

AKUNTABILITAS PELAYANAN PERIZINAN DIGITAL PADA SISTEM OSS RBA DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK DI DPMPTSP KOTA SURABAYA

Nana Trihamna¹, Advin Mariyono², Andra Pratama Juliyanto³

^{1,3}Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

²Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya, Indonesia

Email: nana.23248@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis akuntabilitas pelayanan perizinan digital pada sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) dalam meningkatkan kepercayaan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tujuh informan dari unsur penyelenggara dan pengguna layanan, didukung observasi dan dokumentasi, lalu dianalisis melalui tiga dimensi akuntabilitas Koppell (2005) yaitu *transparency*, *responsibility*, dan *responsiveness*. Hasil penelitian menunjukkan DPMPTSP Kota Surabaya telah mewujudkan ketiga dimensi tersebut melalui keterbukaan informasi, pendampingan aparatur yang proaktif, mekanisme pengendalian sesuai kewenangan, serta respons cepat terhadap pengaduan masyarakat. Namun, DPMPTSP tidak memiliki kewenangan penuh atas sistem yang dikelola terpusat oleh BKPM, sehingga muncul pola *split accountability* yang membatasi efektivitas pelayanan saat terjadi gangguan teknis. Temuan utama menunjukkan bahwa kepercayaan publik lebih banyak dibangun melalui interaksi personal antara aparatur dan pelaku usaha dibandingkan keandalan sistem itu sendiri, sehingga keberhasilan pelayanan perizinan digital tidak dapat dilepaskan dari sinergi tata kelola antara pemerintah pusat dan daerah.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Perizinan Digital, OSS RBA, Kepercayaan Publik.

Abstract

This study analyzes the accountability of digital licensing services within the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) system in enhancing public trust at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Surabaya City. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews with seven informants representing both service providers and service users, supported by observation and documentation, and analyzed using Koppell's (2005) three dimensions of accountability, namely transparency, responsibility, and responsiveness. The results show that DPMPTSP Surabaya City has realized all three dimensions through information disclosure, proactive staff assistance, control mechanisms in accordance with its authority, and rapid response to public complaints. However, DPMPTSP does not hold full authority over the system, which is centrally managed by the Investment Coordinating Board (BKPM), giving rise to a pattern of split accountability that limits service effectiveness during technical disruptions. The main finding indicates that public trust is built more through personal interaction between staff and business actors than through the reliability of the system itself, suggesting that the success of digital licensing services cannot be separated from governance synergy between central and local government.

Keywords: Accountability, Digital Licensing Services, OSS-RBA, Public Trust.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitasnya tidak hanya diukur dari pemenuhan kebutuhan, tetapi juga dari kemudahan akses, kecepatan, dan kepastian layanan. Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik menuju basis digital (Indrajit, 2016) sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi, sekaligus menjadi ukuran penting dalam membangun legitimasi pemerintah dan kepercayaan masyarakat (Welch et al., 2005).

Sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan perizinan, pemerintah meluncurkan sistem Online Single Submission (OSS) pada tahun 2018 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, sistem ini dikenal sebagai OSS versi 1.0 yang mengintegrasikan penerbitan perizinan berusaha melalui satu portal nasional sehingga pelaku usaha tidak lagi mengurus izin di berbagai instansi secara terpisah, visualisasi OSS versi 1.0 telah disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tampilan OSS versi 1.0

Sumber : <https://infiniti.id/blog/legal/sejarah-panjang-oss-di-indonesia>

Implementasi OSS versi 1.0 menjadi langkah awal pemerintah dalam mengintegrasikan layanan perizinan berusaha secara elektronik. Namun, dalam penerapannya masih terdapat sejumlah keterbatasan yang mendorong pemerintah melakukan penyempurnaan sistem melalui OSS versi 1.1. Penyempurnaan tersebut terlihat pada pengembangan alur layanan, mulai dari registrasi, penerbitan NIB, pemenuhan persyaratan hingga perizinan operasional sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Tampilan OSS 1.1

Sumber : <https://infiniti.id/blog/legal/sejarah-panjang-oss-di-indonesia>

Dalam implementasinya, OSS versi 1.0 kemudian disempurnakan melalui OSS versi 1.1. Pembaruan ini tidak hanya menyentuh alur layanan, tetapi juga diarahkan pada

peningkatan keamanan, integrasi data, dan stabilitas sistem. Meskipun demikian, perkembangan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi perizinan merupakan proses yang terus beradaptasi dengan kebutuhan pengguna dan dinamika regulasi. Perubahan yang lebih mendasar terjadi setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, yang mendorong pengembangan OSS menjadi *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA). Berbeda dengan sistem sebelumnya, OSS-RBA menerapkan pendekatan perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Artinya, persyaratan dan proses perizinan tidak lagi sepenuhnya diperlakukan secara seragam, tetapi disesuaikan dengan karakteristik dan tingkat risiko masing-masing kegiatan usaha. Pendekatan ini pada dasarnya menawarkan proses perizinan yang lebih proporsional yaitu kegiatan berisiko rendah dapat memperoleh kemudahan yang lebih besar, sementara kegiatan dengan risiko lebih tinggi tetap memerlukan pengawasan dan persyaratan yang lebih ketat. Dengan demikian, perkembangan OSS dari versi 1.0, OSS versi 1.1, hingga OSS-RBA tidak sekedar menunjukkan perubahan teknologi, tetapi juga mencerminkan upaya pemerintah untuk menemukan keseimbangan antara kemudahan berusaha, kepastian pelayanan, dan pengendalian risiko dalam penyelenggaraan perizinan digital. Visualisasi OSS-RBA dapat disimak pada Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan OSS RBA

Sumber: <https://oss.go.id/id>

DPMPTSP Kota Surabaya sebagai penyelenggara layanan perizinan di tingkat daerah memegang peran penting dalam pelaksanaan OSS RBA, yang menerapkan sistem tersebut tidak hanya kemudahan penggunaan platform tetapi juga penyelenggaraan layanan yang akuntabel. Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa sistem ini mampu meningkatkan efektivitas penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan perizinan lainnya, meskipun masih ditemukan kendala seperti gangguan koneksi, keterbatasan literasi digital masyarakat, dan jumlah petugas yang belum sebanding dengan kebutuhan layanan (El Fajri & Astuti, 2024; Maulidini et al., 2025). Kondisi ini mendorong masyarakat tetap mengandalkan bantuan langsung dari petugas, sekaligus menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga kemampuan penyelenggara merespons kebutuhan pengguna dan menjamin pertanggungjawaban atas setiap proses yang dijalankan.

Akuntabilitas pelayanan menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan OSS-RBA karena tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap ketentuan, tetapi juga keterbukaan informasi (Mardiasmo, 2009), ketepatan respons, dan tanggung jawab penyelenggara atas setiap proses pelayanan. Masyarakat menilai keberhasilan digitalisasi bukan semata dari keberadaan sistem elektronik, melainkan dari kualitas pelayanan aparatur selama pendampingan hingga penerbitan izin, sehingga membentuk rasa aman dan kepercayaan publik terhadap DPMPTSP Kota Surabaya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori akuntabilitas Koppell (2005) sebagai landasan analisis, dengan menitikberatkan pada dimensi

transparency, responsiveness, dan responsibility untuk mengkaji implementasi akuntabilitas pelayanan OSS-RBA dalam membangun kepercayaan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana implementasi akuntabilitas pada pelayanan perizinan digital melalui OSS RBA dalam membangun kepercayaan publik di DPMPTSP Kota Surabaya. Kajian ini penting dilakukan karena mengingat digitalisasi pelayanan terus berkembang dan akuntabilitas berpengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan yang mempertemukan pengguna, petugas, dan sistem teknologi dalam satu proses. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi DPMPTSP Kota Surabaya untuk memperkuat akuntabilitas layanan dan kapasitas sumber daya manusia guna meningkatkan kepercayaan publik.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Akuntabilitas menggambarkan kewajiban pihak pemegang amanah untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakannya kepada pemberi amanah (Mardiasmo, 2009), yang tidak terbatas pada aspek administratif tetapi juga mencakup kemampuan penyelenggara memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Dwiyanto, 2021). Dalam pelayanan digital, akuntabilitas semakin penting karena kualitas layanan ditentukan baik oleh aparatur maupun keandalan sistem teknologi. Koppell (2005) mengajukan lima dimensi akuntabilitas yaitu transparansi, liabilitas, kontrol, responsibilitas, dan responsivitas, dengan menekankan bahwa organisasi umumnya hanya mampu berfokus optimal pada sebagian dimensi karena keterbatasan sumber daya, sementara tuntutan memenuhi seluruhnya secara setara justru menimbulkan *multiple accountabilities disorder*. Sehingga penelitian ini menggunakan tiga dimensi yang paling relevan dengan pengalaman pelaku usaha dalam berinteraksi dengan sistem OSS RBA, yaitu transparansi, responsibilitas, dan responsivitas.

Transformasi pelayanan publik dari manual menuju digital dikenal sebagai *e-government*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan (Indrajit, 2016), yang diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Digitalisasi administrasi publik dapat mempercepat pelayanan dan menekan celah korupsi, meski masih menghadapi kesenjangan infrastruktur, literasi digital, dan resistensi birokrasi (Maulidini et al., 2025). Salah satu wujud transformasi tersebut adalah OSS-RBA, sistem perizinan berbasis risiko yang diatur melalui UU Nomor 11 Tahun 2020 dan PP Nomor 5 Tahun 2021, yang membagi kewenangan antara BKPM sebagai pengelola sistem nasional dan DPMPTSP sebagai pelaksana di daerah. Konsekuensinya, ketika terjadi gangguan teknis, DPMPTSP hanya dapat memberikan pendampingan tanpa kewenangan memperbaiki sistem secara langsung, sehingga akuntabilitas pelayanan turut dipengaruhi oleh tata kelola yang bersifat terpusat.

Sejumlah penelitian telah mengkaji implementasi OSS-RBA di berbagai daerah dan menunjukkan pola yang cukup konsisten. Siti dan Subaida (2024) mengevaluasi implementasi PP Nomor 5 Tahun 2021 di DPMPTSP Kabupaten Situbondo dan menemukan kendala pada sosialisasi serta sumber daya manusia. Yanti dan Ratnasari (2026) mengidentifikasi problematika teknis berupa belum optimalnya sinkronisasi sistem OSS nasional dengan dinas teknis daerah di Kota Samarinda. El Fajri dan Astuti (2024) mengukur efektivitas OSS-RBA terhadap pengembangan UMKM di Kabupaten Gresik, sementara Libran (2024) menilai kualitas pelayanan OSS-RBA di Kabupaten Maluku Tengah dari perspektif pengguna menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Seluruh penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi OSS-RBA sudah berjalan meski masih terkendala aspek teknis dan literasi digital, namun tidak satu pun yang menjadikan akuntabilitas maupun kepercayaan publik sebagai fokus analisis, dan seluruhnya dilakukan di daerah kabupaten dengan skala pelayanan yang berbeda dari kota besar. Kondisi inilah yang mendasari penelitian ini memilih DPMPTSP

Kota Surabaya sebagai lokus penelitian, mengingat kota ini memiliki volume pengguna layanan yang tinggi serta inovasi pelayanan digital tersendiri seperti Klinik Investasi.

Kepercayaan publik mencerminkan keyakinan masyarakat terhadap kapasitas dan integritas pemerintah dalam memberikan pelayanan (Dwiyanto, 2011), yang dalam konteks digital diperluas menjadi digital trust, yaitu keyakinan pengguna terhadap keandalan sistem elektronik (Dwiyanto, 2021). Kepercayaan ini terbentuk dari pengalaman memperoleh informasi yang terbuka, pelayanan yang konsisten, dan respons yang cepat sehingga sejalan dengan dimensi transparansi, responsibilitas, dan responsivitas Koppell (2005), yang relevan untuk menjelaskan pembentukan kepercayaan publik dalam pelayanan perizinan digital.

Dengan demikian, penelitian terdahulu tentang OSS-RBA cenderung berhenti pada evaluasi implementasi atau kualitas layanan tanpa mengaitkannya dengan akuntabilitas maupun kepercayaan publik. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menempatkan tiga dimensi Koppell (2005) sebagai kerangka utama, di mana keterbukaan informasi, kepatuhan terhadap regulasi, dan kecepatan respons dipahami sebagai satu kesatuan proses yang menentukan sejauh mana kepercayaan pelaku usaha terhadap DPMPTSP Kota Surabaya dapat terbangun.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi akuntabilitas pelayanan OSS-RBA berkontribusi membangun kepercayaan publik di DPMPTSP Kota Surabaya, sebagaimana dirasakan langsung oleh penyelenggara maupun pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi, di mana wawancara semi-terstruktur dipilih agar informan dapat menceritakan pengalamannya secara natural tanpa terbatas pada pertanyaan baku.

Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling (Sugiyono, 2021) berdasarkan relevansi peran dan keterlibatan langsung dengan OSS-RBA di DPMPTSP Kota Surabaya, terdiri atas empat aparatur penyelenggara dan tiga pelaku usaha yang mewakili kategori risiko menengah rendah dan menengah tinggi, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Informan DPMPTSP Kota Surabaya

Nama Informan	Jenis Kelamin	Jabatan	Lama Kerja
S1	Laki-laki	Koordinator Klinik Investasi	5 tahun
S2	Perempuan	Koordinator Sentra Pelayanan Perizinan di Nambangan Surabaya	15 tahun
S3	Laki-laki	Koordinator Sentra Pelayanan Publik di Pakal Surabaya	10 tahun
S4	Laki-laki	Staff bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (teknis sistem)	5,5 tahun

Sumber: Data primer, diolah peneliti (2026)

Tabel 2. Informan Pelaku Usaha

Nama Informan	Jenis Kelamin	Jenis Resiko Usaha
P1	Laki-laki	Menengah rendah
P2	Perempuan	Menengah rendah
P3	Perempuan	Menengah tinggi

Sumber: Data primer, diolah peneliti (2026)

Pemilihan informan dari kedua unsur ini bertujuan memperoleh gambaran yang komprehensif dan seimbang mengenai akuntabilitas pelayanan OSS-RBA. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994), meliputi reduksi data, penyajian data dalam bentuk uraian naratif berdasarkan dimensi transparansi, responsibilitas, dan

responsivitas, serta penarikan kesimpulan yang terus diverifikasi dengan data lapangan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, dengan membandingkan informasi dari penyelenggara dan pengguna layanan untuk mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan perspektif antar informan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pembahasan berikut disusun mengikuti empat fokus kajian yang merefleksikan pengalaman lapangan penyelenggara dan pengguna layanan OSS-RBA, dianalisis melalui tiga dimensi akuntabilitas Koppell (2005) yaitu transparansi, *responsibility*, dan *responsiveness* yang dianalisis melalui empat fokus kajian sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem OSS-RBA

Sejak diberlakukannya OSS-RBA, DPMPTSP Kota Surabaya berupaya mewujudkan transparansi melalui penyampaian informasi persyaratan dan prosedur perizinan lewat media sosial, media center, website resmi, hingga pendampingan tatap muka. Namun keterbukaan yang disediakan sistem OSS-RBA secara nasional belum sepenuhnya menjawab kebutuhan pelaku usaha di lapangan, seperti dialami pelaku usaha P2 mengatakan bahwa:

“Pertama saya tahu prosedurnya dari website, kemudian waktu di pelayanan tadi datanya kurang lengkap akhirnya dikasih tahu petugas untuk kelengkapan data terkait tata ruang.”

Kesenjangan antara informasi pada portal OSS-RBA dengan kebutuhan pelaku usaha di daerah mendorong DPMPTSP Kota Surabaya untuk melakukan upaya tambahan melalui Klinik Investasi. Salah satu bentuknya adalah menyusun buku panduan yang menjelaskan persyaratan dan tahapan OSS-RBA sesuai dengan kondisi pelayanan di Kota Surabaya, kemudian menyediakan panduan tersebut melalui website SSWALFA. Langkah ini menunjukkan bahwa DPMPTSP tidak hanya mengandalkan informasi yang tersedia pada sistem nasional, tetapi juga berupaya menyediakan informasi yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Dalam perspektif transparency menurut Koppell (2005), transparansi tidak hanya diwujudkan melalui ketersediaan informasi, tetapi juga melalui kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menyampaikan informasi yang jelas, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bahroni et al. (2022) yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi merupakan bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi juga berperan dalam membangun kepercayaan publik, karena informasi yang mudah dipahami membuat pelaku usaha lebih yakin dan terbantu selama proses perizinan.

Persoalan transparansi berlanjut pada kemudahan akses informasi. Sistem OSS RBA adalah sistem yang sepenuhnya dikelola BKPM, sehingga DPMPTSP tidak memiliki kewenangan mengakses maupun memperbaiki saat terjadi gangguan teknis, sehingga ketika sistem error atau dalam masa pemeliharaan pada jam kerja, pelaku usaha P3 mengeluhkan bahwa:

“Sebenarnya sih menunya bagus, tapi yang bikin gakuat itu lemot, kadang mereka bilang harus akses di jam-jam tertentu tapi bukan di jam kerja, seperti jam tujuh malam baru lancar, jadi perlu dibagusin lagi sih”.

Dalam perspektif responsibility menurut Koppell (2005), penyelenggara pelayanan bertanggung jawab melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan yang dimiliki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Surabaya telah menjalankan tanggung jawab tersebut melalui pemberian informasi, pendampingan, dan konsultasi kepada pelaku usaha. Namun, ketika terjadi gangguan pada sistem OSS-RBA, petugas tidak dapat melakukan perbaikan secara langsung karena pengelolaan sistem berada di bawah kewenangan BKPM. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pelayanan di tingkat daerah

masih dipengaruhi oleh keterbatasan kewenangan dalam pengelolaan sistem nasional. Temuan ini sejalan dengan penelitian Waddha dan Andry (2025) yang menyatakan bahwa ketergantungan terhadap sistem OSS-RBA yang terpusat masih menjadi salah satu kendala dalam optimalisasi pelayanan perizinan digital di daerah.

Temuan lain muncul pada aspek kejelasan prosedur. Meski prosedur OSS-RBA telah mengacu pada SOP, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada masa awal implementasi OSS-RBA aparatur pelayanan juga mengalami proses adaptasi terhadap perubahan alur pelayanan, klasifikasi bidang usaha, serta berbagai fitur baru dalam sistem. Perubahan tersebut mengharuskan DPMPTSP meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan transfer pengetahuan antartetugas agar pemahaman mengenai prosedur pelayanan menjadi sama rata sebelum diterapkan kepada masyarakat, seperti disampaikan staf pelayanan S2 bahwa:

“Awal penerapan OSS-RBA memang kami juga harus belajar dulu. Petugas yang sudah mengikuti pelatihan dari BKPM kemudian membagikan ilmunya kepada petugas lain supaya pemahaman prosedurnya sama. Setelah itu baru kami mendampingi pelaku usaha sesuai dengan perubahan yang ada di sistem.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan prosedur pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya SOP, tetapi juga oleh kesiapan aparatur dalam memahami perubahan sistem dan menerapkannya secara konsisten kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori *Diffusion of Innovation* yang dikemukakan Rogers (2003), yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu inovasi dipengaruhi oleh kemampuan individu maupun organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan. Dalam konteks penelitian ini, proses adaptasi tidak hanya dilakukan oleh pelaku usaha sebagai pengguna layanan, tetapi juga oleh aparatur DPMPTSP Kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan sehingga prosedur yang diterapkan dapat dipahami dan diimplementasikan secara efektif.

2. Integritas dan Keamanan Layanan Digital OSS-RBA

Implementasi dimensi responsibility dalam pelayanan perizinan digital tercermin dari komitmen DPMPTSP Kota Surabaya dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan mengacu pada ketentuan nasional dan prosedur internal, namun pelaksanaannya tetap disesuaikan dengan kondisi serta tingkat pemahaman masing-masing pelaku usaha tanpa mengurangi substansi peraturan yang berlaku. Pendekatan tersebut dilakukan agar setiap pelaku usaha memperoleh pelayanan yang setara sekaligus mampu memahami proses perizinan dengan baik. Sebagaimana disampaikan oleh informan S2 bahwa:

“SOP tertulis memang ada dan dikelola oleh Satuan Pelayanan, namun pelaksanaannya di lapangan menuntut improvisasi yang cukup besar karena kondisi pemohon yang sangat beragam.”

Pernyataan tersebut menunjukkan kepatuhan terhadap SOP di DPMPTSP Kota Surabaya tidak mengurangi fleksibilitas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha. Fleksibilitas tersebut diwujudkan melalui penyesuaian cara penyampaian informasi dan pendampingan sesuai dengan tingkat pemahaman masyarakat, sedangkan pelaksanaan pelayanan tetap mengacu pada regulasi dan batas kewenangan yang berlaku ketika terjadi gangguan teknis pada sistem OSS RBA, aparatur tidak melakukan tindakan diluar kewenangannya, tetapi memberikan penjelasan kepada pelaku usaha serta mengarahkan penyelesaian sesuai mekanisme yang telah ditetapkan. Dalam perspektif responsibility menurut Koppell (2005), kondisi ini menunjukkan bahwa tanggung jawab penyelenggara pelayanan tidak hanya tercermin dari upaya membantu masyarakat, tetapi juga dari konsistensi aparatur dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan dan kewenangan yang dimiliki. Temuan ini sejalan dengan penelitian Syarif (2023) yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap prosedur dan komitmen aparatur menjadi faktor penting dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik berbasis digital.

Tanggung jawab pegawai dalam pelayanan OSS RBA tidak hanya diwujudkan melalui kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga melalui komitmen untuk memastikan masyarakat tetap memperoleh informasi selama proses pelayanan berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat terjadi kendala pada sistem OSS RBA, pegawai DPMPTSP tetap memberikan informasi mengenai perkembangan permohonan kepada pelaku usaha melalui media komunikasi yang disepakati, sehingga masyarakat tidak perlu datang berulang kali ke kantor hanya untuk mengetahui status layanannya. Pernyataan tersebut disampaikan oleh informan S3 bahwa :

“Ketika sistem mengalami error, kami tetap menghubungi pemohon melalui telepon atau WhatsApp dengan persetujuan pelaku usaha tersebut untuk memberikan informasi mengenai perkembangan status permohonannya. Jadi pemohon tidak perlu datang terus ke kantor hanya untuk menanyakan sistem sudah normal atau belum.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa selain penyelesaian administrasi, tanggung jawab aparatur juga menyampaikan informasi secara berkelanjutan kepada masyarakat selama proses berlangsung. Menurut Koppell dari perspektif responsibility, peristiwa tersebut mencerminkan pelaksanaan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan melalui komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Sejalan dengan penelitian El Fajri dan Astuti (2024) yang menekankan pentingnya peran pendampingan dalam implementasi OSS RBA. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa pendampingan tidak hanya membantu pelaku usaha memahami prosedur pelayanan, tetapi juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik terhadap DPMPTSP Kota Surabaya terutama ketika proses perizinan mengalami kendala di luar kewenangan pemerintah daerah.

Komitmen tersebut selanjutnya tercermin dalam upaya DPMPTSP menjaga kualitas hasil pelayanan, terutama ketika proses perizinan menghadapi gangguan pada sistem OSS-RBA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keberhasilan penerbitan izin, tetapi juga dari konsistensi aparatur dalam memastikan proses pelayanan tetap berjalan melalui pendampingan dan komunikasi yang berkelanjutan. Ketika sistem mengalami gangguan, petugas tetap memberikan informasi mengenai perkembangan permohonan, melakukan pendampingan melalui media komunikasi, serta menghubungi kembali pelaku usaha setelah sistem kembali normal. Sebagaimana disampaikan oleh informan S1 bahwa :

“Kalau sistem error kita sampaikan ke pemohon bahwa ini sistem milik pusat. Kalau memang bisa dipandu lewat telepon ya kita pandu, kalau berkenan kita minta nomor kontakanya. Nanti ketika sistem sudah normal, kami yang menghubungi kembali pelaku usaha supaya prosesnya bisa dilanjutkan”.

Informan S1 juga menjelaskan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh keandalan sistem OSS RBA yang berada di bawah pengelolaan pemerintah pusat atau BKPM.

“Kalau sudah tahu menguasai semua sistemnya, semua jenis perizinannya sudah mumpuni, tapi tidak didukung dengan sistem ya kita tidak bisa berbuat apa-apa untuk pelaku usaha. Ini bukan karena kita tapi karena sistem dari pusat”.

Pernyataan tersebut menunjukkan meskipun DPMPTSP Kota Surabaya tidak memiliki kewenangan untuk mengatasi gangguan teknis pada sistem OSS RBA, aparatur tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan melalui komunikasi yang berkelanjutan, pendampingan dan penyampaian informasi kepada pelaku usaha hingga proses perizinan dapat dilanjutkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Libran (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan respons aparatur diapresiasi oleh pengguna OSS RBA. Sehingga temuan tersebut diperkuat dengan menunjukkan bahwa komitmen aparatur dalam menjaga kualitas pelayanan turut mendukung terbentuknya kepercayaan pelaku usaha terhadap DPMPTSP Kota Surabaya meskipun masih terkendala teknis sistem OSS RBA.

3. Mekanisme Pengendalian Pelayanan OSS-RBA

Analisis mekanisme pengendalian pelayanan OSS RBA difokuskan pada praktik pengendalian pelayanan yang diterapkan oleh aparat DPMPTSP Kota Surabaya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan pelayanan dilakukan secara berjenjang. Ketika terjadi kendala saat proses pelayanan, petugas melaporkan kendala tersebut kepada Seksi Perizinan Berusaha sebelum melaporkan secara resmi kepada BKPM sebagai pengelola sistem OSS RBA. Hal ini juga dinyatakan oleh informan S4 bahwa :

“Kalau terjadi error pada sistem OSS-RBA, kami laporkan terlebih dahulu ke Seksi Perizinan Berusaha. Selanjutnya laporan diteruskan secara resmi kepada Kementerian Investasi/BKPM untuk ditindaklanjuti karena sistem tersebut berada di bawah kewenangan pemerintah pusat”.

DPMPTSP juga menerapkan pelaporan lewat aplikasi EPMAL yang mencatat setiap sesi pendampingan mulai dari jenis permohonan, kendala, dokumentasi kegiatan, hingga tanda tangan pelaku usaha. Hasil pelaporan tersebut menjadi dasar bagi pimpinan untuk memantau kinerja di setiap Mal Pelayanan Publik dan Sentra Pelayanan Publik. Dalam perspektif responsibility Koppell (2005), mekanisme tersebut merupakan upaya DPMPTSP Kota Surabaya dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas melalui sistem pengawasan terstruktur. Meskipun pengawasan yang dilakukan masih terbatas pada pelaksanaan pelayanan oleh aparat, sedangkan penyelesaian gangguan pada sistem OSS RBA tetap bergantung pada BKPM sebagai pengelola sistem. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan dilakukan berdasarkan berbagai kendala yang ditemukan selama proses pendampingan kepada pelaku usaha. Informasi tersebut kemudian menjadi dasar bagi aparat untuk melakukan perbaikan maupun pengembangan inovasi pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh informan S1 bahwa :

“Saya pernah membuat inovasi berupa buku panduan yang berisi persyaratan OSS-RBA yang lengkap. Sebenarnya persyaratan dari pusat memang ada tapi masih bersifat umum, dan kadang kebutuhan setiap daerah itu berbeda. Maka dari itu saya mengumpulkan informasi dari masing-masing perangkat daerah, disusun menjadi buku panduan dan mengintegrasikan ke dalam aplikasi sehingga masyarakat bisa langsung mengetahui seluruh persyaratan dan contoh dokumen yang dibutuhkan”.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa mengembangkan inovasi menjadi dasar untuk mempermudah pelaku usaha memahami proses perizinan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ginting et al. (2022) bahwa evaluasi berbasis pengalaman pelayanan mampu menghasilkan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Sehingga evaluasi tersebut diwujudkan melalui buku panduan OSS RBA dengan penyesuaian kebutuhan pelayanan di Kota Surabaya dengan lengkap dan mudah dipahami..

Sementara itu, dalam menjaga pelaksanaan pelayanan DPMPTSP Kota Surabaya mencerminkan pengendalian yang mengacu pada *Service Level Agreement (SLA)* sebagai standar waktu penyelesaian setiap jenis perizinan, yang dipantau melalui sistem *back office*, serta verifikasi berjenjang sesuai tingkat risiko usaha. Namun hasil wawancara dari informan S4 menyatakan bahwa:

“Setiap jenis perizinan memiliki batas waktu penyelesaian (SLA) yang dapat dipantau melalui back office OSS-RBA. Namun ketika sistem OSS-RBA mengalami gangguan, target waktu tersebut tidak dapat dipenuhi bukan karena petugas yang lalai, tetapi karena sistem tidak dapat diproses”.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pengendalian pelayanan telah diterapkan secara sistematis melalui pengawasan berjenjang, evaluasi pelayanan dan penerapan SLA. Namun efektivitas mekanisme tersebut masih dipengaruhi oleh keandalan sistem OSS RBA yang berada di bawah pengelolaan pemerintah pusat, kondisi ini menunjukkan bahwa

DPMPTSP Kota Surabaya telah melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan kewenangan yang dimiliki melalui berbagai mekanisme pengendalian pelayanan, meskipun terdapat faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan secara langsung. Kondisi tersebut penting untuk dipahami karena pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan tidak hanya dipengaruhi oleh mekanisme internal DPMPTSP Kota Surabaya, tetapi juga oleh bagaimana pelayanan tersebut dirasakan selama proses penggunaan OSS-RBA. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya menguraikan respons masyarakat terhadap pelayanan OSS-RBA sebagai bagian dari pembentukan kepercayaan publik.

4. Respons Publik terhadap Layanan OSS-RBA

Pembahasan mengenai *responsiveness* dalam pelayanan OSS-RBA tercermin dari kemampuan DPMPTSP Kota Surabaya dalam merespons kebutuhan serta kendala yang disampaikan oleh pelaku usaha selama proses pelayanan berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengaduan yang diterima berkaitan dengan kendala teknis pada sistem OSS-RBA yang berada di bawah kewenangan pemerintah pusat. Meskipun demikian, petugas tetap memberikan pelayanan dengan mengidentifikasi penyebab permasalahan, memberikan penjelasan kepada pelaku usaha, serta mengarahkan penyelesaian sesuai dengan kewenangan yang dimiliki. Sebagaimana disampaikan oleh informan S3 bahwa:

“Kalau sistem OSS-RBA sedang tidak bisa diakses, pelayanan masih tetap berjalan. Pemohon kami arahkan untuk berkonsultasi terlebih dahulu kemudian kami analisis bersama letak kendalanya, kemudian kami jelaskan solusi yang bisa dilakukan sesuai kewenangan kami.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa respons terhadap pengaduan tidak selalu diwujudkan melalui penyelesaian masalah secara langsung, tetapi juga melalui penyampaian informasi dan pendampingan yang membantu pelaku usaha memahami kondisi yang sedang terjadi. Pendekatan tersebut dirasakan langsung oleh pelaku usaha P1 yang menyatakan bahwa:

“Kalau dibantu petugas itu saya sangat terbantu, saya tinggal menyerahkan data usaha kemudian petugas membantu mengisi data sambil saya melihat prosesnya supaya saya juga paham.”

Dalam perspektif *responsiveness* Koppell (2005), akuntabilitas tidak hanya diukur dari kemampuan menyelesaikan setiap kendala, tetapi dari kesiapan aparatur dalam memberikan respons yang cepat, tepat dan sesuai kewenangan yang dimiliki. Temuan ini sejalan dengan penelitian Libran (2024) bahwa responsivitas aparatur menjadi aspek pelayanan yang paling diapresiasi oleh pengguna OSS-RBA.

Kemampuan DPMPTSP dalam merespons pelaku usaha juga terlihat dari upaya mempercepat penyelesaian kendala selama proses pelayanan berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh jenis kendala yang dihadapi. Permasalahan yang berkaitan dengan kelengkapan dokumen atau proses administrasi dapat segera diselesaikan oleh petugas, sedangkan kendala yang berasal dari sistem OSS-RBA memerlukan waktu lebih lama karena berada di luar kewenangan pemerintah daerah. Kondisi tersebut juga dipengaruhi oleh perubahan kebijakan pada sistem OSS-RBA yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih kompleks dibandingkan sebelumnya. Sebagaimana disampaikan oleh informan P2,

“Kalau dulu sebelum adanya perubahan sistem, membuat NIB untuk risiko rendah bisa selesai sekitar lima menit. Sekarang setelah ada ketentuan titik koordinat dan foto lokasi usaha, kalau sistem sedang lambat prosesnya bisa sampai satu jam. Keluhan seperti ini memang sering disampaikan pelaku usaha.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan penyelesaian pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja aparatur, tetapi juga oleh perubahan mekanisme serta stabilitas sistem OSS-RBA. Meskipun demikian, DPMPTSP Kota Surabaya tetap berupaya mempercepat proses pelayanan melalui pemeriksaan dokumen, konsultasi, dan pendampingan

sehingga ketika sistem kembali normal proses perizinan dapat segera dilanjutkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Duri et al. (2024) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh keandalan sistem yang digunakan sebagai media penyelenggaraan pelayanan. Upaya tersebut pada akhirnya berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan dan kepercayaan pelaku usaha terhadap pelayanan DPMPTSP Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha menilai petugas memberikan pelayanan yang responsif, informatif, dan bersedia mendampingi hingga proses perizinan selesai. Sebagaimana disampaikan oleh informan S1 bahwa:

“Yang kami utamakan bukan hanya izin terbit, tetapi masyarakat paham prosesnya. Kalau memang mengalami kesulitan, kami dampingi sampai selesai sesuai kewenangan yang kami miliki.”

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan adanya perbedaan pengalaman yang dirasakan oleh pelaku usaha terhadap sistem OSS-RBA. Salah satu pelaku usaha yang telah menggunakan OSS versi 1.1 sebelum implementasi OSS-RBA menilai bahwa versi terbaru sistem lebih kompleks dibandingkan sistem sebelumnya sehingga proses perizinan dirasakan lebih lama. Namun demikian, penilaian tersebut lebih ditujukan pada perubahan mekanisme dan kendala teknis sistem, bukan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur DPMPTSP. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pelaku usaha terhadap sistem OSS-RBA dapat berbeda-beda, sedangkan penilaian terhadap pelayanan aparatur cenderung tetap positif karena petugas berupaya memberikan pendampingan, informasi, dan solusi sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap pelayanan perizinan digital di DPMPTSP Kota Surabaya dibangun melalui penerapan akuntabilitas pada setiap tahapan pelayanan. Transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi dan pendampingan kepada pelaku usaha, *responsibility* tercermin dari kepatuhan aparatur terhadap regulasi serta komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan, sedangkan *responsiveness* diwujudkan melalui kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan dan kendala masyarakat secara cepat sesuai dengan kewenangan yang dimiliki. Meskipun implementasi OSS-RBA masih menghadapi berbagai kendala teknis yang berasal dari sistem nasional, hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan secara konsisten menjadi faktor yang mendukung terbentuknya kepercayaan pelaku usaha terhadap pelayanan DPMPTSP Kota Surabaya. Temuan ini memperluas penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada implementasi atau efektivitas OSS-RBA, dengan menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan perizinan digital tidak hanya ditentukan oleh keandalan sistem, tetapi juga oleh akuntabilitas aparatur dalam mengelola pelayanan di tingkat daerah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan perizinan digital sangat bergantung pada sinergi antara penyelenggara di tingkat daerah dan pengelola sistem di tingkat pusat. DPMPTSP Kota Surabaya perlu mempertahankan dan mengembangkan pola pendampingan personal kepada pelaku usaha, karena terbukti menjadi faktor utama yang membentuk kepercayaan publik di tengah keterbatasan sistem OSS-RBA, termasuk mendokumentasikan inisiatif lapangan seperti buku panduan yang disusun Klinik Investasi menjadi kebijakan internal resmi agar keberlanjutannya tidak bergantung pada inisiatif perorangan, serta membangun kanal komunikasi status gangguan sistem yang lebih terstruktur, misalnya notifikasi berkala kepada pemohon. Di sisi lain, BKPM selaku pengelola sistem OSS-RBA perlu meningkatkan koordinasi dengan pemerintah daerah dalam penanganan gangguan teknis, mengingat DPMPTSP tidak memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti perbaikan secara langsung, serta menyediakan mekanisme pelaporan gangguan yang lebih transparan dan dapat dipantau secara *real-time*, dan mempertimbangkan fleksibilitas persyaratan yang mengakomodasi kebutuhan spesifik tiap daerah.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas lokus penelitian ke DPMPTSP kota atau kabupaten lain guna menguji konsistensi pola *split accountability* yang ditemukan dalam penelitian ini, serta melakukan kajian dari sisi BKPM sebagai pengelola sistem pusat agar diperoleh gambaran akuntabilitas yang lebih utuh dari kedua belah pihak. Pendekatan kuantitatif juga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan publik secara terukur berdasarkan dimensi akuntabilitas Koppell (2005), sebagai pelengkap dari pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini.

E. KESIMPULAN

Implementasi akuntabilitas pelayanan OSS RBA di DPMPTSP Kota Surabaya telah berjalan baik melalui informasi yang mudah diakses, kepatuhan terhadap SOP, dan respons cepat dalam mendampingi pelaku usaha, meski masih menghadapi keterbatasan akibat sistem yang dikelola BKPM, sehingga petugas daerah tidak berwenang menangani gangguan teknis secara langsung. Pada implementasinya, DPMPTSP Kota Surabaya melengkapi informasi lewat buku panduan sesuai kebutuhan pengguna OSS RBA di Kota Surabaya, pendampingan intensif, dan tindak lanjut kepada pemohon hingga proses selesai. Hal tersebut menegaskan bahwa akuntabilitas pelayanan tidak hanya soal kepatuhan prosedur, tetapi juga kemampuan beradaptasi tanpa mengabaikan kualitas layanan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kepercayaan publik lebih banyak dibangun melalui kualitas interaksi antara aparatur dan pelaku usaha dibandingkan keandalan sistem digital itu sendiri, seiring teridentifikasinya pola *split accountability*, yaitu pembagian tanggung jawab antara pemerintah pusat sebagai pengelola sistem dan pemerintah daerah sebagai pelaksana pelayanan. Pola ini menjadi penyebab utama berbagai keterbatasan akuntabilitas, mulai dari penyampaian informasi hingga penyelesaian kendala teknis, sehingga penerapan akuntabilitas pelayanan digital memerlukan sinergi tata kelola yang lebih kuat antara pemerintah pusat dan daerah agar kepercayaan publik dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA): Inovasi perizinan usaha mikro kecil di perkotaan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 103–116.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- El Fajri, M. R., & Astuti, S. J. W. (2024). Efektivitas sistem perizinan online OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach) terhadap pengembangan UMKM di Kabupaten Gresik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(1), 60–71.
- Ginting, A. H., Bahroni, R., & Rumbekwan, M. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha mikro kecil berbasis OSS RBA di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 71–85.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Koppell, J. G. S. (2005). Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of “multiple accountabilities disorder.” *Public Administration Review*, 65(1), 94–108.
- Libran, R. M. (2024). Analisis kualitas pengurusan perizinan melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. *Action Research Literate*, 8(4), 725–741.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi.

- Maulidini, J., Nabila, E. A., Bilfaqih, N., Azhar, T. N., & Ariesmansyah, A. (2025). Digitalisasi administrasi publik meningkatkan efisiensi sistem pelayanan publik dalam good governance dan kinerja pegawai di Kecamatan Cidadap. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(1), 4080–4093.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage Publications.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syarif, M., Hartono, B., & Isnaini, I. (2023). Implementasi sistem Online Single Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3102–3111.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Waddha, & Andry, H. (2025). Implementasi kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 2(1), 369–391.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371–391.
- Yanti, W., & Ratnasari, N. (2026). Evaluasi efektivitas OSS RBA: Analisis problematika teknis dan administratif pendaftaran NIB di DPMPTSP Kota Samarinda. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 5(7), 1661–1670.