabilitas**  
Secara teknis, OSS telah meningkatkan transparansi prosedural melalui pelacakan status real-time dan akuntabilitas administratif melalui jejak audit digital yang meminimalisir celah korupsi. Namun, secara substantif, masih terdapat kesenjangan yang signifikan. Transparansi sering kali terhenti pada status permohonan tanpa menyentuh alasan teknis mendalam saat terjadi penolakan. Demikian pula akuntabilitas vertikal yang menjadi kabur akibat ketidaksinkronan mekanisme pengaduan antara pusat dan daerah, sehingga pertanggungjawaban publik belum sepenuhnya optimal.
3. **Pergeseran Peran dan Biaya Transaksi**  
Terdapat fenomena paradoksal dalam implementasi OSS. Meskipun dirancang untuk memberikan layanan gratis dan mandiri, kompleksitas sistem serta rendahnya literasi digital pelaku usaha telah menciptakan ketergantungan baru terhadap jasa konsultan perizinan. Hal ini menyebabkan pergeseran biaya transaksi, di mana layanan publik yang seharusnya cuma-cuma berubah menjadi berbayar melalui pihak ketiga. Konsultan perizinan kini memegang peran strategis sebagai mediator yang menjembatani kesenjangan antara kerumitan teknis sistem dengan keterbatasan pemahaman pengguna.
4. **Tantangan Struktural yang Persisten**  
Keberhasilan OSS masih terhambat oleh faktor-faktor fundamental seperti fragmentasi kewenangan antara pusat dan daerah, integrasi data antarinstansi yang belum seamless, serta kesiapan sumber daya manusia. Ketidaksinkronan regulasi antara rezim perizinan pusat dan otonomi daerah sering kali menimbulkan ketidakpastian hukum baru, di mana izin yang terbit secara otomatis oleh sistem pusat belum tentu dapat dieksekusi di tingkat daerah karena kendala persyaratan teknis substantif.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis merumuskan beberapa saran strategis untuk perbaikan implementasi OSS ke depan:

1. **Harmonisasi Regulasi dan Kewenangan Pusat-Daerah**  
Pemerintah perlu segera melakukan sinkronisasi aturan teknis antara regulasi pusat (PP 28/2025) dan regulasi daerah (Perda terkait) untuk menghilangkan area abu-abu dalam perizinan. Diperlukan protokol standar yang jelas mengenai kewenangan daerah dalam memverifikasi aspek teknis (tata ruang, lingkungan, bangunan) tanpa menghambat kecepatan penerbitan izin yang telah ditetapkan oleh sistem OSS.
2. **Penguatan Fitur Transparansi Substantif dan Kanal Pengaduan Terintegrasi**  
Pengembangan sistem OSS harus melangkah lebih jauh dari sekadar pelacakan status. Sistem perlu dilengkapi dengan fitur notifikasi cerdas yang memberikan penjelasan detail dan teknis apabila permohonan ditolak atau dikembalikan, sehingga pelaku usaha dapat melakukan perbaikan mandiri.

Selain itu, mutlak diperlukan kanal pengaduan tunggal yang terintegrasi langsung dengan dinas teknis daerah, sehingga keluhan masyarakat dapat ditangani secara real-time tanpa saling lempar tanggung jawab.

3. Peningkatan Literasi Digital dan Pendampingan Masif  
Pemerintah harus mengalokasikan sumber daya untuk program edukasi dan pendampingan teknis yang lebih intensif, khususnya bagi pelaku usaha mikro dan kecil (UMK). Pendirian "Klinik OSS" atau pojok layanan berbantuan di setiap kantor kecamatan atau kelurahan dapat menjadi solusi untuk mengurangi ketergantungan pelaku usaha kecil terhadap jasa perantara berbayar, sehingga esensi layanan gratis benar-benar dapat dirasakan.
4. Optimalisasi Peran Konsultan sebagai Mitra Strategis  
Meningat peran konsultan perizinan yang tak terelakkan saat ini, pemerintah sebaiknya merangkul mereka sebagai mitra strategis dengan membuat skema sertifikasi atau standarisasi kompetensi bagi konsultan. Hal ini bertujuan untuk melindungi pelaku usaha dari malpraktik layanan jasa, sekaligus memastikan bahwa pendampingan yang diberikan sesuai dengan koridor regulasi yang berlaku.
5. Peningkatan Kapasitas SDM dan Infrastruktur Daerah  
Fokus reformasi tidak boleh hanya pada aplikasi pusat, tetapi juga pada penguatan infrastruktur digital dan kapasitas aparatur di daerah. Diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi operator daerah agar memiliki pemahaman yang seragam mengenai Risk Based Approach (RBA), serta peningkatan kualitas server dan jaringan di daerah untuk meminimalisir kegagalan integrasi data yang menghambat proses verifikasi.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kelancaran proses penyusunan artikel ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Irmanjaya Thaher selaku dosen pembimbing dan rekan penulis (co-author) yang telah memberikan arahan, koreksi, dan pandangan hukum yang tajam selama penyusunan naskah ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Civitas Akademika Universitas Esa Unggul dan rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan moril dan diskusi yang bermanfaat terkait isu reformasi birokrasi dan perizinan digital.

#### REFERENSI

- Abdal, H. (2025). *Birokrasi dan Governance Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Penerbit Buku Indonesia. [www.penerbitbukuiindonesia.com](http://www.penerbitbukuiindonesia.com)
- Arianto, H., & Hikmawati, E. (2018). *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik di Kelurahan Palumbonsari, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat*. 1–8. [https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Research-11167-16\\_0220.pdf](https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Research-11167-16_0220.pdf)
- Arifin, Mustofa, A., Pramudiana, I. D., & Kamariyah, S. (2024). *Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP*. 4(3). <https://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/jisp/article/download/262/201>
- Ayunda, R., Agung Prastio, L., & Vila, O. (2021). *Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia*. 1, 71–84. <https://doi.org/10.37253/jjr.v23i1.4359>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Handayani, E. R., & Nurmala, S. A. (2025). DJP Online sebagai Implementasi Prinsip Good Governance berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Tentang Pelayanan Publik Lex Journalica*, 22(2), 139–149. <https://doi.org/10.47007/lj.v22i2.9587>
- Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya)*. 13. <https://doi.org/10.37058/jak.v13i1.711>
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Keban, Y. T. (2014). Enam dimensi strategis administrasi publik : konsep, teori dan isu. In *Gava Media*. Yogyakarta. Gava Media.

- Kotijah, S., & Ventyrina, I. (2022). *Buku Ajar Hukum Perizinan Online Single Submission (OSS) -Edisi Revisi*. CV. Muhammad Fahmi Al Azizy.
- Kusuma, F. K. (2022). *Kesiapan dan Tantangan Aparatus Sipil Negara Dalam Menghadapi Perkembangan Berkelanjutan di Era Revolusi Digital Society 5.0*. 7(1). <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/668>
- Liu, N., & Thaher, I. (2025). *Transparansi dan akuntabilitas dana publik oleh Danantara: Tinjauan konstitusional dalam pengawasan eksternal pencegahan korupsi*. 4(4). <https://doi.org/10.55904/cessie.v4i4.1685>
- Mayasari, D. N. (2025). *Media Hukum Indonesia (MHI) Kepastian Hukum Bagi Pelaku Bisnis Dalam Memperoleh Izin Berusaha Melalui Lembaga Perizinan Online Single Submission (OSS)*. 3(3), 344–350. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15612312>
- Nugroho, S. S., & Haryani, A. T. (2021). *Hukum Perizinan Berbasis OSS (Online Single Submission)*. Lakeisha.
- Pribadiono, A. (2014). *Pelayanan Publik dan Lembaga Ombudsman RI dalam Upaya Percepatan Pencapaian Tujuan Negara Kesejahteraan*. 11(2). <https://doi.org/10.47007/lj.v11i2.984>
- Priyanti, H., Dewi, R., Aisyah, T., Hasyem, M., Studi, P., & Publik, A. (2025). Implementasi E-Government Berbasis Online Single Submission (OSS) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Digital. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 10(3), 579–593. <https://doi.org/10.36982/jpp.v10i3.5340>
- Sekar, A., & Anam, C. (2025). *Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk (Vol. 11, Issue 1)*. <http://repository.unik-kediri.ac.id/id/eprint/855>
- Tampubolon, M., Simanjuntak, N., & Silalahi, F. (2023). *Birokrasi & good governance*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Thaher, I. (2024). Menata negara Indonesia dalam bingkai konstitusi Undang-Undang Dasar 1945: mewujudkan kesejahteraan yang berkeadilan. In D. Ahmad (Ed.), *CV WIDINA MEDIA UTAMA*. CV Widina Media Utama. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Wardani, M., Mbojo Bima, U., & Hidayatullah, A. (2024). *Evaluasi Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan di Kota Bima*. 4(3), 96–104. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.538>
- Wulandari, A. S. R., Habiba, & Rahmah, A. (2023). *Pembaharuan dan dinamika hukum dalam proses perizinan usaha di Indonesia*. 10(1), 12–21. <https://doi.org/10.14710/gk.2023.20070>
- Yuliana. (2025). *Reformasi Sistem OSS dan Perizinan Berusaha Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko untuk Meningkatkan Investasi Asing di Indonesia*. 4, 209–216. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17413693>