

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang cepat memiliki dampak besar pada kehidupan masyarakat. Masyarakat diharapkan untuk terus terlibat dalam penggunaan berbagai fasilitas dan teknologi yang menyediakan akses cepat, tanpa dibatasi oleh ruang atau waktu. Akibatnya, ada persaingan kekerasan di berbagai bidang kehidupan masyarakat, termasuk lembaga nasional. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dalam penyediaan layanan publik sangat penting sebagai upaya suatu negara untuk memberikan layanan yang optimal bagi masyarakat. (Dayantri, 2022)

Perizinan adalah salah satu mekanisme yang digunakan pemerintah untuk mengatur dan mengawasi aktivitas masyarakat. Proses perizinan mencakup pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, pengaturan kuota, dan izin yang diperlukan untuk menjalankan suatu usaha, yang biasanya harus dimiliki atau didapatkan oleh organisasi perusahaan atau individu sebelum mereka dapat melakukan kegiatan tertentu. Perizinan memiliki peranan penting dalam mendorong dan memajukan investasi serta usaha masyarakat. (Mulya Putra & Jumiati, 2022)

Pemerintah berusaha untuk membangun sistem pelayanan yang efisien guna memenuhi keperluan masyarakat dalam mengurus perizinan. Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah nomor. Peraturan Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Usaha Terintegrasi Secara Elektronik pada 21 Juni 2018, telah ditetapkan bahwa seluruh proses perizinan usaha baik di pusat maupun daerah harus dilakukan melalui sistem Online Single Submission (OSS) dari awal hingga selesai, yang diterbitkan oleh Lembaga OSS. (Dayantri, 2022)

Penerapan lisensi perusahaan didasarkan pada inovasi dengan prinsip - prinsip fiksi positif. PP No. 05 tahun 2021 menjelaskan Menteri/Direktur Institut, Gubernur, Bupati/Walikota, Manajer Zona Ekonomi Khusus, dan/atau

Direktur Eksploitasi KPBPB sebagai Direktur Eksploitasi KPBPB, menurut periode tersebut dan sesuai dengan otoritas dan masalahnya dalam pelaksanaan permintaan penelitian. (Kristantiya et al., 2023)

Regulasi adalah salah satu yayasan utama untuk menciptakan lingkungan investasi yang menguntungkan. Pemerintah daerah mengharapkan reformasi peraturan (deregulasi) akan segera dilaksanakan. Ini adalah langkah struktural untuk mengatur dan mempercepat layanan perizinan sebagai langkah hulu dalam meningkatkan kegiatan investasi lokal. Pemerintah daerah perlu mencoba mengatasi masalah di daerah di mana mereka berhubungan langsung dengan masyarakat. Adaptasi politik terjadi ketika keputusan atau arahan formal diberikan dan administrator menafsirkannya dan menerjemahkannya ke dalam satu atau lebih pedoman. Proposal politik didefinisikan dalam arti luas, termasuk rencana aksi dan program pemerintah. Proposal ini harus menampilkan berbagai jenis solusi untuk implementasi di masa depan. Solusi banyak digunakan atau lebih ditentukan secara khusus. (Kristantiya et al., 2023)

Inovasi dalam pelayanan publik yang diterapkan dalam Sistem Online Single Submission (OSS) menggabungkan teknologi informasi untuk mempermudah proses perizinan. Layanan Online Single Submission (OSS) bertujuan untuk meningkatkan kinerja perizinan pemerintah secara efisien dan efektif, dengan tujuan mencegah praktik korupsi di lingkungan pemerintah. Sektor perizinan sering dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan tindakan korupsi. Ketakutan birokrasi yang kompleks dan proses yang panjang untuk memulai usaha sering kali membuat para pelaku bisnis enggan mendaftarkan usaha mereka. Ini mendorong pemerintah melakukan reformasi struktural dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Online Single Submission (OSS). Pemerintah telah memperkenalkan sistem Online Single Submission (OSS) untuk menyatukan semua prosedur perizinan usaha yang sebelumnya dikelola oleh Menteri atau Pimpinan Lembaga, Gubernur, serta Bupati atau Walikota menjadi format digital. Dengan hadirnya layanan Online Single Submission (OSS), diharapkan akan mempermudah masyarakat dan para investor dalam mendapatkan izin

usaha dengan cara yang lebih sederhana, transparan, serta efisien dan efektif. (Devita et al., 2024)

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 mengungkap 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)

Pada saat yang bersamaan, akuntabilitas berkaitan dengan tanggung jawab individu atau kelompok untuk memberikan klarifikasi serta pertanggungjawaban terhadap segala tindakan yang mereka lakukan. Dalam konteks pemerintahan, Bovens (2019) memberikan penekanan bahwa akuntabilitas tidak hanya terkait dengan pertanggungjawaban kepada pihak di atas atau instansi yang lebih tinggi, melainkan juga terhadap masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama. Untuk menegakkan akuntabilitas, diperlukan sistem yang memungkinkan evaluasi terhadap keputusan yang diambil, serta mekanisme untuk memastikan bahwa tindakan mereka selaras dengan peraturan dan etika yang berlaku. Menurut penelitian Schillemans (2021), pentingnya akuntabilitas juga tergambar dari perlunya terdapat mekanisme evaluasi yang efisien. Dalam hal ini, umpan balik dari masyarakat atau pihak lain sangat berharga untuk meningkatkan kualitas kebijakan atau layanan publik. Dalam konteks ini, transparansi dan akuntabilitas adalah dua hal yang saling mendukung satu sama lain. Transparansi memungkinkan masyarakat mengakses

informasi untuk mengevaluasi kinerja pemerintah, sementara akuntabilitas memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas semua keputusan yang dibuat. Kedua dimensi tersebut, jika diimplementasikan dengan baik, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas tata kelola publik, terutama dalam hal pelayanan perizinan. (Tabara et al., 2024)

Pemerintah Indonesia terus mendorong reformasi birokrasi dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Salah satu sektor yang menjadi fokus utama dalam reformasi ini adalah pelayanan perizinan usaha. Selama bertahun-tahun, sistem perizinan di Indonesia dikenal lamban, berbelit-belit, dan tidak efisien. Prosedur yang panjang, tumpang tindih antarinstansi, serta kurangnya kepastian waktu seringkali menjadi hambatan bagi pelaku usaha, terutama investor yang ingin berkontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional. Selain itu, praktik-praktik maladministrasi dan kurangnya transparansi dalam proses pemberian izin turut memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik.

Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Investasi/BKPM meluncurkan sistem *Online Single Submission (OSS)*, yang diharapkan mampu menjadi solusi terpadu dalam pengurusan izin berusaha. OSS merupakan sistem elektronik yang mengintegrasikan pelayanan perizinan dari berbagai kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam satu platform digital. Tujuan utamanya adalah untuk menyederhanakan proses perizinan, mempercepat pelayanan, serta mengurangi interaksi langsung antara pemohon dan petugas, sehingga potensi penyalahgunaan wewenang dapat diminimalkan.

Secara konseptual, penerapan OSS sejalan dengan prinsip-prinsip good governance, khususnya dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Transparansi dapat tercermin dari keterbukaan informasi mengenai proses, persyaratan, hingga status perizinan yang dapat diakses oleh pemohon kapan saja melalui

sistem. Sementara itu, akuntabilitas diwujudkan dalam bentuk pencatatan proses secara digital, sehingga setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, OSS diharapkan tidak hanya mempermudah prosedur, tetapi juga meningkatkan integritas pelayanan publik.

Namun dalam implementasinya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi di lapangan. Tidak semua daerah atau instansi memiliki kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, maupun pemahaman yang memadai terkait penggunaan OSS. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan sistem, kurangnya pelatihan bagi petugas, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat turut mempengaruhi efektivitas OSS dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas. Di beberapa kasus, OSS bahkan masih berjalan secara paralel dengan sistem manual, sehingga tujuan utama dari integrasi dan efisiensi belum sepenuhnya tercapai.

Menurut (Marlina & Rina Herawati, 2025) salah satu tantangan terbesar dalam penerapan OSS adalah ketimpangan pemahaman dan keterampilan penggunaan teknologi antara pemerintah daerah dan pusat. Meskipun OSS telah dikembangkan untuk menjadi sistem yang user-friendly, berbagai lapisan birokrasi, terutama di daerah-daerah yang masih memiliki keterbatasan dalam hal infrastruktur dan pelatihan SDM, dapat menghambat efisiensi dan efektivitas implementasi sistem ini. Oleh karena itu, faktor kompetensi teknis dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat krusial. Dalam hal ini, diperlukan upaya yang lebih serius untuk memberikan pelatihan yang memadai kepada aparatur pemerintah, agar mereka dapat memaksimalkan penggunaan OSS untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

Selain itu, faktor aksesibilitas dan infrastruktur digital menjadi perhatian penting dalam mendukung keberhasilan implementasi OSS. Terlepas dari kemajuan teknologi yang terjadi di sebagian besar wilayah perkotaan, masih terdapat kesenjangan yang signifikan di daerah-daerah terpencil terkait dengan

infrastruktur internet dan kemampuan teknologi lainnya. Hal ini berpotensi menghambat akses pelaku usaha, khususnya di daerah-daerah dengan keterbatasan teknologi, untuk memanfaatkan sistem OSS secara optimal. (Marlina & Rina Herawati, 2025)

Penerapan OSS juga menuntut adanya penguatan sistem pengawasan yang dapat memastikan bahwa setiap langkah dalam proses perizinan dilaksanakan dengan transparan dan akuntabel. Dalam hal ini, OSS memberikan kemudahan dalam pelaporan dan pemantauan proses, tetapi dibutuhkan pengawasan yang lebih sistematis dari lembaga yang berkompeten untuk memastikan bahwa seluruh transaksi dan keputusan dalam sistem tersebut benar-benar mencerminkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. (Marlina & Rina Herawati, 2025)

Peraturan Pemerintah sebagai hasil turunan dari UU Cipta Kerja masih tampak belum kokoh dalam mendukung percepatan sistem Online Single Submission yang berbasis risiko (OSS RBA) di daerah. Sistem perizinan usaha yang menggunakan pendekatan berbasis risiko, atau Risk Based Approach (RBA), telah diterapkan sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UUCK). Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, diharapkan sistem elektronik ini dapat menyederhanakan dan mempercepat proses izin usaha, yang akan disesuaikan dengan seluruh wilayah di Indonesia. Namun, dalam pelaksanaan sistem OSS, banyak mengalami berbagai kendala dan rintangan di lapangan. Daerah Pemerintah sebagai pelaksana kebijakan di tingkat paling bawah masih menghadapi kendala dalam hal regulasi, kelembagaan, dan digitalisasi baik di tingkat pusat maupun di daerah. Seperti halnya Peraturan Pemerintah nomor 5 tahun 2021 tentang perizinan berusaha berbasis risiko yang belum mengatur batasan penerapan RBA OSS, masih adanya jenis perizinan non-KBLI, non perizinan non-KBLI, dan non perizinan yang belum diatur dan Lampiran Peraturan Pemerintah nomor 5 tahun 2021 ini

belum mengatur secara jelas syarat dan ketentuan perizinan. (Kristantiya et al., 2023)

Untuk menyelidiki masalah ini, pendekatan penelitian kualitatif dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan OSS dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Melalui wawancara mendalam, penelitian ini meneliti persepsi dan pengalaman langsung dari berbagai partai terkait, baik pejabat pemerintah, pemangku kepentingan ekonomi dan masyarakat yang terlibat dalam lisensi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi adalah salah satu lembaga yang mengadopsi OSS untuk meningkatkan layanan perizinan. Implementasi OSS di DPM-PTSP Provinsi Jambi bertujuan untuk memperbaiki kelemahan dalam sistem perizinan yang ada sebelumnya, dengan fokus pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Sistem ini diharapkan dapat memfasilitasi proses yang lebih cepat, mengurangi kemungkinan penyalahgunaan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem OSS telah berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses perizinan di DPM-PTSP Provinsi Jambi. Dengan memahami pengaruh OSS, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang berharga untuk memperbaiki implementasi sistem dan memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan perizinan di masa depan.

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”**

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas untuk memperoleh fokus penelitian ini akan dibatasi pada masalah : Penggunaan Sistem OSS oleh para pegawai, Transparansi dan Akuntabilitas Sistem OSS, Dampak terciptanya sistem OSS bagi pengguna.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan yang telah disebutkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat transparansi dan akuntabilitas sistem OSS di DPM-PTSP Provinsi Jambi.

Untuk memperoleh informasi yang terperinci dan komprehensif guna menjawab pertanyaan yang telah diajukan, pada kesempatan ini dibuat beberapa pertanyaan sebagai pokok permasalahan, yaitu sebagai berikut.:

1. Bagaimana para pengguna mengetahui dan mengatasi kelebihan ataupun kekurangan yang didapat dalam implementasi Sistem *Online Single Submission (OSS)* pelayanan perizinan?
2. Bagaimana penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* memengaruhi tingkat transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah , penelitian ini umumnya bertujuan untuk menganalisis dampak sistem OSS pada pelayanan perizinan. Secara khusus, penelitian ini bertujuan pada :

1. Untuk menemukan dan mengatasi kelebihan dan kekurangan

dalam implementasi Sistem *Online Single Submission (OSS)* pelayanan perizinan

2. Untuk mengetahui tingkat transparansi serta akuntabilitas dalam penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* pelayanan perizinan

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menjadi salah satu rujukan atau referensi dalam penelitian selanjutnya khususnya terkait pengaruh sistem oss dalam pelayanan perizinan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi DPM-PTSP Provinsi Jambi

Memberikan kemudahan dalam menyediakan akses langsung dalam proses perizinan, mengurangi ketidakpastian ataupun memberikan transparansi yang lebih besar dalam prosesnya. Dapat mempercepat proses perizinan dengan mengurangi birokrasi dan waktu pemrosesan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional. Memungkinkan pemantauan dan pelaporan yang lebih baik sehingga mengurangi tindak korupsi

- b. Bagi Pelaku Usaha

Mendapatkan Informasi dan layanan dengan lebih mudah dan cepat dikarenakan sistem yang berjalan 24 jam tanpa henti. Dan juga dapat mengakses sekaligus mengelola permohonan izin secara online sehingga meningkatkan kenyamanan pengguna dengan mengurangi kunjungan langsung ke kantor.