



## **IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT BERBASIS ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DIGITAL DI KABUPATEN TANGERANG**

**Rio Juliansyah<sup>1</sup>, Niki Sekar Adzikriati<sup>2</sup>, Putri Berliana<sup>3</sup>, Sisca Sayang Niat Zebua<sup>4</sup>, Alfian Frediansyah<sup>5</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>6</sup>**

[2201010021@students.unis.ac.id](mailto:2201010021@students.unis.ac.id)<sup>1</sup>, [2201010012@students.unis.ac.id](mailto:2201010012@students.unis.ac.id)<sup>2</sup>,  
[2201010058@students.unis.ac.id](mailto:2201010058@students.unis.ac.id)<sup>3</sup>, [2201010044@students.unis.ac.id](mailto:2201010044@students.unis.ac.id)<sup>4</sup>,  
[2201010030@students.unis.ac.id](mailto:2201010030@students.unis.ac.id)<sup>5</sup>, [iankurniawan@unis.ac.id](mailto:iankurniawan@unis.ac.id)<sup>6</sup>

**Universitas Islam Syekh Yusuf**

### **Abstrak**

Perkembangan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan mendorong pemanfaatan e-government sebagai upaya strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik agar lebih efisien, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu wujud penerapan e-government di Indonesia adalah Online Single Submission (OSS), yaitu sistem perizinan berusaha berbasis elektronik yang dirancang untuk menyederhanakan sekaligus mengintegrasikan seluruh proses pelayanan dalam satu platform terpadu. Penelitian ini bertujuan mengkaji pelaksanaan OSS sebagai bagian dari e-government di Kabupaten Tangerang, menilai pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas layanan publik digital, serta mengidentifikasi berbagai kendala dan alternatif solusi perbaikannya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Proses analisis data mengacu pada teori implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier serta pengukuran kualitas layanan publik digital berdasarkan model SERVQUAL. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS di Kabupaten Tangerang memberikan dampak positif berupa kemudahan akses layanan, percepatan proses perizinan, peningkatan transparansi, dan bertambahnya tingkat kepuasan pengguna. Pelaku usaha dapat mengajukan perizinan secara daring tanpa kehadiran langsung, memantau perkembangan permohonan secara real-time, serta memperoleh kejelasan prosedur pelayanan. Meskipun demikian, implementasi OSS masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, ketergantungan pada stabilitas dan ketersediaan jaringan internet, serta perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur. Oleh sebab itu, dibutuhkan langkah-langkah strategis berupa penguatan literasi digital, pengembangan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi aparatur, serta sosialisasi yang berkesinambungan agar pelaksanaan OSS dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas layanan publik digital di Kabupaten Tangerang.

**Kata Kunci:** E-Government, Online Single Submission (OSS), Kualitas Layanan Publik Digital, Pelayanan Perizinan, Kabupaten Tangerang.

### **Abstract**

*The development of digital transformation in government administration encourages the use of e-government as a strategic effort to improve the quality of public services to be more efficient, transparent, and adaptive to community needs. One form of e-government implementation in Indonesia is the Online Single Submission (OSS), an electronic-based business licensing system designed to simplify and integrate all service processes in a single integrated platform. This study aims to examine the implementation of OSS as part of e-government in Tangerang Regency, assess its impact on improving the quality of digital public services, and identify various obstacles and*

*alternative solutions for improvement. The research approach used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies. The data analysis process refers to the policy implementation theory of Mazmanian and Sabatier and the measurement of digital public service quality based on the SERVQUAL model. The research findings indicate that the implementation of OSS in Tangerang Regency has a positive impact in the form of easier access to services, accelerated licensing processes, increased transparency, and increased user satisfaction levels. Business actors can apply for permits online without a physical presence, monitor the progress of applications in real time, and obtain clarity on service procedures. However, the implementation of the OSS still faces several challenges, such as low levels of digital literacy among the public, dependence on the stability and availability of internet networks, and the need to improve the human resource capacity of civil servants. Therefore, strategic steps are needed, including strengthening digital literacy, developing technological infrastructure, enhancing civil servant competency, and conducting ongoing outreach to ensure optimal and sustainable implementation of the OSS, supporting improvements in the quality of digital public services in Tangerang Regency.*

**Keywords:** *E-Government, Online Single Submission (OSS), Quality Of Digital Public Services, Licensing Services, Tangerang Regency.*

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat global telah mendorong terjadinya perubahan mendasar dalam sistem administrasi dan birokrasi pemerintahan melalui penerapan layanan publik berbasis digital atau e-government. Digitalisasi tidak lagi sekadar menjadi inovasi teknis, melainkan telah berkembang sebagai tuntutan masyarakat dan pelaku usaha terhadap pelayanan yang lebih cepat, terbuka, akuntabel, serta adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Penerapan e-government memungkinkan pemerintah bekerja lebih efektif dalam menghadapi dinamika lingkungan yang semakin kompleks, sekaligus memperkuat keterlibatan masyarakat dan dunia usaha dalam proses tata kelola pemerintahan, baik melalui skema government to citizen (G2C) maupun government to business (G2B).

Penguatan tata kelola pemerintahan digital tersebut sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional yang menitikberatkan pada peningkatan iklim investasi dan kemudahan berusaha, yang salah satunya diukur melalui indikator Ease of Doing Business (EoDB). Transformasi ini juga diarahkan untuk merombak sistem perizinan yang sebelumnya bersifat manual, berbelit, dan kurang terintegrasi, sehingga sering menjadi kendala utama bagi pengembangan usaha dan masuknya investasi. Sebagai respons atas permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia menghadirkan sistem Online Single Submission (OSS) sebagai bagian dari strategi e-government dalam modernisasi pelayanan publik digital.

Online Single Submission (OSS) merupakan platform perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Regulasi ini mengarahkan penerapan sistem perizinan berbasis risiko yang menghubungkan proses penerbitan izin dari berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dalam satu portal nasional ([oss.go.id](http://oss.go.id)). Kehadiran OSS menggantikan pola pelayanan konvensional yang kerap ditandai dengan tumpang tindih kewenangan, ketidaksinkronan data, serta alur prosedur yang panjang. Dengan demikian, OSS diharapkan mampu mempercepat waktu pelayanan, memberikan kepastian hukum, dan menekan biaya transaksi bagi pelaku usaha.

Lebih dari sekadar inovasi administratif, OSS mencerminkan pergeseran paradigma menuju tata kelola pemerintahan digital yang menempatkan kualitas pelayanan publik sebagai orientasi utama. Sistem ini dirancang untuk mengatasi berbagai persoalan klasik

birokrasi, seperti lamanya proses pelayanan, rendahnya kepastian prosedur, serta kompleksitas perizinan yang sering menghambat investasi, baik domestik maupun asing. Selain itu, OSS juga berfungsi menyelaraskan kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah agar standar pelayanan perizinan usaha dapat diterapkan secara seragam di seluruh wilayah.

Pada level daerah, termasuk Kabupaten Tangerang, penerapan OSS menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik digital, khususnya pada sektor perizinan usaha yang memiliki peran penting dalam menggerakkan aktivitas ekonomi masyarakat. Kabupaten Tangerang yang memiliki dinamika pertumbuhan ekonomi dan investasi cukup tinggi berpotensi memperoleh manfaat besar apabila proses perizinan dapat dijalankan secara lebih optimal melalui OSS. Namun, implementasi sistem ini juga menghadapi sejumlah tantangan, antara lain kesiapan kompetensi aparatur, kecukupan infrastruktur teknologi, serta tingkat literasi digital pelaku usaha. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif untuk menilai efektivitas pelaksanaan OSS, mengidentifikasi hambatan yang muncul, serta merumuskan langkah perbaikan yang relevan.

Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis secara menyeluruh pelaksanaan sistem Online Single Submission (OSS) sebagai implementasi e-government di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha oleh perangkat daerah terkait. Analisis tidak hanya diarahkan pada aspek operasional penggunaan aplikasi, tetapi juga mencakup kesiapan institusi, kompetensi sumber daya manusia aparatur, kecukupan dan stabilitas infrastruktur digital, serta mekanisme koordinasi antarorganisasi yang berperan dalam mendukung kelancaran proses perizinan berbasis elektronik.

Selain itu, penelitian ini bertujuan mengevaluasi sejauh mana penerapan OSS memberikan dampak nyata terhadap peningkatan mutu layanan publik digital di Kabupaten Tangerang. Indikator yang diperhatikan meliputi kemudahan akses layanan bagi pelaku usaha, efisiensi waktu penyelesaian perizinan, kejelasan dan keterbukaan informasi prosedur, jaminan kepastian hukum, serta tingkat kepuasan pengguna. Penilaian ini menjadi relevan mengingat Kabupaten Tangerang merupakan wilayah dengan dinamika kegiatan ekonomi, industri, dan investasi yang cukup tinggi, sehingga kualitas sistem perizinan berpengaruh langsung terhadap iklim usaha dan laju pertumbuhan ekonomi daerah.

Di samping mengkaji berbagai capaian positif, penelitian ini juga mengidentifikasi beragam permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan OSS di tingkat daerah, antara lain perbedaan tingkat literasi digital masyarakat dan pelaku usaha, keterbatasan kualitas jaringan serta sarana teknologi informasi di beberapa lokasi, tuntutan adaptasi aparatur terhadap perubahan pola kerja berbasis digital, serta harmonisasi kebijakan dan prosedur antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Faktor-faktor tersebut dianalisis untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hambatan yang dapat memengaruhi keberlangsungan dan efektivitas implementasi OSS.

Selanjutnya, temuan penelitian diharapkan dapat menghasilkan rumusan rekomendasi strategis yang realistis dan aplikatif bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang, baik dalam penguatan kompetensi aparatur, pengembangan infrastruktur digital, peningkatan literasi masyarakat, maupun penyempurnaan tata kelola pelayanan perizinan elektronik. Rekomendasi ini diharapkan menjadi landasan dalam penyusunan kebijakan dan program peningkatan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik digital yang semakin efektif, merata, dan memiliki daya saing di Kabupaten Tangerang pada masa yang akan datang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. E-Government**

Indrajit (2006) mendefinisikan e-government sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja organisasi publik sekaligus memperkuat hubungan interaktif antara pemerintah dengan masyarakat (Government to Citizen/G2C), sektor usaha (Government to Business/G2B), serta antarinstansi pemerintah (Government to Government/G2G). Pemanfaatan teknologi ini diarahkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih terbuka, mudah diakses, efisien, serta mendukung peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas pemerintahan (Indrajit, 2006).

Penerapan e-government tidak hanya berarti digitalisasi prosedur administrasi konvensional, tetapi juga menuntut perubahan paradigma dalam tata kelola pelayanan publik. Pemerintah dituntut bertransformasi dari organisasi yang cenderung tertutup dan birokratis menjadi institusi yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Melalui pemanfaatan teknologi, proses pelayanan yang sebelumnya lambat, berlapis, dan tidak terintegrasi dapat disederhanakan sehingga menjadi lebih cepat, terstandar, dan mudah dipantau (Indrajit, 2006; Heeks, 2006).

Lebih lanjut, tujuan utama pengembangan e-government meliputi peningkatan aksesibilitas layanan, penguatan transparansi informasi publik, efisiensi kinerja birokrasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Aksesibilitas memungkinkan masyarakat memperoleh layanan tanpa batasan ruang dan waktu, transparansi mendorong keterbukaan informasi dan pengawasan publik, efisiensi menekan biaya dan waktu pelayanan, sedangkan partisipasi membuka ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui media digital (Indrajit, 2006; OECD, 2019).

Dengan demikian, e-government menjadi fondasi penting dalam membangun pemerintahan digital yang modern, responsif, dan berorientasi pada kepuasan publik. Keberhasilan implementasi e-government dapat diukur melalui peningkatan kualitas layanan, tumbuhnya kepercayaan masyarakat, serta percepatan reformasi birokrasi yang berkelanjutan (UNDP, 2020; Indrajit, 2006).

### **2. Online Single Submission (OSS)**

Online Single Submission (OSS) merupakan sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang digunakan untuk pendaftaran, penerbitan, dan pengelolaan izin usaha melalui satu platform daring nasional ([oss.go.id](https://oss.go.id)). Sistem ini dikembangkan untuk menyederhanakan mekanisme perizinan yang sebelumnya bersifat manual, terfragmentasi, dan melibatkan banyak instansi secara terpisah (Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018).

OSS mengintegrasikan seluruh tahapan pelayanan perizinan, mulai dari registrasi pelaku usaha, penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), pemenuhan komitmen perizinan, hingga pengawasan kegiatan usaha dalam satu sistem nasional. Integrasi ini bertujuan mengurangi duplikasi proses, mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan kepastian hukum, serta menciptakan standar pelayanan yang seragam di seluruh wilayah Indonesia (PP No. 24 Tahun 2018; Kementerian Investasi/BKPM, 2023).

Keunggulan OSS terletak pada kemampuannya menghubungkan berbagai lembaga pemerintah pusat dan daerah dalam satu ekosistem digital. Data pelaku usaha dapat dimanfaatkan lintas instansi sehingga mengurangi penginputan ulang serta meminimalkan potensi kesalahan administrasi. Selain itu, sistem ini memungkinkan pemohon memantau status perizinan secara real-time, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas

pelayanan publik (BKPM, 2023; World Bank, 2020).

Dalam kerangka e-government, OSS merupakan bentuk nyata transformasi digital pelayanan publik di sektor perizinan. Sistem ini tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan iklim investasi, pertumbuhan ekonomi daerah, serta penguatan daya saing usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Implementasi OSS di daerah, termasuk Kabupaten Tangerang, menjadi indikator penting keberhasilan digitalisasi pelayanan publik (OECD, 2019; Kementerian Investasi/BKPM, 2023).

### **3. Teori Kualitas Layanan Publik Digital**

Kualitas layanan publik digital menunjukkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna melalui pemanfaatan teknologi. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah SERVQUAL, yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu responsiveness, reliability, assurance, tangibles, dan empathy (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Dimensi responsiveness menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengguna secara cepat dan tepat. Dalam layanan digital, responsivitas tercermin dari kecepatan sistem dalam memproses permintaan, ketersediaan layanan bantuan, serta efektivitas penanganan gangguan teknis (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018).

Dimensi reliability menunjukkan tingkat keandalan layanan dalam memberikan hasil yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya. Layanan digital yang reliabel ditandai dengan stabilitas sistem, minimnya kesalahan data, serta kepastian hasil pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan (Parasuraman et al., 1988).

Dimensi assurance berkaitan dengan rasa aman dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan, yang meliputi keamanan data, kepastian hukum, kompetensi petugas, serta perlindungan informasi pribadi. Dalam konteks layanan digital, jaminan keamanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap sistem elektronik (Zeithaml et al., 2018; OECD, 2020).

Dimensi tangibles mencakup kualitas sarana pendukung layanan, seperti desain antarmuka aplikasi, kemudahan navigasi, kelengkapan fitur, serta kesiapan infrastruktur teknologi. Meskipun berbasis digital, tampilan visual dan kemudahan penggunaan tetap berpengaruh terhadap persepsi kualitas dan kepuasan pengguna (Parasuraman et al., 1988; Nielsen, 2012).

Dimensi empathy mencerminkan perhatian penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna secara individual. Dalam pelayanan digital, empati diwujudkan melalui kemudahan memperoleh informasi, kejelasan panduan penggunaan, ketersediaan bantuan, serta fleksibilitas sistem untuk melayani berbagai kelompok masyarakat (Zeithaml et al., 2018).

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan seluruh dimensi kualitas layanan tersebut secara terpadu. Sistem digital seperti OSS diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan keandalan sistem, menjamin keamanan data, memperluas aksesibilitas, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kualitas layanan publik digital menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas implementasi e-government di suatu daerah (OECD, 2019; Parasuraman et al., 1988).

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena pelaksanaan e-government

melalui sistem Online Single Submission (OSS) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik digital di Kabupaten Tangerang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah proses, interaksi, serta makna yang muncul dalam praktik pelayanan publik secara kontekstual dan menyeluruh. Melalui pendekatan ini, kajian tidak hanya berfokus pada capaian akhir kebijakan OSS, tetapi juga menelusuri bagaimana kebijakan tersebut dijalankan oleh aparatur, bagaimana respons para pelaksana, serta bagaimana pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memanfaatkan sistem digital tersebut.

Sifat penelitian yang bersifat deskriptif diarahkan untuk menggambarkan kondisi empiris secara faktual, sistematis, dan akurat mengenai implementasi OSS di lapangan. Fokus deskripsi mencakup pola pelayanan, mekanisme operasional, serta dinamika interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat pengguna. Pendekatan ini dinilai tepat untuk mengkaji kebijakan publik yang memiliki kompleksitas tinggi dan melibatkan banyak aktor, serta dipengaruhi oleh faktor organisasi, teknologi, dan lingkungan sosial yang saling berkaitan.

Lokasi penelitian ditetapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang sebagai instansi utama yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis OSS. Subjek penelitian meliputi aparatur pemerintah yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan operasional layanan OSS, serta pelaku usaha sebagai pengguna layanan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan tingkat keterlibatan, pengalaman penggunaan sistem, serta kapasitas informan dalam memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik utama untuk memperoleh data yang saling melengkapi dan meningkatkan validitas temuan. Wawancara mendalam dilakukan kepada pejabat dan petugas pelayanan DPMPTSP serta pelaku usaha pengguna OSS guna menggali persepsi, pengalaman, kendala, dan penilaian mereka terhadap pelaksanaan sistem. Wawancara disusun secara semi-terstruktur agar tetap terarah pada fokus penelitian sekaligus memberi ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan secara luas dan mendalam. Selain itu, observasi lapangan dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan OSS, mulai dari alur pelayanan, pemanfaatan sistem digital, pola interaksi antara petugas dan pengguna, durasi pelayanan, hingga kendala teknis yang muncul dalam praktik. Teknik dokumentasi juga dimanfaatkan untuk mengumpulkan data sekunder berupa regulasi, standar operasional prosedur, laporan kinerja, data statistik pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya yang berfungsi memperkuat hasil wawancara dan observasi.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari berbagai sumber diklasifikasikan berdasarkan tema-tema penelitian, kemudian dianalisis untuk menemukan pola, keterkaitan, dan makna yang relevan dengan tujuan kajian. Keabsahan data dijaga melalui penerapan teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga temuan penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

Kerangka analisis penelitian mengacu pada model implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh tiga kelompok faktor utama, yaitu karakteristik masalah, karakteristik kebijakan, dan kondisi lingkungan. Karakteristik masalah mencakup tingkat kompleksitas persoalan, keberagaman aktor yang terlibat, serta perubahan perilaku yang diharapkan dari penerapan OSS. Karakteristik kebijakan meliputi kejelasan tujuan, konsistensi regulasi, kecukupan sumber daya, struktur organisasi pelaksana, serta mekanisme pengendalian dan evaluasi.

Sementara itu, kondisi lingkungan mencakup dukungan masyarakat, situasi sosial-ekonomi, kapasitas teknologi, serta dinamika politik dan budaya organisasi yang memengaruhi jalannya implementasi kebijakan.

Keterpaduan antara pendekatan deskriptif kualitatif dan kerangka analisis Mazmanian dan Sabatier memungkinkan penelitian ini mengkaji implementasi OSS secara komprehensif, mulai dari aspek regulasi, aktor pelaksana, pengguna layanan, hingga faktor lingkungan pendukung. Dengan demikian, metode penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran empiris yang mendalam mengenai kontribusi OSS dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital di Kabupaten Tangerang sekaligus menjadi dasar perumusan rekomendasi kebijakan yang kontekstual dan aplikatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum Implementasi OSS di Kabupaten Tangerang**

Penyelenggaraan sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Tangerang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) sebagai pengampu utama layanan perizinan usaha berbasis digital. OSS dimanfaatkan sebagai sistem nasional terpadu yang mencakup tahapan pendaftaran pelaku usaha, penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), pemenuhan komitmen perizinan, hingga pemantauan progres perizinan secara daring dalam satu platform. Penerapan sistem digital ini diarahkan untuk mempercepat alur pelayanan, meningkatkan keterbukaan informasi, serta merampingkan prosedur perizinan yang sebelumnya dilakukan secara manual, bertahap, dan belum terintegrasi secara optimal antarinstansi (Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018; Kementerian Investasi/BKPM, 2023).

Hasil pengumpulan data melalui wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa sebagian besar pelaku usaha di Kabupaten Tangerang telah memanfaatkan OSS untuk mengurus perizinan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Aparatur bertindak sebagai fasilitator, pendamping teknis, serta pengawas dalam pemenuhan komitmen perizinan bagi pemohon yang mengalami kendala operasional. Pola ini menandai transformasi peran birokrasi dari sekadar pelaksana administratif menuju penyedia layanan yang berorientasi pada konsultasi dan dukungan pengguna. Meskipun demikian, masih ditemukan hambatan berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, ketidakstabilan jaringan internet, serta tuntutan adaptasi aparatur terhadap pembaruan sistem OSS yang bersifat dinamis dan terpusat secara nasional (Heeks, 2006; BKPM, 2023).

Secara keseluruhan, implementasi OSS di Kabupaten Tangerang telah mencerminkan kesesuaian dengan kebijakan e-government, terutama dalam mendorong efisiensi layanan, keterbukaan informasi, serta pemanfaatan teknologi dalam tata kelola publik. Namun, optimalisasi pelaksanaan masih membutuhkan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta perluasan pendampingan bagi pengguna agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara lebih merata oleh masyarakat dan pelaku usaha (Indrajit, 2006; UNDP, 2020).

### **2. Analisis Implementasi OSS Berdasarkan Konsep E-Government**

Merujuk pada pemikiran Indrajit (2006), penerapan OSS di Kabupaten Tangerang menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam memperkuat relasi Government to Citizen (G2C) dan Government to Business (G2B). Pelayanan perizinan kini dapat diakses oleh pelaku usaha kapan saja dan dari berbagai lokasi melalui platform daring, sehingga memperluas akses layanan publik tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Kondisi tersebut sejalan dengan tujuan e-government dalam memperluas jangkauan pelayanan serta meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan berbasis teknologi

informasi (Indrajit, 2006; OECD, 2019).

Dari sisi transparansi dan akuntabilitas, OSS menyediakan mekanisme pelacakan status permohonan secara langsung, informasi tahapan proses yang jelas, serta standar persyaratan yang terbuka bagi publik. Keterbukaan ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan sekaligus meminimalkan potensi praktik birokrasi yang tidak akuntabel. Efisiensi pelayanan juga meningkat karena durasi proses menjadi lebih singkat, interaksi tatap muka berkurang, serta biaya dan waktu yang dikeluarkan oleh pengguna maupun pemerintah dapat ditekan secara signifikan (Indrajit, 2006; World Bank, 2020).

Pada aspek partisipasi, masyarakat dan pelaku usaha memperoleh ruang interaksi melalui fasilitas konsultasi, pendampingan teknis, serta penyampaian masukan yang difasilitasi oleh aparatur pelayanan. Namun, tingkat partisipasi masih dipengaruhi oleh kemampuan literasi digital pengguna, kesiapan sarana prasarana, serta keberlanjutan kegiatan sosialisasi kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan OSS telah mengarah pada prinsip e-government yang partisipatif, meskipun masih diperlukan strategi penguatan agar keterlibatan masyarakat dapat berlangsung secara lebih inklusif dan berkelanjutan (OECD, 2019; UNDP, 2020).

### **3. Evaluasi Kualitas Layanan Publik Digital Berdasarkan Model SERVQUAL**

#### **1) Responsiveness (Ketanggapan)**

Kinerja OSS dalam memproses pendaftaran dan penerbitan NIB umumnya berlangsung cepat ketika kondisi jaringan stabil dan beban sistem berada pada tingkat normal. Aparatur pelayanan juga menunjukkan kesiapan dalam merespons pertanyaan serta kendala teknis yang dialami pemohon. Ketanggapan ini mencerminkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara tepat waktu. Akan tetapi, pada kondisi tertentu seperti lonjakan permohonan atau gangguan sistem terpusat, waktu respons menjadi lebih lambat sehingga memengaruhi persepsi kualitas layanan. Dengan demikian, dimensi responsiveness telah terpenuhi secara relatif baik, tetapi masih dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan kapasitas sistem digital (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018).

#### **2) Reliability (Keandalan)**

Aspek keandalan OSS terlihat dari konsistensi sistem dalam menghasilkan dokumen perizinan yang valid, akurat, dan sesuai dengan standar nasional. Integrasi basis data memungkinkan pengurangan kesalahan input manual sekaligus meningkatkan kepastian hasil pelayanan. Meskipun demikian, sebagian pengguna masih menghadapi kendala sinkronisasi data antarinstansi serta penyesuaian prosedur akibat pembaruan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliability sudah cukup baik, namun tetap memerlukan penguatan stabilitas sistem dan integrasi data agar layanan semakin konsisten dan dapat dipercaya (Parasuraman et al., 1988; BKPM, 2023).

#### **3) Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan tercermin dari keamanan data pengguna, legitimasi dokumen elektronik yang diterbitkan, serta kompetensi aparatur dalam memberikan pendampingan kepada pemohon. Proses pelayanan yang terdokumentasi secara digital meningkatkan rasa aman karena setiap tahapan dapat dilacak. Walaupun demikian, sebagian masyarakat masih menyimpan keraguan terkait perlindungan data pribadi dan keabsahan sistem elektronik, sehingga diperlukan edukasi publik secara berkelanjutan untuk memperkuat kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah (Zeithaml et al., 2018; OECD, 2020).

#### **4) Tangibles (Bukti Fisik/Digital)**

Aspek tangibles tercermin dari kualitas tampilan antarmuka OSS, kelengkapan fitur layanan, kemudahan navigasi, serta kesiapan sarana pendukung seperti perangkat komputer

dan jaringan internet di lingkungan pelayanan. Meskipun antarmuka sistem relatif informatif dan terstruktur, pengguna dengan tingkat literasi digital rendah masih mengalami kesulitan dalam pengoperasian. Selain itu, keterbatasan kualitas jaringan di beberapa wilayah turut membatasi akses layanan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan infrastruktur teknologi dan penyederhanaan desain sistem perlu terus dilakukan agar layanan semakin ramah pengguna (Parasuraman et al., 1988; Nielsen, 2012).

#### 5) Empathy (Kepedulian)

Kepedulian aparatur tercermin dari kesediaan memberikan pendampingan personal, penjelasan prosedur secara bertahap, serta fleksibilitas pelayanan bagi pemohon yang mengalami hambatan teknis. Orientasi ini menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna secara individual. Namun, keterbatasan jumlah petugas dibandingkan volume pemohon menyebabkan intensitas pendampingan belum dapat menjangkau seluruh pengguna secara merata. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia dan pengembangan layanan bantuan digital menjadi langkah strategis untuk menjaga kualitas dimensi empati (Zeithaml et al., 2018).

### 4. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi OSS

Keberhasilan pelaksanaan OSS di Kabupaten Tangerang didukung oleh adanya regulasi nasional, komitmen pemerintah daerah terhadap transformasi digital, tersedianya platform OSS sebagai sistem nasional terintegrasi, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan. Integrasi data lintas instansi turut meningkatkan efisiensi proses dan mengurangi duplikasi administrasi sehingga mendorong terbentuknya standar pelayanan yang lebih konsisten dan akuntabel (PP No. 24 Tahun 2018; OECD, 2019).

Sebaliknya, hambatan utama meliputi keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, ketergantungan pada kualitas jaringan internet, dinamika pembaruan sistem OSS, serta ketimpangan kapasitas aparatur. Kendala tersebut berdampak pada kualitas layanan, khususnya pada aspek ketanggapan dan ketersediaan sarana pendukung, serta berpotensi menimbulkan kesenjangan akses layanan digital. Oleh karena itu, penguatan kapasitas organisasi dan pemerataan infrastruktur menjadi agenda strategis dalam menjaga keberlanjutan implementasi OSS (Heeks, 2006; Zeithaml et al., 2018).

### 5. Implikasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik Digital

Penerapan OSS di Kabupaten Tangerang secara nyata berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan publik digital, terutama dalam aspek percepatan proses, keterbukaan pelayanan, dan kemudahan akses bagi pelaku usaha. Digitalisasi memungkinkan pelayanan menjadi lebih terukur, terdokumentasi, dan terstandar sehingga mendorong peningkatan kepuasan pengguna serta memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah (Indrajit, 2006; OECD, 2019).

Dalam perspektif jangka panjang, peningkatan kualitas layanan digital tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga mendukung penguatan iklim investasi daerah, peningkatan daya saing ekonomi lokal, serta percepatan reformasi birokrasi berbasis teknologi. Oleh sebab itu, pengembangan infrastruktur digital, peningkatan kompetensi aparatur, dan penguatan literasi digital masyarakat menjadi prasyarat penting agar transformasi pelayanan publik melalui OSS dapat berlangsung secara berkelanjutan dan inklusif (UNDP, 2020; Kementerian Investasi/BKPM, 2023).

## KESIMPULAN

Penerapan Online Single Submission (OSS) sebagai bagian dari kebijakan e-government di Kabupaten Tangerang terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu layanan publik digital, khususnya dalam bidang perizinan usaha.

Pemanfaatan sistem digital terintegrasi memungkinkan penyederhanaan alur perizinan yang sebelumnya panjang dan berlapis, mempercepat durasi pelayanan, serta memperluas jangkauan akses masyarakat terhadap layanan publik tanpa terikat oleh batasan ruang dan waktu. Digitalisasi tersebut juga memperkuat transparansi karena pemohon dapat memantau perkembangan permohonan secara langsung, memperoleh informasi persyaratan secara terbuka, serta memiliki kepastian prosedur yang lebih jelas dibandingkan dengan mekanisme manual yang cenderung kurang efisien dan birokratis.

Di samping peningkatan efisiensi dan aksesibilitas, implementasi OSS turut mendorong penguatan akuntabilitas dan profesionalisme aparatur pelayanan. Integrasi data antarinstansi mengurangi potensi duplikasi administrasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memperkuat koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah. Manfaat tersebut dirasakan secara nyata oleh pelaku usaha, terutama UMKM, karena kemudahan memperoleh legalitas usaha dapat mendorong perbaikan iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah. Namun demikian, pemanfaatan OSS secara optimal masih dihadapkan pada sejumlah kendala, antara lain ketimpangan tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa wilayah, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur agar mampu memberikan pendampingan teknis secara lebih efektif.

Dengan demikian, keberhasilan pelaksanaan OSS tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, kualitas infrastruktur pendukung, serta kompetensi aparatur sebagai pelaksana kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dan terintegrasi agar manfaat OSS dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Tangerang serta mampu mendorong terwujudnya pelayanan publik digital yang berkualitas, inklusif, dan berkesinambungan.

### **Saran**

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi OSS dan memperkuat kualitas layanan publik digital di Kabupaten Tangerang, pemerintah daerah perlu memperluas program peningkatan literasi digital secara terencana dan berkelanjutan. Kegiatan pelatihan dan pendampingan bagi pelaku usaha, khususnya UMKM, perlu diperkuat agar masyarakat mampu memahami tata cara penggunaan OSS, mengelola dokumen elektronik, serta memanfaatkan fitur layanan secara mandiri. Pendekatan edukatif berbasis komunitas, pelatihan langsung di tingkat kecamatan dan desa, serta pemanfaatan media digital dapat mempercepat pemerataan adopsi teknologi.

Selanjutnya, penguatan infrastruktur teknologi informasi menjadi faktor krusial dalam menjamin kelancaran akses layanan OSS. Pemerintah daerah perlu meningkatkan kualitas jaringan internet, kapasitas server, serta sistem keamanan data guna meminimalkan gangguan teknis dan memastikan stabilitas layanan. Pemerataan investasi infrastruktur digital diharapkan dapat mengurangi kesenjangan akses antarwilayah sekaligus meningkatkan keandalan pelayanan publik berbasis elektronik.

Peningkatan kompetensi sumber daya manusia aparatur juga perlu menjadi prioritas strategis. Petugas layanan OSS perlu memperoleh pelatihan teknis berkelanjutan, pembaruan pemahaman regulasi, serta penguatan keterampilan pelayanan digital agar mampu memberikan pendampingan yang responsif, akurat, dan solutif kepada masyarakat. Aparatur yang profesional akan berperan penting dalam menjaga mutu pelayanan, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem digital pemerintah.

Selain itu, pemerintah daerah perlu mengintensifkan kegiatan sosialisasi OSS secara inovatif dan berkelanjutan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, laman

resmi pemerintah, seminar, webinar, lokakarya, serta pendampingan langsung di lapangan. Sosialisasi yang konsisten akan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap manfaat OSS, memperluas pemahaman prosedur layanan, serta mendorong partisipasi aktif dalam pemanfaatan layanan publik digital. Sinergi antara penguatan literasi, pembangunan infrastruktur, peningkatan kompetensi aparatur, dan sosialisasi berkelanjutan diharapkan mampu mengoptimalkan implementasi OSS dalam mendukung pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggita, P., & Rahmawati, R. (2025). Inovasi online single submission bagi UMKM di Kota Tangerang. *ANTASENA: Governance and Innovation Journal*, 4(2), 112–128.
- Armalita, Y., & Khotami. (2025). Analisis implementasi sistem online single submission (OSS) dalam pelayanan perizinan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 10(1), 45–58.
- Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). (2023). Pedoman penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) berbasis risiko. Kementerian Investasi Republik Indonesia.
- Dewi, R., Priyanti, H., Aisyah, T., & Hasyem, M. (2025). Implementasi e-government berbasis online single submission (OSS) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik digital. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 10(3), 201–215.
- E-Government Service Quality Berbasis OSS di DPMPTSP Kota Pontianak. *Journal of Public Administration and Local Governance*.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal. (2023). Laporan implementasi OSS berbasis risiko nasional. Kementerian Investasi RI.
- Nielsen, J. (2012). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2019). *Digital government review: Policy framework and best practices*. OECD Publishing.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *Building trust in digital government services*. OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS).
- Studi evaluasi OSS di DPMPTSP Kabupaten Bantaeng (2025). *Indonesian Journal of Intellectual Publication*.
- United Nations Development Programme (UNDP). (2020). *Digital strategy 2020–2025: Transforming development through digital innovation*. UNDP.
- World Bank. (2020). *Doing business 2020: Comparing business regulation in 190 economies*. World Bank Publications.
- Zefanka, F., Prasetyo, A., & Lestari, M. (2024). Penerapan sistem OSS dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan. *Jurnal Inovasi Manajemen dan Digital*, 3(1), 55–70.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.