



Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Perizinan

Muhammad Zefanka Fisyawal^{1*}, Zulfina Adriani², Erwita Dewi³

^{1,2,3}Universitas Jambi, Indonesia

E-mail: muhzefanka@gmail.com¹, zulfina_adriani@unja.ac.id², erwitadewi@unja.ac.id³

Alamat: Jl. Raya Jambi-Muara Bulian KM.15 Mendalo Darat, Jambi Luar Kota, Muaro Jambi, Jambi, Indonesia

*Korespondensi penulis: muhzefanka@gmail.com

Abstract. *The implementation of the Online Single Submission (OSS) system at the Jambi Province Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) aims to improve transparency and accountability in licensing services. OSS is an electronic-based system that allows the licensing process to be carried out in an integrated manner through one platform, which makes it easier for business actors and the public to apply for permits and monitor the status of applications in real time. This study analyzes the impact of OSS implementation on the quality of licensing services in Jambi Province, with a focus on the aspects of transparency and accountability. The method used in this study is descriptive analysis with a qualitative approach, through interviews and observations of DPMPTSP employees and business actors who have used the OSS system. The results of the study show that the implementation of OSS has accelerated the licensing process, reduced bureaucratic red tape, and increased accessibility of information for the public. In addition, OSS also contributes to reducing the potential for abuse of authority and increasing service accountability. However, there are still several challenges related to infrastructure readiness and user understanding of the system. Overall, the implementation of OSS at the Jambi Province DPMPTSP has a positive impact on realizing more transparent and accountable licensing services.*

Keywords: *Accountability, Licensing Services, Online Single Submission, Transparency.*

Abstrak. Penerapan sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan. OSS merupakan sistem berbasis elektronik yang memungkinkan proses perizinan dilakukan secara terintegrasi melalui satu platform, yang memudahkan pelaku usaha dan masyarakat dalam mengajukan izin serta memantau status permohonan secara real-time. Penelitian ini menganalisis dampak penerapan OSS terhadap kualitas layanan perizinan di Provinsi Jambi, dengan fokus pada aspek transparansi dan akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara dan observasi terhadap pegawai DPMPTSP serta pelaku usaha yang telah menggunakan sistem OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS telah mempercepat proses perizinan, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Selain itu, OSS juga berkontribusi dalam mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa tantangan terkait dengan kesiapan infrastruktur dan pemahaman pengguna terhadap sistem tersebut. Secara keseluruhan, penerapan OSS di DPMPTSP Provinsi Jambi memberikan dampak positif dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang lebih transparan dan akuntabel.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Online Single Submission, Pelayanan Perizinan, Transparansi.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang pesat secara bersamaan memiliki dampak yang signifikan pada kehidupan masyarakat. Masyarakat diharapkan untuk terus aktif menggunakan teknologi yang memberikan beragam fasilitas serta aksesibilitas yang mudah dan cepat, tanpa terhalang oleh batasan ruang dan waktu. Dampaknya, terjadi persaingan yang ketat di berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk instansi pemerintah. Sebagai badan pelayanan publik, pemerintah harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan pelayanan publik menjadi hal yang krusial sebagai upaya pemerintah untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. (Dayantri, 2022)

Perizinan merupakan salah satu cara bagi pemerintah untuk mengatur dan mengontrol kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, pengaturan kuota, dan izin untuk menjalankan suatu usaha yang umumnya harus dimiliki atau diperoleh oleh suatu organisasi perusahaan atau individu sebelum mereka dapat melaksanakan kegiatan atau tindakan tertentu. Perizinan sangat signifikan untuk mempercepat dan meningkatkan investasi serta usaha masyarakat. (Mulya Putra & Jumiati, 2022)

Penerapan perizinan berusaha berbasis risiko mengadirkan inovasi berupa asas fiktif positif. PP No. 05 Tahun 2021 menjelaskan bahwa Menteri/kepala Lembaga, gubernur, bupati/wali kota, administrator Kawasan ekonomi khusus, dan/atau kepala perusahaan KPBPB sesuai dengan kewenangannya dalam melakukan penelitian persyaratan ulang izin Berusaha harus sesuai dengan jangka waktu dan pemberian izin berusaha harus sesuai dengan jangka waktu berlakunya (Kristantiya et al., 2023)

Dalam ranah pemerintahan dan manajemen publik, pentingnya transparansi dan akuntabilitas sebagai dua prinsip dasar dalam upaya menghasilkan tata kelola yang berkualitas (good governance) sangatlah signifikan. Transparansi mengacu pada kesediaan institusi atau pemerintah untuk mengungkapkan informasi, proses, dan keputusan kepada masyarakat secara terbuka. Dalam pandangan Robinson (2019), transparansi tidak sekadar soal memberikan akses informasi. Lebih dari itu, transparansi juga berkaitan dengan kejelasan, ketepatan, dan aksesibilitas informasi bagi semua pihak yang terlibat. Transparansi memiliki peran penting dalam mengurangi ketidakpastian, meningkatkan keterlibatan masyarakat, serta mengurangi kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan. Pada laporan tahunan tahun 2020, Open Government Partnership (OGP) menyatakan bahwa transparansi memungkinkan masyarakat untuk mengevaluasi apakah kebijakan pemerintah sesuai dengan standar yang diinginkan dan memenuhi kebutuhan publik. (Tabara et al., 2024)

Berdasarkan beberapa latar belakang penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan informasi yang akurat melalui metode wawancara, observasi, dan analisis data sekunder di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi. Peneliti akan melakukan wawancara dengan sepuluh (10) pegawai DPMPTSP Provinsi Jambi pada tahun 2024, serta menganalisis data yang telah dikumpulkan sebagai indikator sebelum dan setelah penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS). Untuk lebih memahami tentang penciptaan *sistem Online Single Submission* (OSS) yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan, para peneliti tertarik untuk mengusulkan judul **“PENERAPAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM MENINGKATKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PERIZINAN PROVINSI JAMBI”**

2. KAJIAN TEORITIS

Definisi Sistem Online Single Submission (OSS)

Menurut (Siregar (2018), Peneliti di Bidang Teknologi Informasi dan Administrasi Publik) OSS merupakan platform yang mengintegrasikan seluruh proses perizinan dalam satu sistem yang terhubung secara digital. Sistem ini memanfaatkan teknologi informasi untuk mengotomatiskan proses administrasi perizinan, sehingga meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan mempermudah akses bagi pengguna.

Transparansi Pelayanan Perizinan

Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat peningkatan fokus pada transparansi data dari perusahaan dan pemerintah. Dari persepektif bisnis, transparansi data dapat membantu membangun kepercayaan pelanggan dan pemangku kepentingan (Trabucchi et al., 2023). Dengan bersikap transparan tentang bagaimana mereka mengumpulkan, menggunakan, dan membagikan data, perusahaan dapat menunjukkan komitmen mereka terhadap praktik bisnis yang etis. Hal ini juga dapat membantu mengurangi potensi risiko yang terkait dengan pelanggaran data atau penyalangunaan informasi pribadi. Banyak perusahaan telah menerapkan kebijakan dan praktik untuk meningkatkan transparansi data.

(Fitri Sukmawati & Alfi Nurfitriani, 2019) menggarisbawahi bahwa transparansi memungkinkan masyarakat atau perilaku usaha untuk memperoleh informasi yang relevan secara mudah, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap proses perizinan.

Akuntabilitas Pelayanan Perizinan

(Fitri Sukmawati & Alfi Nurfitriani, 2019) menjelaskan bahwa akuntabilitas adalah proses di mana individu atau organisasi diminta untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan mereka. Ia menekankan pentingnya hubungan antara akuntabilitas dan kepercayaan publik, serta dampaknya terhadap legitimasi pemerintah. Akuntabilitas adalah konsep yang melibatkan tanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil oleh lembaga publik, serta kewajiban untuk mempertanggungjawabkan hasil dan proses tersebut kepada publik. Setiawan (2020) menyatakan bahwa akuntabilitas dalam proses perizinan dapat ditingkatkan melalui pencatatan yang sistematis dan keterbukaan informasi. Dalam sistem *Online Single Submission (OSS)*, akuntabilitas diperkuat dengan adanya dokumentasi digital yang mencatat setiap langkah dalam proses perizinan, mempermudah pengawasan dan audit.

3. METODE PENELITIAN

Didalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Provinsi Jambi untuk mengobservasi bagaimana penerapan website Sistem Online Single Submission (OSS) dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan. Adapun metode penelitian kali ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan melakukan observasi langsung melalui wawancara mendalam yang dianalisis untuk menemukan faktor yang mempengaruhi baik eksternal maupun internal. Hasil penelitian sementara menunjukkan bahwasanya strategi ini melibatkan sumber daya manusia yang terlatih dan peningkatan infrastruktur yang merata.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan sejumlah partisipan, berdasarkan informan tersebut sebagai pengguna dan pengelola sistem OSS untuk penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Satu Pintu Provinsi Jambi untuk mencari tahu bagaimana penerapan sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan. Untuk mencari hasil keabsahan data ini, peneliti melakukan metode wawancara mendalam di DPMPTSP untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa penerapan *sistem online single submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Jambi memberikan dampak yang sangat signifikan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan. Temuan utama menunjukkan bahwa pegawai memiliki pemahaman yang baik tentang OSS dan mengakui manfaatnya dalam mempermudah proses perizinan serta meningkatkan interaksi dengan pelaku usaha. Selain itu, transparansi yang dihasilkan dari OSS memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam proses perizinan. Namun, tantangan dalam implementasi OSS, seperti kurangnya pemahaman di kalangan masyarakat dan infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung, perlu diatasi. Oleh karena itu, saran untuk implementasi lebih lanjut mencakup peningkatan pelatihan bagi pegawai, penguatan sosialisasi OSS kepada publik, dan penyesuaian infrastruktur teknologi untuk memastikan sistem berjalan dengan optimal. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan OSS dapat berfungsi sebagai alat yang lebih efektif dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di masa mendatang.

Integrasi Teori Konstruktivisme dalam Pemahaman OSS

Integrasi teori dan temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi mendukung teori konstruktivisme (Bovens, 2022). Teori ini terlihat dalam bagaimana pegawai memahami dan menerapkan OSS tidak secara pasif, tetapi aktif terlibat dalam proses pembelajaran melalui pelatihan, diskusi, dan pengalaman langsung. Pegawai membangun pengetahuan mereka melalui interaksi dengan rekan kerja dan pemanfaatan sistem, yang mencerminkan pendekatan konstruktivis dalam membentuk pemahaman. Kolaborasi internal menjadi sarana yang efektif untuk memperdalam pemahaman terhadap fitur-fitur OSS.

Transparansi dalam Pelayanan Publik Melalui OSS

Penerapan OSS juga menunjukkan korelasi kuat dengan teori **transparansi** (Bovens, 2022). Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem ini mempermudah pelaku usaha untuk memantau status perizinan secara *real-time*, sehingga meningkatkan keterbukaan dalam pelayanan publik. Informasi yang mudah diakses ini mengurangi ketidakpastian dan memperkecil ruang bagi praktik non-transparan dalam proses perizinan. OSS menjadi

instrumen penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui keterbukaan informasi.

Akuntabilitas Pemerintah dalam Implementasi OSS

Selaras dengan teori akuntabilitas (Ndaomanu & Davianti, 2025), OSS dinilai memberikan mekanisme pelaporan yang lebih jelas dan mudah dipantau. Masyarakat dapat menilai kinerja instansi publik berdasarkan proses dan waktu layanan yang terekam dalam sistem. Pegawai juga menyadari bahwa adanya OSS menambah tekanan untuk memberikan layanan yang cepat dan sesuai prosedur, karena sistem merekam setiap aktivitas secara digital. Dengan demikian, OSS menjadi alat penguat untuk mendorong akuntabilitas lembaga pemerintah kepada publik.

Tantangan Implementasi: Kesenjangan antara Teori dan Praktik

Meskipun OSS menawarkan banyak manfaat, temuan menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan implementasi. Beberapa pegawai menyatakan bahwa infrastruktur teknologi belum memadai, terutama di daerah terpencil, sehingga menyulitkan pelaku usaha dalam mengakses OSS. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan OSS karena kurangnya sosialisasi dan pelatihan. Hambatan ini menunjukkan bahwa desain sistem berbasis teori tidak serta-merta menjamin efektivitas jika tidak disertai dengan kesiapan teknis dan sosial dari masyarakat pengguna.

Implikasi dan Strategi Perbaikan Pelayanan Berbasis OSS

Untuk meningkatkan keberhasilan OSS, perlu strategi penguatan implementasi yang lebih menyeluruh. Beberapa saran yang dapat diambil berdasarkan temuan ini antara lain:

- 1) Peningkatan pelatihan internal bagi pegawai agar kompetensi mereka dalam penggunaan OSS semakin optimal.
- 2) Pelaksanaan sosialisasi OSS yang lebih luas dan menjangkau pelaku usaha kecil dan masyarakat umum.
- 3) Penyediaan akses internet dan perangkat teknologi yang memadai, khususnya di wilayah-wilayah yang belum terlayani optimal.
- 4) Pendekatan partisipatif melalui pengumpulan umpan balik dari masyarakat untuk memperbaiki sistem OSS agar lebih inklusif dan responsif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 3 informan ahli, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi memberikan dampak positif terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan. Sistem OSS memungkinkan proses perizinan yang lebih terintegrasi, efisien, dan dapat diakses oleh masyarakat dengan lebih mudah. Hal ini mendorong terjadinya pengurangan waktu dan biaya dalam memperoleh izin usaha atau perizinan lainnya, serta mempermudah masyarakat dalam memantau status perizinannya secara real-time.

Namun, meskipun penerapan OSS memberikan berbagai keuntungan, beberapa tantangan tetap ada, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta ketidakpahaman sebagian masyarakat mengenai penggunaan sistem digital ini. Oleh karena itu, untuk memastikan keberhasilan implementasi OSS, diperlukan langkah-langkah perbaikan dan penguatan di berbagai aspek. Untuk itu, DPMPTSP perlu melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap sistem OSS untuk mengetahui apakah terdapat masalah atau hambatan yang perlu diperbaiki. Pengawasan yang lebih ketat terhadap kinerja petugas dan pengelolaan sistem akan memperkuat akuntabilitas pelayanan perizinan dan memastikan sistem tetap berjalan sesuai dengan tujuan awalnya, peningkatan infrastruktur teknologi juga sangat diperlukan. Agar sistem OSS berjalan dengan baik, koneksi internet yang cepat dan stabil serta perangkat keras yang memadai harus disediakan. Selain itu, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat juga menjadi faktor penting. DPMPTSP Provinsi Jambi harus lebih gencar dalam mengedukasi masyarakat mengenai cara menggunakan sistem OSS dan manfaatnya.

DAFTAR REFERENSI

- Amelia, R., & Prasetyo, D. (2020). E-government dan transparansi layanan publik di era digital. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 2(1), 77–85.
- Anggraini, M. (2021). Strategi pemerintah daerah dalam optimalisasi pelayanan publik berbasis OSS. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik*, 3(2), 134–142.
- Dayantri, D. (2022). Implementasi kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(5), 617–626. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>
- Fauzi, A., & Nurdin, M. (2022). Good governance dalam pengelolaan dana desa: Transparansi dan akuntabilitas sebagai kunci utama. *Jurnal Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuangan Negara*, 8(2), 115–123.
- Fitri Sukmawati, & Alfi Nurfitriani. (2019). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap pengelolaan keuangan desa (Studi pada pemerintah desa di Kabupaten Garut). *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*, 2(1), 52–66.
- Handayani, T., & Sari, D. (2023). Peran DPMPTSP dalam pelaksanaan OSS untuk menarik investasi lokal. *Jurnal Administrasi Pembangunan Daerah*, 11(3), 101–110.
- Kristantiya, T. A., Sudarmo, S., & Sudibyo, D. P. (2023). Online system adaptation Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA). *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 4(8), 2757–2768. <https://doi.org/10.11594/ijmaber.04.08.09>
- Latifah, N. (2021). Pengaruh penggunaan OSS terhadap kepuasan investor daerah. *Jurnal Investasi dan Bisnis Daerah*, 5(3), 89–98.
- Mulya Putra, D., & Jumiati, J. (2022). Pelaksanaan pendampingan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Sumatera Barat. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(2), 164–172. <https://doi.org/10.38035/rrj.v4i2.453>
- Nugroho, R., & Astuti, Y. (2023). Reformasi birokrasi digital: Studi kasus OSS di daerah tertinggal. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 4(2), 60–70.
- Putri, A. W., & Prabowo, H. (2022). Analisis efektivitas sistem OSS-RBA terhadap kemudahan berusaha di Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 33–45.
- Siregar, A. R., & Hutabarat, M. (2023). Implementasi OSS dan pengaruhnya terhadap percepatan perizinan berusaha di Sumatera Utara. *Jurnal Birokrasi dan Layanan Publik*, 7(1), 19–28.
- Tabara, A., Alam, S., & La Ode Mustafa. (2024). Akuntabilitas pelaksanaan rekomendasi pengawasan internal pemerintah daerah dalam pengelolaan dana desa pada Inspektorat Kabupaten Konawe. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 78–88.

- Trabucchi, D., Patrucco, A. S., Buganza, T., & Marzi, G. (2023). Is transparency the new green? How business model transparency influences digital service adoption. *Technovation*, 126, 102803. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102803>
- Wahyuni, S., & Hidayat, T. (2022). Evaluasi implementasi OSS berbasis risiko pada UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(4), 211–220.