

---

## MODEL STRATEGI EVALUASI PROGRAM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI INDONESIA

Maria Immaculata Yovita Adventy\*, Nengyanti, Katriza Imania

Prodi Magister Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Indonesia

---

### Abstract

This study aims to analyze the evaluation results of the Online Single Submission (OSS) program in Indonesia. This research was conducted to identify the problems faced in implementing OSS, such as low public awareness about business permits, lack of socialisation, complexity of use, system disruptions, and public difficulties in operating the system. This research uses a descriptive qualitative method based on Dunn's theory (Nugroho, 2009: 671), which includes six policy evaluation indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. Data were collected through a literature review examining previous studies related to OSS. The research results indicate that the implementation of the OSS program has not yet been fully successful and requires various improvements to enhance performance. Based on the analysis, nine main strategies are recommended to improve the effectiveness of the OSS program, namely: (1) Ease of Access (EA), (2) Process Efficiency (PE), (3) Data Security (DS), (4) Customer Service (CS), (5) Quality Improvement (QI), (6) System Integration (SI), (7) User Education (UE), (8) Regulation and Legal Framework (RLF), and (9) Monitoring and Evaluation (ME). (PE). These strategies are expected to provide concrete solutions to optimise digital transformation in public services in Indonesia.

Keywords: Evaluation, Indonesia, Public Services, Online Single Submission (OSS), Digital Transformation.

---

### Abstrak

Studi ini bertujuan untuk menganalisis hasil evaluasi program Online Single Submission (OSS) di Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan OSS, seperti rendahnya kesadaran masyarakat tentang izin usaha, kurangnya sosialisasi, kompleksitas penggunaan, gangguan sistem, dan kesulitan publik dalam mengoperasikan sistem tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif berdasarkan teori Dunn (Nugroho, 2009: 671), yang mencakup enam indikator evaluasi kebijakan: efektivitas, efisiensi, kecukupan, keadilan, responsivitas, dan akurasi. Data dikumpulkan melalui tinjauan pustaka yang mengkaji studi-studi terdahulu terkait OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program OSS belum sepenuhnya berhasil dan memerlukan berbagai perbaikan untuk meningkatkan kinerja. Berdasarkan analisis, direkomendasikan sembilan strategi utama untuk meningkatkan efektivitas program OSS, yaitu: (1) Kemudahan Akses (KA), (2) Efisiensi Proses (EP), (3) Keamanan Data (KD), (4) Layanan Pelanggan (PP), (5) Peningkatan Kualitas (PK), (6) Integrasi Sistem (KS), (7) Edukasi Pengguna (EP), (8) Regulasi dan Kerangka Hukum (RPH), serta (9) Pemantauan dan Evaluasi (PE). Strategi ini diharapkan dapat memberikan solusi yang konkret untuk mengoptimalkan transformasi digital dalam layanan publik di Indonesia.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Indonesia, Layanan Publik, Online Single Submission (OSS), Transformasi Digital

### Article history:

Submission: September 18, 2024

Revised: September 20, 2024

Accepted: November 27, 2024

Published: December 10, 2024

\*Corresponding author

Email:

[mariaimmaculata2731@gmail.com](mailto:mariaimmaculata2731@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Setiap pemimpin memiliki tanggung jawab yang penting untuk menjaga stabilitas dan kendali dalam tatanan pemerintahan melalui kebijakan yang mereka buat. Menurut pandangan Thomas R. Dye (Santosa, 2008), kebijakan dapat diartikan sebagai pilihan yang diambil oleh pemerintah untuk bertindak atau tidak bertindak dalam situasi tertentu. Selain itu, menurut David Easton (Santosa, 2008), kebijakan juga merupakan pengalokasian nilai-nilai kepada seluruh masyarakat secara keseluruhan. Contoh konkret dari penerapan kebijakan adalah pada tanggal 9 Agustus 2021, ketika Presiden Joko Widodo meresmikan peluncuran sistem Online Single Submission (OSS) berbasis risiko (Intan, 2021). Sistem ini dirancang untuk memudahkan investor dalam mendapatkan izin usaha secara online dan, lebih penting lagi, untuk menghapuskan praktik suap dalam proses perizinan. Diharapkan bahwa dengan adanya sistem OSS, proses perizinan akan menjadi lebih transparan, efisien, dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.



Gambar 1. Kemudahan Pengurusan Perizinan

Sumber: Kompas, 2022

Hasil survei terhadap beberapa kabupaten, kota menunjukkan bahwa sebanyak 57,3% responden mengungkapkan kepuasan mereka terhadap kemudahan pengurusan perizinan berusaha. Peluncuran *Online Single Submission (OSS)* diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan tingkat kemudahan tersebut. Lebih lanjut, implementasi OSS diharapkan mampu mencerminkan prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap standar operasional pelayanan publik yang berlaku di Indonesia.

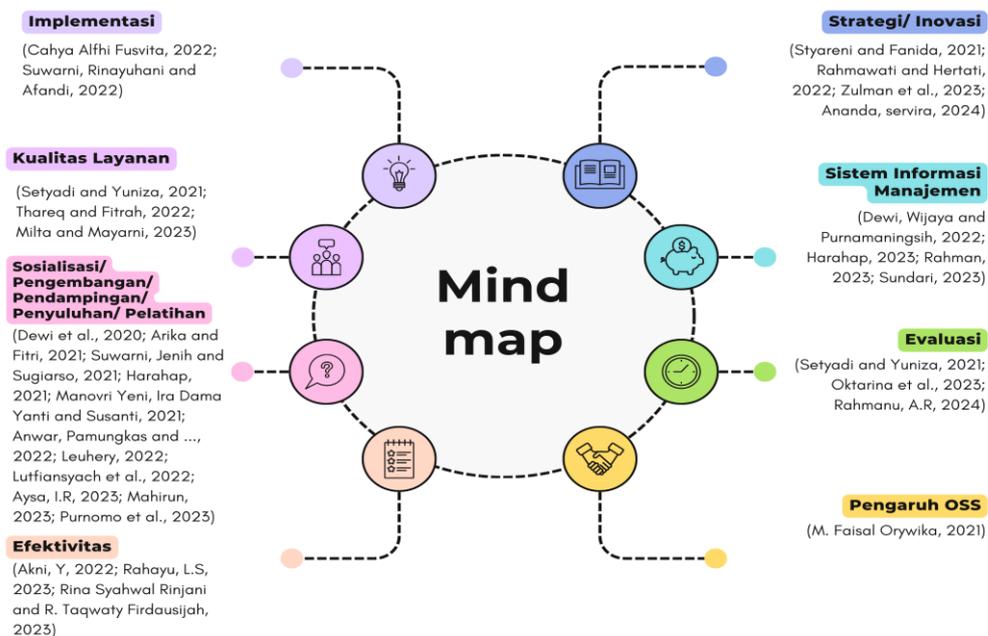
Kebijakan yang sudah berhasil dibuat tentu memerlukan adanya dukungan dari berbagai aspek agar dapat terimplementasi dengan efektif dan efisien serta dapat memberikan dampak positif bagi publik dan instansi pemerintahan. Upaya ini didukung dengan adanya UU Cipta Kerja yang disahkan pada November tahun 2020, dimana pemerintah mengubah prosedur perizinan berusaha menjadi berbasis resiko (*risk-based approach*.) Undang-undang ini mengamanatkan, perizinan usaha dilakukan melalui satu platform daring atau *Online Single*

*Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)*. Sistem OSS Berbasis Risiko telah berhasil terintegrasi dengan sistem kementerian/ lembaga dan telah melakukan pertukaran data guna mempercepat proses perizinan berusaha. Hingga 1 Agustus 2023, terdapat 183 Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) tersebar di 149 kabupaten atau kota dan 35 provinsi yang telah terhubung dengan sistem OSS. Integrasi ini memberikan kemudahan dalam pengurusan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR), di mana prosesnya menjadi lebih cepat melalui konfirmasi otomatis di dalam sistem OSS. (bkpm.go.id, 2023).



Gambar 2. Peluncuran OSS  
Sumber: Internet

Banyak penelitian terdahulu yang membahas terkait program oss ini yang dikelompokkan menjadi 8 fokus, diantaranya berfokus pada Implementasi, Kualitas Layanan Sosialisasi, Pengembangan, Pendampingan, Penyuluhan, Pelatihan Efektivitas Strategi, Inovasi Sistem Informasi Manajemen Evaluasi dan Pengaruh OSS. Berikut ilustrasi mind map dari 8 fokus penelitian terdahulu.



Gambar 3. Mind Map Pengelompokan Fokus Penelitian  
Sumber: diolah oleh penulis, 2024

Beberapa penelitian diatas memberikan kesimpulan bahwa progam oss ini dinilai belum berhasil karena kurangnya kesadaran dan adanya ke-khawatiran kesalahan input data dalam mengakses OSS (Akni, Y, 2022), kemudian dalam penggunaan dinilai cukup rumit (Rahmawati and Hertati, 2022), selanjutnya adanya informasi yang menunjukkan banyak pelaku usaha menghadapi kendala terkait keterbatasan waktu dan aksesibilitas dalam proses pengurusan izin usaha (Styareni and Fanida, 2021), terakhir disimpulkan bahwa Pelaku usaha masih menghadapi tantangan dalam mengoperasikan sistem (Oktarina *et al.*, 2023) dan adanya masalah terkait kendala pada server dan jaringan (Rahmanu, A.R, 2024) dan lain sebagainya. Dari beberapa masalah tersebut menunjukkan bahwa inovasi *Online Single Submission (OSS)* masih memerlukan strategi-stategi yang harus dirumuskan agar bisa memberikan pelayanan publik.

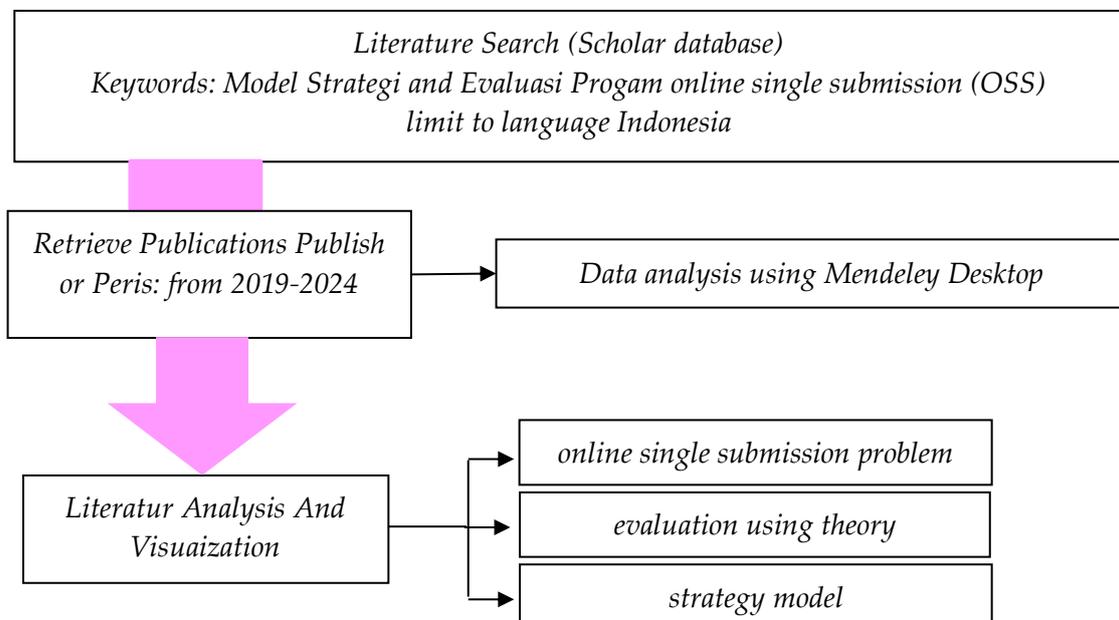
Dari analisis terhadap tiga puluh jurnal terpilih, berbagai permasalahan terkait implementasi *Online Single Submission (OSS)* terungkap. Hal ini menimbulkan keprihatinan karena OSS diharapkan menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam sosialisasi kepada pemilik usaha dan persiapan agar OSS menjadi kebanggaan Indonesia dengan fasilitas yang memudahkan pengguna. Namun, dalam dua tahun terakhir, peluncuran OSS tidak hanya gagal mempermudah, tetapi juga menambah kompleksitas dalam operasionalnya. Masalah terkait kendala pada server dan jaringan menjadi perhatian utama dalam evaluasi program OSS di Indonesia. Oleh karena itu, perlu upaya lebih lanjut untuk menyelesaikan tantangan teknis ini dan memastikan OSS dapat berfungsi secara efektif sebagai alat untuk meningkatkan kemudahan berbisnis dan memperkuat ekonomi Indonesia. Penelitian mengenai evaluasi dan Upaya merancang tindakan perbaikan yang tepat perlu dilakukan untuk memastikan OSS dapat memberikan manfaat maksimal bagi pengguna dan memenuhi harapan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Analisis terhadap tiga puluh jurnal mengungkapkan keragaman dalam fokus, lokasi penelitian, serta teori dan metode yang diterapkan. Dalam keragaman tersebut, terdapat inovasi yang menonjol, yaitu merumuskan model strategis dengan sembilan tahapan untuk memperbaiki implementasi *Online Single Submission (OSS)* di Indonesia. Model ini menawarkan panduan yang terstruktur untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan OSS, serta memastikan dampak maksimal bagi pemangku kepentingan. Model strategis ini merupakan langkah maju dalam upaya mengatasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi OSS. Dengan menyediakan panduan yang jelas, model ini dapat membantu dalam merumuskan strategi yang tepat untuk memperbaiki sistem perizinan secara menyeluruh. Setiap tahapan dalam model tersebut dirancang untuk mengatasi masalah khusus yang teridentifikasi dalam implementasi OSS, mulai dari kendala teknis hingga kebutuhan akan sosialisasi yang lebih efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan terkait dengan implementasi OSS melalui pendekatan strategis. Model strategi diartikan sebagai rencana sistematis yang dirancang untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan efektivitas implementasi OSS. Melalui tahap evaluasi menggunakan teori Dunn (Nugroho, 2009: 671), enam indikator penting akan dievaluasi, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dengan menggunakan teori ini sebagai landasan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pandangan yang jelas tentang evaluasi dan perbaikan dalam implementasi OSS di Indonesia. Dalam konteks ini, penting untuk

memperhatikan bahwa implementasi OSS di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait dengan kendala teknis seperti masalah server dan jaringan. Oleh karena itu, model strategis ini menjadi alat yang sangat penting dalam upaya mengatasi hambatan tersebut. Dengan mengikuti panduan yang disediakan oleh model, diharapkan pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya dapat bekerja sama untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kesuksesan jangka panjang dari program OSS. Melalui pendekatan strategis ini, diharapkan implementasi OSS dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Evaluasi menyeluruh terhadap program OSS menggunakan teori yang tepat menjadi langkah awal yang penting dalam merumuskan solusi yang sesuai dengan konteks Indonesia. Dengan demikian, Indonesia dapat terus maju dalam hal pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan.

## METODE

Penelitian ini memanfaatkan tinjauan pustaka yang melibatkan artikel, jurnal, dan buku terkait program OSS. Metode deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2019) digunakan untuk menyelidiki fenomena ini secara komprehensif, dengan tujuan untuk memahami perspektif dan implementasi dari Program OSS tersebut. Proses dimulai dengan pencarian di berbagai basis data ilmiah, seperti Google Scholar, di mana hasil pencarian dikategorikan dan divisualisasikan untuk memetakan temuan-temuan yang ditemukan. Pendekatan ini menjamin adanya dasar teoritis yang kuat serta memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan Model Strategi yang mampu meningkatkan pelayanan publik secara menyeluruh. Adapun ilustrasi dari pernyataan diatas yaitu sebagai berikut.



Gambar 4 Kerangka Kerja Penelitian Evaluasi Program OSS di Indonesia

Sumber: diolah oleh peneliti, 2024

Pemilihan literatur berdasarkan seleksi tahun yakni mulai dari tahun 2019-2024, dengan keyword model strategi dan evaluasi program OSS. Maka dari itu bisa diperoleh artikel-artikel

---

yang memberikan temuan searah dengan penelitian ini atau mengulas mengenai hambatan yang ada saat menjalankan program *oss* di Indonesia

## HASIL DAN DISKUSI

Reformasi birokrasi adalah langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan kinerja sistem administrasi publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Fokus utamanya adalah untuk membuat pemerintahan lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Teori yang diungkapkan oleh Dye (Santosa, 2008) menggambarkan kebijakan sebagai pilihan tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam menghadapi situasi tertentu. Dalam konteks ini, reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas layanan publik dengan menyederhanakan proses administratif. Penerapan teori ini di Indonesia tercermin dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui reformasi birokrasi. Salah satu inovasi yang muncul adalah program Online Single Submission (OSS), yang bertujuan untuk memudahkan akses bagi pelaku usaha dalam mengurus izin dan perizinan. OSS menjadi contoh konkret dari bagaimana reformasi birokrasi dapat menciptakan birokrasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha. Melalui upaya reformasi birokrasi, diharapkan pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan publik ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Ketika birokrasi bekerja dengan lebih efisien dan responsif, proses bisnis dapat berjalan lebih lancar, investasi dapat meningkat, dan pertumbuhan ekonomi dapat dipercepat. Selain itu, reformasi birokrasi juga berperan dalam memperkuat fondasi ekonomi negara. Dengan memastikan bahwa birokrasi beroperasi secara efisien dan akuntabel, negara dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan bisnis dan investasi. Ini menciptakan peluang baru untuk pengembangan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja bagi masyarakat. Namun, reformasi birokrasi tidaklah tanpa tantangan. Proses reformasi seringkali melibatkan perubahan struktural yang kompleks dan memerlukan waktu serta sumber daya yang cukup. Selain itu, resistensi internal dari birokrasi yang sudah ada dan hambatan politik juga dapat menjadi kendala dalam implementasi reformasi. Dalam konteks Indonesia, langkah-langkah konkret untuk reformasi birokrasi terus dilakukan. Pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki proses administratif, meningkatkan transparansi, dan memperkuat akuntabilitas dalam layanan publik. Implementasi program seperti OSS merupakan langkah positif dalam arah yang benar, namun masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk mencapai birokrasi yang benar-benar efisien dan responsif. Dalam kesimpulan, reformasi birokrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat fondasi ekonomi negara. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan birokrasi dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

Menurut Easton (Santosa, 2008), kebijakan adalah pengalokasian nilai-nilai kepada seluruh masyarakat secara keseluruhan. Program Online Single Submission (OSS) hadir sebagai solusi untuk menyederhanakan prosedur perizinan usaha, khususnya bagi masyarakat. Intan (2021) mendukung pandangan ini dengan menggambarkan peluncuran OSS sebagai langkah penting pemerintah dalam memudahkan investor mendapatkan izin usaha secara online dan menghapuskan praktik suap dalam proses perizinan. Dengan adanya OSS, diharapkan proses

perizinan menjadi lebih transparan, efisien, dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Namun, sejumlah penelitian (Akni, Y., 2022; Rahmawati & Hertati, 2022; Styareni & Fanida, 2021; Oktarina et al., 2023; Rahmanu, A.R., 2024) menyoroti tantangan teknis yang dihadapi oleh program OSS. Kendala seperti masalah pada server dan jaringan menyebabkan gangguan dalam aksesibilitas dan kelancaran penggunaan sistem, yang pada akhirnya dapat menghambat efektivitas dan efisiensi dari program OSS. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut terhadap hasil evaluasi OSS dengan memanfaatkan teori Dunn (Nugroho, 2009: 671) untuk memahami dampak dan perbaikan yang diperlukan dalam mengatasi kendala teknis tersebut. Dalam konteks ini, evaluasi secara menyeluruh terhadap implementasi OSS menjadi penting untuk mengidentifikasi keberhasilan dan kekurangan program ini. Dengan memahami perspektif yang beragam dari berbagai penelitian, pemerintah dapat melakukan penyesuaian dan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas OSS sebagai alat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Selain itu, dukungan dan kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil juga diperlukan untuk mengatasi tantangan teknis dan memastikan keberlanjutan program OSS dalam jangka panjang.

Pertama efektivitas, merujuk pada kemampuan sektor publik untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan atau yang diinginkan oleh masyarakat. Hal ini menyoroti hasil yang dicapai oleh sektor publik dalam menjalankan fungsinya. Hasil analisis menunjukkan bahwa program OSS berhasil meningkatkan efektivitas dalam pelayanan perizinan usaha. Contoh studi yang dilakukan oleh Akni, Y (2022) menemukan bahwa sebanyak 80% dari responden menyatakan bahwa mereka program OSS efektif dalam mempercepat proses perizinan usaha. Bukti konkret dari efektivitas program OSS dapat dilihat dari peningkatan jumlah perizinan yang diterbitkan secara daring setelah peluncuran program ini, sebagaimana yang dilaporkan oleh Rahmanu, A.R (2024).

Kedua efisiensi, mengacu pada penggunaan sumber daya yang ada secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi ini juga dilakukan untuk mengukur sejauh mana sektor publik dapat mencapai tujuan-tujuan tersebut dengan biaya dan waktu yang minimum. Program OSS terbukti efisien dalam penelitian oleh Rahmawati dan Hertati (2022) yang menemukan bahwa penggunaan program OSS secara signifikan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan izin usaha. Hal ini diperkuat dengan data yang menunjukkan peningkatan jumlah perusahaan yang berhasil mendapatkan izin usaha setelah mengadopsi program OSS.

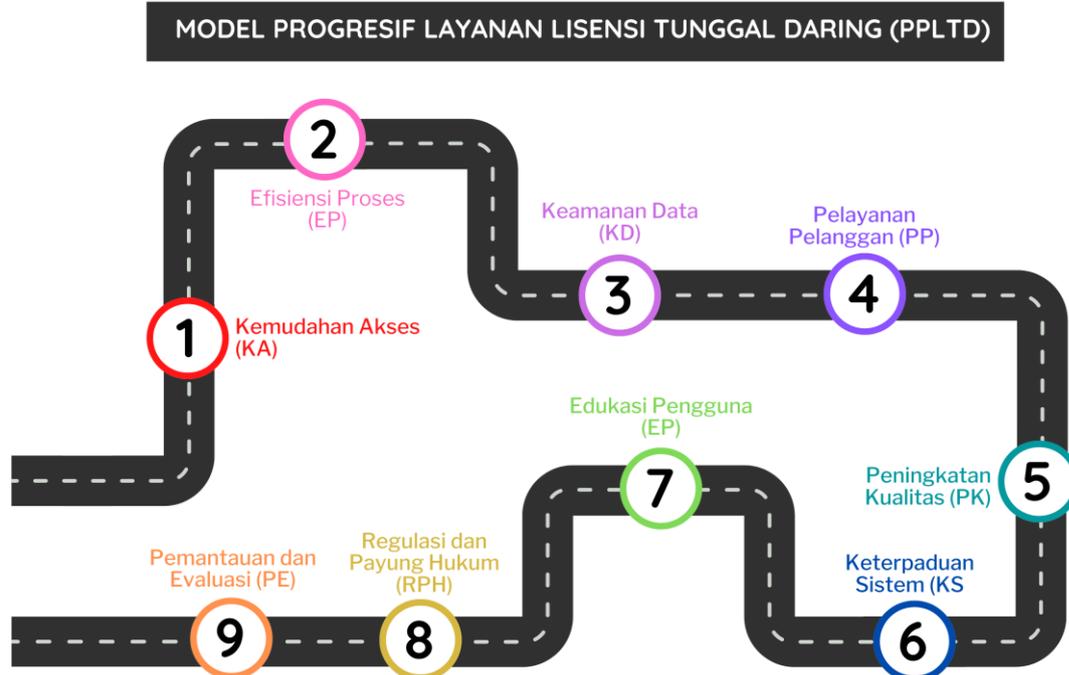
Ketiga kecukupan, menunjukkan sejauh mana sektor publik dapat menyediakan layanan dan sumber daya yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan dan aksesibilitas layanan publik. Meskipun program OSS telah meningkatkan aksesibilitas informasi terkait perizinan usaha, namun masih ada kendala terkait ketersediaan informasi yang lengkap dan mudah diakses oleh masyarakat. Styareni dan Fanida (2021) menemukan bahwa sebagian besar pelaku usaha mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan melalui program OSS. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kecukupan informasi yang disediakan melalui program OSS.

Keempat pemerataan, mengacu pada distribusi hasil dan manfaat dari kegiatan sektor publik secara adil dan merata di seluruh masyarakat. Ini mencerminkan upaya untuk mengatasi disparitas dan ketimpangan yang mungkin ada di antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Program OSS bertujuan untuk memberikan manfaat secara merata kepada semua lapisan masyarakat. Namun, penelitian oleh Oktarina et al. (2023) menemukan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam distribusi manfaat program ini. Beberapa kelompok masyarakat masih menghadapi kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan program OSS, yang mengindikasikan adanya ketidakmerataan dalam pemberian manfaat.

Kelima responsivitas, merujuk pada kemampuan sektor publik untuk merespons kebutuhan dan harapan masyarakat secara cepat dan efektif. Responsivitas menekankan pentingnya mendengarkan dan bertindak sesuai dengan aspirasi masyarakat. Responsivitas pemerintah dalam merespons masukan dan keluhan dari pemangku kepentingan terkait program OSS masih perlu ditingkatkan. Studi oleh Intan (2021) menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam mendengar dan merespons masukan dari masyarakat dengan cepat dan efektif. Hal ini menekankan pentingnya adanya mekanisme yang lebih efektif untuk mendengar dan menanggapi masukan dari masyarakat.

Keenam ketepatan, menunjukkan sejauh mana kebijakan, program, dan layanan yang disediakan oleh sektor publik sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat. Ini mencerminkan relevansi dan kesesuaian dari tindakan sektor publik dengan konteks dan kondisi yang ada. Evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan, program, dan layanan yang disediakan melalui program OSS sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian oleh Rahmawati and Hertati (2022) menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek dari program OSS yang tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Evaluasi ini memberikan bukti konkret bahwa masih diperlukan upaya untuk meningkatkan ketepatan dari program OSS.

Berdasarkan hasil analisis, program Online Single Submission (OSS) telah mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi, dengan sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap percepatan proses perizinan usaha. Namun, masih terdapat tantangan dalam mencapai tingkat kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan yang optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk keterbatasan akses informasi yang lengkap terkait dengan persyaratan perizinan, ketidakmerataan distribusi manfaat program di seluruh lapisan masyarakat, serta kurangnya respons yang cepat dan efektif terhadap masukan dari masyarakat. Evaluasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa beberapa aspek dari program OSS masih perlu disesuaikan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Maka untuk itu diperlukan beberapa Model Strategi untuk menjadi langkah perbaikan, percepatan dalam menjawab permasalahan yang ada guna untuk mencanggihkan program oss ini yaitu sebagai berikut.



Gambar 5. Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring ( PPLTD)

Sumber: diolah oleh peneliti, 2024

Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD), yaitu :

1. Kemudahan Akses (KA) adalah pilar utama dalam Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD), menekankan pentingnya akses yang mudah terhadap platform OSS bagi semua pemangku kepentingan, termasuk masyarakat umum dan pelaku usaha. Fokus pada inklusivitas dan partisipasi yang luas, PPLTD memastikan aksesibilitas yang menyeluruh. Widodo (2010) dalam bukunya "Inklusi Digital: Strategi Desain Antarmuka untuk Masyarakat Umum" membahas strategi desain antarmuka yang ramah pengguna untuk memastikan akses yang mudah dan inklusif bagi semua pengguna. Ini menggarisbawahi komitmen PPLTD untuk memastikan bahwa platformnya dapat diakses oleh semua orang tanpa hambatan, mempromosikan inklusi dan partisipasi yang lebih luas.
2. Efisiensi Proses (EP) menjadi fokus utama dalam Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD), dengan mengintegrasikannya sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi proses perizinan melalui sistem online. Tujuan utama PPLTD adalah mengurangi birokrasi yang berlebihan dan meningkatkan kenyamanan pengguna melalui proses yang lebih cepat dan efisien. Integrasi efisiensi proses perizinan dalam PPLTD bertujuan untuk mempercepat dan menyederhanakan proses melalui platform online, sehingga memberikan kemudahan bagi pemohon. Dalam bukunya "Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Strategi Efisiensi Proses Perizinan Online," Cahyono (2018) menjelaskan strategi otomatisasi dan penyederhanaan alur kerja untuk mengurangi birokrasi serta meningkatkan kenyamanan pengguna. Pendekatan ini memberikan landasan bagi PPLTD dalam mengoptimalkan proses perizinan secara efektif, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

3. Keamanan Data (KD) menjadi perhatian utama dalam Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD), dengan fokus pada perlindungan data pribadi dan bisnis yang sensitif. PPLTD menekankan perlunya sistem OSS yang memiliki tingkat keamanan yang tinggi untuk memastikan integritas dan kerahasiaan informasi. Dalam bukunya "Pengelolaan Keamanan Data dalam Sistem Terbuka: Tinjauan Praktis," Putri (2016) membahas teknologi enkripsi dan praktik keamanan data lainnya yang relevan untuk menjaga integritas dan kerahasiaan informasi di dalam sistem OSS. Penekanan pada keamanan data dalam PPLTD menunjukkan komitmen untuk memberikan lingkungan yang aman bagi semua pemangku kepentingan, membangun kepercayaan dan memberikan jaminan atas keamanan informasi yang disimpan dan diproses dalam platform daring tersebut.
4. Pelayanan Pelanggan (PP) menjadi aspek integral dari Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD), dengan fokus pada pemberian layanan yang responsif dan ramah. Model ini berkomitmen untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan terkait penggunaan OSS dengan cepat dan efektif. Dalam bukunya "Strategi Pelayanan Pelanggan yang Efektif dalam Konteks Layanan Lisensi Online," Nugroho (2018) membahas strategi komunikasi dan penanganan masalah pelanggan untuk memberikan solusi yang tepat dengan cepat. Pendekatan ini memastikan bahwa pengguna merasa didukung dan dapat mengatasi kendala dengan lancar saat menggunakan layanan PPLTD. Dengan demikian, pelayanan pelanggan yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat reputasi dan kredibilitas PPLTD sebagai platform layanan lisensi daring yang handal dan responsif.
5. Peningkatan Kualitas (PK) merupakan fondasi bagi pengembangan fitur dan fungsionalitas OSS yang terus menerus sesuai dengan umpan balik pengguna dan evolusi teknologi terkini. Model ini menyoroti pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan untuk lebih memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam bukunya "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Lisensi Online: Memanfaatkan Umpan Balik Pengguna," Indarto (2017) mengulas strategi inovatif yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan. Pendekatan ini mencakup siklus umpan balik yang terus menerus dari pengguna untuk memperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh. Dengan memprioritaskan peningkatan kualitas, model ini menunjukkan komitmen untuk menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna dan menghasilkan produk OSS yang lebih berkualitas dan bermanfaat bagi seluruh pemangku kepentingan.
6. Keterpaduan Sistem (KS) menjadi prinsip kunci dalam Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD) untuk memastikan integrasi yang harmonis antara OSS dan infrastruktur pemerintahan yang sudah ada. Integrasi ini bertujuan untuk mempermudah koordinasi antarlembaga dan memberikan pelayanan yang lebih terpadu kepada pengguna. Dalam "Integrasi Sistem dalam Administrasi Publik: Menyatukan Layanan untuk Masyarakat," Wibowo (2016) menggarisbawahi pentingnya koordinasi yang terpadu antarlembaga dan pelayanan bagi pengguna guna meningkatkan efisiensi sistem secara keseluruhan. Pendekatan ini tidak hanya memfasilitasi akses yang lebih lancar bagi pengguna tetapi juga memperkuat sinergi

antara berbagai entitas pemerintah, menciptakan lingkungan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, KS di PPLTD mendorong transformasi positif dalam penyediaan layanan publik secara daring.

7. Edukasi Pengguna (EP) merupakan aspek penting dalam Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD), yang memastikan ketersediaan sumber daya dan pelatihan yang memadai untuk memastikan pengguna dapat memahami dan menggunakan OSS dengan baik. Model ini bertekad untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan online. Dalam "Meningkatkan Literasi Digital: Strategi Edukasi Pengguna dalam Pemanfaatan Layanan Online," Wicaksono (2017) mengulas strategi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang teknologi digital, sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan online dengan lebih efektif. Pendekatan ini memperkuat kemampuan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan OSS, meningkatkan partisipasi dan inklusivitas dalam penggunaan layanan daring. Dengan demikian, EP dalam PPLTD tidak hanya membantu memperluas akses tetapi juga memperkuat kapasitas pengguna untuk berpartisipasi secara efektif dalam lingkungan digital.
8. Regulasi dan Payung Hukum (RPH) menjadi fondasi krusial dalam Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD), menekankan pentingnya regulasi yang terdefinisi dengan jelas dan landasan hukum yang mendukung implementasi OSS. Tujuan model ini adalah memastikan bahwa prosedur penggunaan OSS sesuai dengan regulasi yang berlaku dan data pengguna terlindungi. Dalam "Kerangka Regulasi untuk Layanan Lisensi Online: Membangun Payung Hukum yang Mendukung," Subagyo (2018) menguraikan urgensi kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dan perlindungan data yang kuat. Melalui landasan hukum yang kokoh, PPLTD dapat beroperasi dengan keyakinan dan memberikan kepastian kepada pengguna terkait dengan perlindungan data mereka. Pendekatan ini memastikan bahwa penggunaan OSS tidak hanya efektif secara operasional tetapi juga sesuai dengan kerangka hukum yang relevan, menciptakan lingkungan yang aman dan terpercaya bagi semua pemangku kepentingan.
9. Pemantauan dan Evaluasi (PE) menjadi bagian esensial dari Model Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD), yang rutin melakukan peninjauan terhadap kinerja dan keberhasilan OSS. Dalam upaya mempertahankan standar kualitas, model ini berkomitmen untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan peningkatan atau perbaikan terus-menerus. Dengan demikian, PPLTD menegaskan sembilan poin landasan yang telah disebutkan sebelumnya, membentuk kerangka kerja yang komprehensif untuk inovasi dalam pelayanan lisensi berbasis online. Santoso (2017) dalam "Pemantauan dan Evaluasi Layanan Lisensi Online: Meningkatkan Kualitas melalui Analisis Kinerja" menguraikan pentingnya analisis kinerja dalam mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan, memperkuat komitmen PPLTD terhadap pengembangan dan peningkatan berkelanjutan. Dengan demikian, melalui siklus pemantauan dan evaluasi yang terencana, PPLTD dapat memastikan penyediaan layanan yang lebih baik dan responsif bagi para penggunanya.

Dengan kesembilan poin landasan yang telah diuraikan, Model Strategi Progresif Layanan Lisensi Tunggal Daring (PPLTD) menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk

mengoptimalkan program OSS. Melalui penekanan pada aspek-aspek seperti kemudahan akses, efisiensi proses, keamanan data, pelayanan pelanggan, peningkatan kualitas, keterpaduan sistem, edukasi pengguna, regulasi dan payung hukum, serta pemantauan dan evaluasi, PPLTD bertujuan untuk memberikan layanan yang responsif, efisien, dan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, diharapkan program OSS dapat menjadi lebih inklusif, menjawab kebutuhan berbagai pemangku kepentingan, dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat umum dan pelaku usaha.

Dengan demikian, PPLTD diharapkan dapat menjadi langkah kesuksesan dalam transformasi layanan lisensi berbasis online, menyediakan fondasi yang kuat untuk inovasi dan peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan publik. Dengan upaya bersama dalam menerapkan model ini, diharapkan terciptanya lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekosistem digital yang inklusif dan berdaya saing tinggi, sesuai dengan visi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan optimal bagi seluruh masyarakat.

## KESIMPULAN

Program Online Single Submission (OSS) telah mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi dalam percepatan proses perizinan usaha, namun masih terdapat tantangan dalam mencapai tingkat kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan yang optimal. Kendala-kendala tersebut mencakup keterbatasan akses informasi terkait persyaratan perizinan, ketidakmerataan distribusi manfaat program di seluruh lapisan masyarakat, serta kurangnya respons yang cepat dan efektif terhadap masukan dari masyarakat. Model Strategi yang terdiri dari 9 model tersebut hadir untuk mendukung perbaikan dan percepatan layanan menggunakan program OSS tersebut. Model-model tersebut dirancang untuk memberikan panduan yang jelas dan terstruktur dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi program OSS, serta memastikan bahwa program ini dapat memberikan dampak yang maksimal bagi pemangku kepentingan. Dengan menerapkan model-model strategi ini, diharapkan dapat tercipta perbaikan yang signifikan dalam penerapan program OSS di Indonesia, sehingga layanan perizinan usaha dapat menjadi lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk memperdalam analisis dengan menggunakan metode penelitian survey atau pendekatan penelitian yang bisa mengulas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kesadaran dan kepercayaan pengguna terhadap program OSS. Selain itu, bisa memperdalam dengan cara mengidentifikasi strategi yang efektif dalam meningkatkan partisipasi dan pemanfaatan program OSS oleh pemangku kepentingan.

## REFERENSI

- Akni, Y, et.al. 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): 32.
- Ananda, servira, M.A. 2024. "STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PITU (DPMPTSP) DALAM MENINGKATKAN INVESTASI DI SEKTOR PARIWISATA PADA KABUPATEN WAY KANAN." *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial* 03(04). <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/id/eprint/13279>.
- Anwar, T, J P B Pamungkas, and ... 2022. "Kegiatan Pendampingan Pembuatan Nomor Induk

- Berusaha (NIB) Melalui Online Single Submission (OSS) Berbasis Resiko Bagi Anggota Usaha Mikro Di Banyumas." *JPMB: Jurnal ...* 5(2): 89–94. <http://journal.rekarta.co.id/index.php/jpmb/article/view/535%0Ahttps://journal.rekarta.co.id/index.php/jpmb/article/download/535/432>.
- Arika, D, and W Fitri. 2021. "Pendampingan Pengurusan Legalitas Usaha Berupa Izin Usaha Mikro Kecil (Iumk) Melalui Layanan Online Single Submission (Oss) Di Moone By Dep." *National Conference for Community Service ...* 3. <https://journal.uib.ac.id/index.php/nacospro/article/view/6061%0Ahttps://journal.uib.ac.id/index.php/nacospro/article/download/6061/1989>.
- Aysa, I.R, Sutantri Sutari. 2023. "Pendampingan Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Online Single Submission (OSS) Dan Rebranding Bagi Pelaku Usaha Mikro Di Desa Bulu Kediri Assistance." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sains dan Teknologi* 2(4).
- Cahaya Alfhi Fusvita, Maya Puspita Dewi. 2022. "Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka." *Jurnal Studia Administrasi* 4(1): 13–21.
- Dewi, Maya Puspita, Tuswoyo Tuswoyo, Abdul Gofur, and Dony Hendarto. 2020. "Sosialisasi Dan Pendampingan Penggunaan Online Single Submission Pada Pelaku Usaha Kecil Dan Menengah Di Kota Depok." *Jurnal Komunitas : Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* 3(1): 34–39.
- Dewi, P I K, K A S Wijaya, and P E Purnamaningsih. 2022. "Online Single Submission Sebagai Strategi Penertiban Administrasi Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota ...." *Ojs.Unud.Ac.Id*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/citizen/article/download/88174/44967>.
- Harahap, N. et.al. 2023. "SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION-RISK BASED APPROACH (OSS-RBA) BAGI PELAKU UMKM SEKAR HANDICRAFT (Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) System for Sekar Handycraft UMKM)." *Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah* 4(3): 1–10.
- Harahap, Syaiful Khoiri. 2021. "Penyuluhan Tentang PP No. 24 Tahun 2018 Terkait OSS Di Lembaga Komunikasi Dan Informasi Dosen Secara Daring." *Liaison Academia and Society* 1(1): 3. <http://j-las.lemkomindo.org/index.php/J-LAS/issue/view/J-LAS/showToc>.
- Leuhery, Ferdy. 2022. "Pelatihan Pembuatan Nomor Induk Berusaha Menggunakan Aplikasi OSS Pada Mahasiswa MIPA Jurusan Biologi Universitas Partimura Ambon." *Journal Locus Penelitian dan Pengabdian* 1(03): 140–46.
- Lutfiansyach, D Y et al. 2022. "Bimbingan Teknis Manajerial Pendirian Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Berbasis Digital Online Single Submission (OSS) Bagi Pengelola PKBM Di ...." *E-Coops ...* 3(2): 301–10. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/ecoopsday/article/view/2446%0Ahttps://journal.ikopin.ac.id/index.php/ecoopsday/article/download/2446/2068>.
- M. Faisal Orywika. 2021. "Pengaruh Penerapan Online Single Submission (Oss) Terhadap Perilaku Birokrasi Dan Pelaku Usaha Serta Dampaknya Bagi Percepatan Investasi Di Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung." *Jurnal Adhikari* 1(2): 88–93.
- Mahirun, et al. 2023. "SOSIALISASI PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO (ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH) BAGI PELAKU USAHA BIDANG

- PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN DI KOTA PEKALONGAN." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 03(03): 223–30.
- Manovri Yeni, Ira Dama Yanti, and Susanti. 2021. "Kegiatan Pendampingan, Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Online Single Submission (Oss) Bagi Anggota Koperasi Permaisuri Mandiri Di Kota Banda Aceh." *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* 1(3): 175–88.
- Milta, Chyndi Berliana, and Mayarni Mayarni. 2023. "Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi." *Journal of Research and Development on Public Policy* 2(3): 19–25.
- Oktarina, Tri et al. 2023. "Evaluasi Kualitas Website Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Kota Prabumulih Menggunakan Model Iso / Iec 9126." *Jurnal Ilmiah BETRIK (Besemah Teknologi Informasi dan Komputer)* 14(02): 395–401.
- Purnomo et al. 2023. "Bimbingan Teknis Pengelolaan Nomor Induk Berusaha (NIB) Berbasis Online Single Submittion (OSS) Bagi Pelaku UMKM Binaan Perkumpulan Rumah Pintar Di Kabupaten Kuningan." *Abdimas Siliwangi* 6(3): 601–16.
- Rahayu, L.S, Priyanto. 2023. "EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI JATIM ONLINE SINGLE SUBMISSION (JOSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAWATIMUR." *Soetomo Magister Ilmu Administrasi* (2): 689–700.
- Rahman, Alip. 2023. "ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK-BASED APPROACH POLICY (OSS RBA) FOR MICRO SMALL BUSINESS DEVELOPMENT INTERMEDIATE." *Edunity* 2(11): 1394–1402.
- Rahmanu, A.R, Ismail. 2024. "EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM ONLINE SINGLE SUBMISSION DALAM KEMUDAHAN PENGURUSAN NOMOR INDUK BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL SURABAYA." *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 4(1): 809–20.
- Rahmawati, Dinda Fitri Ayu, and Diana Hertati. 2022. "Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online." *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial* 11(02): 154–64.
- Rina Syahwal Rinjani, and R. Taqwyaty Firdausijah. 2023. "Efektivitas Pelayanan Perizinan Pariwisata Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Denpasar." *Jurnal Analogi Hukum* 5(3): 21–23.
- Setyadi, Didik Sasono, and Mailinda Eka Yuniza. 2021. "Perizinan Berusaha Di Sektor Hulu Minyak Dan Gas Bumi: Evaluasi Sistem Terintegrasi Secara Elektronik." *Jurnal Ius Constituendum* 6(2): 381.
- Styareni, Ayu Apriliana Puspita, and Eva Hany Fanida. 2021. "Inovasi Pelayanan 'Joss Banget Mas' (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar." *Publika*: 63–76.
- Sundari, Desi Wiwi. 2023. "Online Single Submission (OSS) Izin Usaha Pada DPMPPTSP Kabupaten Nagan Raya." *Regress: Journal of Economics & Management* 2(2): 271–78.
- Suwarni, Siti Mita, Tri Ratna Rinayuhani, and Ahmad Hasan Afandi. 2022. "Implementasi Aplikasi Sistem Online Single Submission (OSS) Terhadap Perkembangan Layanan

---

Perizinan Umkm Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan Majapahit Policy* 3(1). <http://ejurnal.unim.ac.id/index.php/majapahit-policy/article/view/2543%0Ahttp://ejurnal.unim.ac.id/index.php/majapahit-policy/article/download/2543/1114>.

Suwarni, Suwarni, Jenih Jenih, and Tony Sugiarto. 2021. “Pengembangan Sistem Informasi One Stop Service (OSS) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Respati Tasikmalaya.” *Jurnal Teknologi Informasi* 6(2): 89–96.

Thareq, Subhan Ilham, and Ade Fitrah. 2022. “Analisis Kualitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Provinsi Bengkulu.” *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management* 2(1): 134–46.

Zulman, A, S Syamsir, W S Kurniawan, and ... 2023. “Strategi Optimalisasi Sistem Aplikasi SINOPEN Untuk Meningkatkan Efisiensi Proses Non-Perizinan OSS Di DPMPSTP Kota Padang.” *Ranah Research* ... 5(4): 315–22. <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/782%0Ahttps://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/download/782/716>..