

Tanggung Jawab Administrasi Pemerintah dalam Era Digital: Analisis Implementasi Sistem OSS-RBA dalam Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko

Wilma Silalahi^{1*}, Mutiara Putri²

¹⁻²Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Indonesia

*Penulis Korespondensi: wilmasilalahi@fh.untar.id

Abstract. *The digital transformation of public administration in recent decades has reshaped government service delivery, particularly through the adoption of technology as a tool to enhance transparency, efficiency, and accountability. The implementation of the Online Single Submission–Risk Based Approach (OSS-RBA) represents Indonesia's strategic effort to create an integrated licensing framework aligned with the principles of good governance. This study aims to analyze the forms of administrative responsibility in digital-based licensing services under OSS-RBA and examine the accountability mechanisms applicable when system failures affect legal certainty for business actors. The research employs a normative juridical method using statutory, conceptual, and case approaches through the examination of regulations, doctrines, and administrative court decisions. The findings indicate that digitalization does not alter the core of governmental responsibility, as every decision generated by the system is legally attributed to the competent administrative authority. The implementation of OSS-RBA still faces obstacles such as system errors, data inconsistencies between institutions, and delays in technical verification, all of which directly affect legal certainty and the quality of public services. Furthermore, internal and external oversight mechanisms are not yet fully effective in preventing maladministration, including unreasonable delays and inaccuracies in automated decision-making. The study also shows that business actors require more responsive administrative remedies to prevent technological risks from shifting entirely onto them. Therefore, this research concludes that the effectiveness of OSS-RBA depends on strengthening institutional capacity, harmonizing regulations, and ensuring the consistent application of good governance principles throughout all stages of digital licensing administration.*

Keywords: *Administrative Responsibility; Digitalization; Good Governance; OSS-RBA; State Responsibility.*

Abstrak. Digitalisasi administrasi pemerintahan dalam dua dekade terakhir telah mengubah cara pemerintah memberikan layanan publik, terutama melalui adopsi teknologi sebagai instrumen untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Penerapan *Online Single Submission–Risk Based Approach* (OSS-RBA) menjadi salah satu langkah strategis Indonesia dalam mewujudkan tata kelola perizinan yang terintegrasi dan sesuai dengan prinsip-prinsip AUPB. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk tanggung jawab administrasi pemerintah dalam penyelenggaraan perizinan berbasis digital melalui OSS-RBA dan mekanisme pertanggungjawaban atas gangguan sistem yang berdampak pada kepastian hukum pelaku usaha. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan *statute approach*, *conceptual approach*, dan *case approach* melalui kajian peraturan dan doktrin. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa digitalisasi perizinan tidak mengubah esensi tanggung jawab pemerintah karena setiap keputusan yang dihasilkan sistem tetap dianggap sebagai tindakan hukum pejabat administrasi negara. Implementasi OSS-RBA masih menghadapi kendala berupa error sistem, ketidaksinkronan data antarinstitusi, dan keterlambatan verifikasi teknis yang berdampak langsung pada kepastian hukum dan pelayanan publik. Selain itu, mekanisme pengawasan internal maupun eksternal belum sepenuhnya optimal dalam mencegah terjadinya maladministrasi seperti penundaan berlarut atau kesalahan keputusan otomatis. Temuan lainnya mengungkapkan bahwa pelaku usaha memerlukan akses terhadap mekanisme koreksi administratif yang lebih responsif agar risiko administratif tidak sepenuhnya dibebankan kepada mereka. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas OSS-RBA hanya dapat dicapai apabila reformasi digital dibarengi dengan penguatan kapasitas kelembagaan, harmonisasi regulasi, dan penegakan prinsip AUPB dalam setiap tahap penyelenggaraan layanan perizinan.

Kata kunci: AUPB; Digitalisasi, OSS-RBA; Tanggung Jawab Administratif, Tanggung Jawab Negara.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan modern. Digitalisasi kini menjadi instrumen strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien. Dalam konteks tersebut, Indonesia turut mengadopsi berbagai inovasi digital untuk memperbaiki kualitas administrasi pemerintahan. Perubahan ini selaras dengan tren global bahwa modernisasi birokrasi hanya dapat dicapai melalui integrasi teknologi dengan prinsip-prinsip *good governance* (Baldwin et al., 2012). Hal ini sejalan dengan pandangan Miftah Thoha bahwa reformasi birokrasi mensyaratkan perubahan struktur, proses, dan perilaku administrasi negara agar mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat kontemporer (Thoha, 2012).

Salah satu wujud nyata digitalisasi administrasi publik di Indonesia adalah penerapan *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS-RBA) sebagai sistem perizinan terintegrasi berbasis risiko yang diperkenalkan pasca berlakunya Undang-Undang Cipta Kerja. Sistem ini menggantikan model OSS sebelumnya yang dinilai kurang efektif dalam konsolidasi kewenangan pusat-daerah. OSS-RBA didesain sebagai platform elektronik yang menyatukan seluruh proses perizinan usaha, mulai dari pendaftaran Nomor Induk Berusaha (NIB), pemenuhan persyaratan dasar, hingga integrasi data teknis dari berbagai instansi. Konsep perizinan berbasis risiko sendiri merujuk pada teori rasionalitas regulasi yang menempatkan pengawasan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha untuk meminimalisasi beban administratif (Thoha, 2012). Pendekatan berbasis risiko dalam regulasi bertujuan meningkatkan efisiensi tanpa mengabaikan aspek perlindungan publik.

Penerapan OSS-RBA secara teoretis diharapkan mampu menyederhanakan prosedur perizinan, mengurangi tumpang tindih regulasi, dan meningkatkan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Digitalisasi ini juga diproyeksikan sebagai upaya transformasi besar untuk memperbaiki iklim investasi nasional. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa implementasi OSS-RBA menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi teknis, administratif, maupun struktural. Sejumlah penelitian akademik mengidentifikasi permasalahan seperti ketidaksesuaian data antar instansi, keterlambatan verifikasi teknis, hingga masalah sistem (*system error*) yang berdampak pada terlambatnya penerbitan perizinan (Zukhri & Putranto, 2022). Hal ini menjadi sorotan bahwa digitalisasi perizinan tidak serta-merta menghapus persoalan birokratis dan bahkan menimbulkan bentuk maladministrasi baru apabila tidak diimbangi dengan kesiapan kelembagaan.

Dalam konteks hukum administrasi negara, tantangan ini berkaitan erat dengan tanggung jawab administrasi pemerintah. Meski proses perizinan dilakukan melalui platform

digital, pemerintah tetap berkewajiban memenuhi standar pelayanan publik serta menerapkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Administrasi Pemerintahan. Prinsip kepastian hukum, kecermatan, profesionalitas, dan akuntabilitas tetap melekat pada setiap tindakan administrasi, termasuk tindakan yang difasilitasi sistem elektronik (Hadjon, 2011). Teknologi tidak menghilangkan kewajiban substantif pemerintah; sebaliknya, ia memperluas bentuk tanggung jawab terhadap risiko administratif yang muncul dari digitalisasi. Philipus M. Hadjon menegaskan bahwa setiap tindakan administrasi negara, baik manual maupun elektronik tetap harus tunduk pada prinsip perlindungan hukum bagi warga negara (Hadjon, 1987).

Salah satu isu penting yang muncul adalah mengenai pertanggungjawaban atas kesalahan sistem atau keputusan otomatis (*automated decision-making*). Misalnya, penerbitan NIB atau izin dasar secara otomatis oleh sistem OSS-RBA yang ternyata tidak sesuai dengan ketentuan teknis di lapangan menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan pemerintah daerah. Ketidakjelasan batas kewenangan antara operator sistem (Kementerian Investasi/BKPM) dan instansi teknis daerah memicu pertanyaan fundamental: siapakah yang bertanggung jawab secara hukum atas output sistem digital? Literatur hukum administrasi internasional telah lama membahas hal ini. Cane menyatakan bahwa dalam pemerintahan modern, teknologi hanyalah instrumen, sehingga “*the decision of the machine is legally attributed to the authority behind it,*” menegaskan bahwa tanggung jawab tetap berada pada organ pemerintahan (Cane, 2011).

Selain persoalan kesalahan sistem, kendala implementasi OSS-RBA juga muncul dari disharmonisasi regulasi pusat dan daerah. Meskipun sistem digital berusaha menyeragamkan prosedur perizinan, banyak daerah yang belum memiliki kapasitas teknis dan infrastruktur memadai untuk melaksanakan standar yang ditetapkan pemerintah pusat. Ketidaksinkronan ini menyebabkan proses verifikasi lapangan memerlukan waktu lebih lama, mengakibatkan ketidakpastian bagi pelaku usaha. Di beberapa daerah, pejabat teknis bahkan belum memahami mekanisme perizinan berbasis risiko secara utuh, sehingga standar pelayanan tidak terpenuhi. Kesenjangan kompetensi ini memperlihatkan bahwa digitalisasi tidak dapat berdiri sendiri tanpa disertai peningkatan kapasitas SDM dan konsolidasi kelembagaan.

Digitalisasi seharusnya memperkuat sistem pengawasan, mengingat setiap tindakan administratif dapat terdokumentasi dalam sistem elektronik. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua instansi memanfaatkan rekam data OSS-RBA secara optimal. Banyak laporan mengenai lambatnya respon instansi teknis dalam memberikan verifikasi persetujuan teknis, meskipun data permohonan telah masuk dalam sistem. Keadaan

ini memunculkan potensi maladministrasi berupa penundaan berlarut (*unreasonable delay*). Padahal, salah satu tujuan utama digitalisasi adalah mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik.

Di sisi lain, meningkatnya jumlah sengketa administrasi yang diajukan ke PTUN terkait perizinan melalui OSS-RBA menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya menyelesaikan problematika hukum administratif. Beberapa putusan PTUN menunjukkan bahwa kesalahan dalam penerbitan keputusan otomatis tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban kepada instansi pemerintah yang terkait, meskipun prosesnya dilakukan secara digital. Hal ini menegaskan bahwa karakter digital dari suatu keputusan tidak mengubah esensi tanggung jawab hukum. Pemerintah tetap harus memastikan bahwa sistem digital yang digunakannya bekerja sesuai hukum dan tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

Melihat berbagai persoalan tersebut, dapat dipahami bahwa kajian mengenai tanggung jawab administrasi pemerintah dalam implementasi OSS-RBA tidak hanya penting, tetapi juga mendesak. Kajian ini relevan untuk mengidentifikasi masalah-masalah hukum yang timbul dari digitalisasi perizinan, mengevaluasi sejauh mana pemerintah memenuhi prinsip-prinsip AUPB, serta bagaimana mekanisme pertanggungjawaban administratif dapat ditegakkan ketika terjadi maladministrasi dalam sistem digital. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan teori hukum administrasi modern di Indonesia, terutama dalam menghadapi tantangan otomatisasi dan *digital governance*.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyoroti aspek teknis OSS-RBA, tetapi lebih jauh mengkaji bagaimana digitalisasi mempengaruhi tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Digitalisasi merupakan alat yang kuat, tetapi tanpa pengawasan yang memadai, kapasitas kelembagaan yang kuat, dan kejelasan hukum mengenai tanggung jawab administratif, sistem seperti OSS-RBA justru dapat menimbulkan kerentanan baru dalam tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, kajian ini penting untuk merumuskan rekomendasi perbaikan dan harmonisasi hukum guna mencapai tujuan utama digitalisasi pemerintahan: pelayanan publik yang efektif, responsif, dan menjamin perlindungan hak warga negara.

Penelitian ini diharapkan dapat menggali sejauh mana efektivitas regulasi yang mengatur OSS-RBA mampu memberikan perlindungan hukum ketika terjadi maladministrasi dalam sistem digital. Sehingga, berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini memfokuskan kajian pada dua permasalahan utama, yakni pertama, bagaimana bentuk tanggung jawab administrasi pemerintah dalam penyelenggaraan layanan perizinan berbasis digital melalui OSS-RBA serta bagaimana implementasinya ditinjau dari prinsip-prinsip Asas-

Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB); dan kedua, bagaimana mekanisme pertanggungjawaban yang dapat diterapkan ketika muncul permasalahan sistem, baik berupa kesalahan data, gangguan teknis, maupun keterlambatan verifikasi, yang berdampak pada kepastian hukum bagi pelaku usaha sebagai pengguna layanan perizinan digital tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep negara hukum (*rechtsstaat*) menempatkan negara sebagai subjek yang kekuasaannya dibatasi oleh hukum demi melindungi hak-hak warganya. Menurut Friedrich Julius Stahl, negara hukum memiliki empat unsur pokok: perlindungan hak asasi manusia, pembagian kekuasaan, pemerintahan berdasarkan undang-undang, dan peradilan tata usaha negara sebagai mekanisme koreksi terhadap tindakan pemerintah. Sementara itu, A.V. Dicey melalui konsep *rule of law* menegaskan bahwa setiap tindakan pemerintah harus tunduk pada hukum, dijalankan melalui prosedur yang sah, serta memberikan jaminan perlakuan yang sama di hadapan hukum (Muabezi, 2017). Pemikiran ini kemudian berkembang dalam doktrin modern tentang *state liability*, yakni prinsip bahwa negara bertanggung jawab atas setiap tindakan atau kelalaian aparatur-nya, termasuk ketika tindakan tersebut dimediasi oleh instrumen teknologi. Dalam konteks Indonesia, konsep negara hukum ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 dan dioperasionalkan melalui Undang-Undang Administrasi Pemerintahan yang mengatur asas legalitas, kewajiban kehati-hatian, perlindungan hak warga, serta mekanisme koreksi dan keberatan (Arif, 2023). Selaras dengan pandangan Philipus M. Hadjon, negara hukum menuntut adanya perlindungan hukum preventif dan represif bagi warga negara terhadap tindakan pemerintah (Hadjon, 1987), sehingga tanggung jawab negara mencakup kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan yang cermat, akuntabel, dan sesuai hukum, termasuk ketika pelayanan administrasi dilakukan secara digital sebagaimana dibahas dalam implementasi OSS-RBA. Dalam konteks administrasi pemerintahan modern, Cane menegaskan bahwa keputusan yang dihasilkan oleh sistem elektronik tetap merupakan keputusan pejabat pemerintah, sehingga pertanggungjawaban tetap melekat pada organ negara (Cane, 2011). Oleh karena itu, dalam negara hukum, penggunaan teknologi tidak menghapus kewajiban negara dalam menjamin kepastian hukum, hak atas pelayanan yang baik, serta mekanisme pemulihan apabila terjadi kesalahan atau maladministrasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) (Soekanto & Mamudji, 2014). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji ketentuan yang menjadi dasar hukum transformasi digital dalam perizinan usaha, khususnya UU Administrasi Pemerintahan, UU Cipta Kerja, dan PP 5/2021. Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep tanggung jawab administrasi pemerintah, asas-asas pemerintahan yang baik, serta teori regulasi berbasis risiko dan *digital governance*. Selain itu, penelitian ini mempergunakan teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan (*library research*) yang meliputi buku-buku hukum administrasi negara, jurnal ilmiah, putusan pengadilan (Ibrahim, 2013), serta dokumen resmi terkait implementasi OSS-RBA. Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menafsirkan norma hukum, menghubungkan teori dengan peraturan perundang-undangan, serta menelaah pola putusan untuk memahami bagaimana tanggung jawab administrasi pemerintah dibentuk dan diterapkan dalam konteks digital. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas OSS-RBA dan pertanggungjawaban pemerintah dalam penyelenggaraan perizinan berbasis elektronik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Tanggung Jawab Administrasi Pemerintah dalam Penyelenggaraan Layanan Perizinan Berbasis Digital melalui OSS-RBA dalam Perspektif Asas-Asas Umum Pemerintah yang Baik (AUPB)

Transformasi digital dalam penyelenggaraan perizinan, khususnya melalui sistem OSS, bukan sekadar perubahan teknis tetapi juga perubahan struktural dalam tata kelola administrasi negara. Digitalisasi mengubah alur pengambilan keputusan, mekanisme verifikasi, dan jalur pertanggungjawaban sehingga menuntut redefinisi praktik administrasi yang selama ini berorientasi pada proses manual.

Dari perspektif prinsip AUPB, penyelenggaraan layanan perizinan berbasis digital melalui OSS harus memenuhi standar etik-administratif yang menjadi pedoman fundamental bagi setiap tindakan pemerintahan. AUPB merupakan seperangkat asas yang digunakan untuk menilai apakah suatu tindakan administrasi dilakukan secara benar, layak, dan sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik. Dalam hukum Indonesia, AUPB secara eksplisit diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang meliputi asas kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak

menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik. Selain itu, konsep AUPB juga telah berkembang dalam praktik peradilan PTUN sejak masa sebelum UU Administrasi Pemerintahan, sejalan dengan doktrin *general principles of good governance* dalam literatur administrasi modern.

Lebih jauh, AUPB menjadi penting karena digitalisasi layanan perizinan membawa pola interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat. Dalam sistem manual, tindakan administratif lebih mudah ditelusuri melalui dokumen fisik dan pertemuan langsung dengan pejabat, sedangkan dalam sistem digital, keputusan dan proses administratif sebagian besar dijalankan oleh platform yang memproses input secara otomatis. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk tetap menjaga standar kehati-hatian (*prudence*) agar setiap keputusan yang dihasilkan sistem tetap memenuhi prinsip legalitas dan perlindungan hak-hak masyarakat. Dengan kata lain, sekalipun prosesnya serba elektronik, tanggung jawab administratif tetap berada pada instansi pemerintah sebagai penyelenggara sistem. Di sinilah relevansi AUPB semakin menonjol: asas-asas tersebut menjadi parameter untuk menilai apakah proses digital tetap mencerminkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang baik.

Peran AUPB semakin terasa ketika kita melihat bagaimana OSS bekerja dalam praktik. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan, namun dalam pelaksanaannya tidak jarang muncul hambatan seperti data yang tidak terbaca, gangguan integrasi antarinstitusi, atau hasil verifikasi yang tidak sesuai fakta lapangan. Pada situasi seperti ini, asas kecermatan dan asas tidak menyalahgunakan kewenangan memiliki fungsi korektif. Pejabat teknis tidak dapat begitu saja berlindung di balik alasan “kesalahan sistem,” karena pada akhirnya setiap keputusan administratif, baik yang diambil manual maupun yang dihasilkan melalui sistem tetap harus dapat dipertanggungjawabkan. Dengan kata lain, digitalisasi tidak boleh menjadi alasan melemahkan tanggung jawab pemerintah, melainkan harus mendorong peningkatan profesionalitas dan ketelitian dalam penyelenggaraan layanan publik.

Kewajiban pemerintah untuk memberikan kepastian hukum juga menjadi sorotan penting dalam layanan perizinan digital. Banyak pelaku usaha mengandalkan hasil proses OSS untuk keperluan investasi, pembiayaan, atau pemenuhan persyaratan operasional. Ketika terjadi error atau keterlambatan verifikasi, dampaknya tidak hanya administratif, tetapi dapat mempengaruhi keputusan bisnis yang bernilai ekonomi signifikan. Oleh karena itu, asas kepastian hukum mensyaratkan adanya kejelasan prosedur, tenggat waktu penanganan gangguan, serta mekanisme koreksi ketika kesalahan terjadi. Dalam konteks ini, AUPB tidak hanya berperan sebagai pedoman etik, tetapi juga sebagai alat ukur untuk menilai apakah

pemerintah telah memberikan jaminan yang memadai terhadap hak dan kepentingan pelaku usaha.

Selain kepastian hukum, asas keterbukaan juga menjadi pilar penting dalam pengelolaan OSS. Pelaku usaha perlu mengetahui status permohonan mereka, alasan penolakan atau tertundanya verifikasi, serta pihak mana yang bertanggung jawab atas proses tersebut. Tanpa transparansi, pelaku usaha berada dalam posisi yang tidak seimbang karena ketidakpastian informasi membuka ruang bagi dugaan maladministrasi. Transparansi ini bukan hanya terkait keterbukaan data, melainkan juga bagaimana sistem OSS menampilkan informasi proses secara jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses kapan saja. Ketika seluruh tahapan perizinan dapat dipantau dengan baik, kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah cenderung meningkat, dan pada saat yang sama pemerintah menjalankan kewajiban administratifnya sesuai prinsip AUPB.

Pelaksanaan OSS juga menuntut pemerintah untuk menjaga kualitas koordinasi antarinstansi. Dalam sistem manual, koordinasi sering bergantung pada komunikasi langsung atau surat menyurat; sementara dalam sistem digital, koordinasi melekat pada alur otomatis yang menghubungkan berbagai kementerian dan pemerintah daerah. Ketika salah satu instansi belum siap, maka seluruh alur pelayanan ikut terhambat. Dalam perspektif AUPB, kondisi ini berkaitan dengan asas kemanfaatan dan asas kepentingan umum, bahwa pelayanan harus memberikan manfaat optimal bagi masyarakat dan tidak boleh menimbulkan kerugian akibat ketidaksiapan internal pemerintah.

Di sisi lain, AUPB juga mendorong adanya standar profesionalitas yang konsisten dalam penyelenggaraan layanan. Profesionalitas ini tidak hanya terkait kemampuan teknis mengoperasikan sistem OSS, tetapi juga kemampuan pejabat dalam memahami konsekuensi hukum dari setiap dokumen yang diterbitkan melalui sistem tersebut. Beberapa penelitian administrasi publik menunjukkan bahwa digitalisasi hanya efektif ketika diiringi dengan peningkatan kapasitas aparatur, terutama pada aspek pemahaman regulasi dan kemampuan mengelola risiko administrasi (Sedarmayanti & Hidayat, 2002). Jika tidak, muncul gap antara kecanggihan teknologi dan kompetensi pelaksana gap yang berpotensi memicu maladministrasi (Sedarmayanti, 2018).

Aspek pengawasan juga menjadi elemen penting dalam menjamin bahwa penyelenggaraan OSS berjalan sesuai AUPB. Pengawasan internal melalui Inspektorat atau unit pengendalian mutu berfungsi memastikan bahwa setiap perizinan diterbitkan berdasarkan data yang valid, prosedur yang benar, dan kewenangan yang jelas. Sementara pengawasan eksternal seperti Ombudsman memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan

terhadap dugaan maladministrasi. Dalam literatur hukum administrasi, pengawasan ini dipandang sebagai bagian dari mekanisme *checks and balances* yang memastikan pemerintah tetap berjalan dalam koridor hukum meskipun menggunakan sistem digital (Hadjon, 2011). Selain pengawasan, diperlukan juga mekanisme koreksi administratif yang mudah diakses ketika terjadi kesalahan pada hasil output OSS. Koreksi ini menjadi wujud penerapan asas kecermatan dan asas pelayanan yang baik. Tanpa mekanisme koreksi yang cepat dan jelas, pelaku usaha akan menanggung risiko hukum maupun finansial yang seharusnya tidak menjadi beban mereka. Pengalaman pelaku usaha dalam OSS mencatat bahwa mekanisme koreksi yang lambat merupakan salah satu sumber utama ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

Asas keterbukaan dalam AUPB juga menuntut agar pemerintah tidak hanya memberikan layanan, tetapi juga menyediakan informasi yang memadai mengenai cara kerja sistem, potensi kendala, dan batasan hukum dari setiap output yang dihasilkan. Keterbukaan ini penting untuk menghindari hambatan informasi yang dapat memunculkan kesenjangan pemahaman antara pemerintah dan pengguna layanan. Menurut literatur *e-government*, keterbukaan informasi menjadi landasan dalam membangun *trust* publik, khususnya ketika teknologi menggantikan interaksi manusia yang sebelumnya dianggap lebih personal. Dalam konteks tanggung jawab, pemerintah tidak dapat berkelit dari kewajiban hukumnya hanya karena suatu keputusan diterbitkan melalui sistem digital. Doktrin pertanggungjawaban administrasi berpendapat bahwa seluruh tindakan atau keputusan yang dihasilkan sistem tetap dianggap sebagai tindakan pejabat pemerintah, sebab sistem hanya menjadi instrumen teknis. Pandangan ini sejalan dengan prinsip *state liability* dalam hukum administrasi modern, di mana negara tetap bertanggung jawab atas instrumen yang digunakannya, baik manusia maupun teknologi (Cane, 2011). Artinya, digitalisasi tidak menghapus akuntabilitas.

Dengan demikian, penerapan AUPB dalam OSS bukan hanya menjadi kewajiban normatif, tetapi juga kebutuhan praktis untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan publik. Digitalisasi yang tidak memerhatikan prinsip-prinsip dasar pemerintahan yang baik justru berisiko menciptakan ketidakpastian hukum dan kerugian bagi pelaku usaha. Karena itu, evaluasi berkala, peningkatan kapasitas SDM, serta penyempurnaan regulasi teknis harus terus dilakukan agar sistem OSS benar-benar menjadi instrumen efektif dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel.

Mekanisme Pertanggungjawaban atas Masalah Sistem dan Dampaknya terhadap Kepastian Hukum Pelaku Usaha

Transformasi digital melalui sistem OSS telah memberikan kemudahan yang signifikan bagi pelaku usaha. Namun, digitalisasi ini juga membuka ruang bagi tantangan baru, terutama ketika sistem mengalami gangguan teknis. Error sistem, server yang tidak stabil, ketidaksinkronan data antar-instansi, hingga bug pada aplikasi sering kali menjadi hambatan yang berdampak langsung pada proses perizinan. Dalam konteks pelaku usaha, gangguan tersebut tidak hanya menunda penerbitan izin, tetapi juga dapat menimbulkan ketidakpastian hukum karena keputusan administratif yang dihasilkan sistem tidak selalu mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Pada titik inilah dibutuhkan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas dari pemerintah untuk memastikan bahwa layanan perizinan digital tetap sesuai dengan prinsip kepastian hukum.

Dalam perspektif hukum administrasi, tanggung jawab pemerintah atas gangguan sistem OSS tidak dapat direduksi hanya karena layanan tersebut diselenggarakan secara elektronik. Sistem digital pada dasarnya hanyalah instrumen teknis, sedangkan kewenangan penuh untuk membuat, mengesahkan, atau menolak keputusan administratif tetap melekat pada pejabat pemerintahan. Oleh karena itu, meskipun kesalahan terjadi pada level sistem, tanggung jawab hukum secara prinsipil tetap berada pada instansi pemerintah sebagai pemegang kewenangan administratif. Setiap tindakan pemerintahan—baik berbentuk keputusan maupun tindakan factual harus dilakukan dengan memperhatikan perlindungan hak-hak masyarakat, bahkan ketika tindakan tersebut dimediasi oleh teknologi. Artinya, digitalisasi tidak boleh menjadi celah untuk menghapus atau mengurangi kewajiban pemerintah dalam memastikan setiap layanan publik berjalan dengan layak dan sesuai prosedur.

Lebih jauh, prinsip tanggung jawab tersebut juga merupakan perwujudan dari asas legalitas dan prinsip kehati-hatian yang menjadi bagian penting dari AUPB. Ketika sistem OSS mengalami error atau mengeluarkan output yang tidak akurat, hal itu berpotensi menimbulkan keputusan administratif yang merugikan pelaku usaha, misalnya keterlambatan izin, invalidasi dokumen, atau ketidaksesuaian data antarinstansi. Dalam situasi seperti ini, pemerintah berkewajiban melakukan koreksi, memberikan klarifikasi, dan menyediakan mekanisme pemulihan yang efektif bagi masyarakat. Tanggung jawab tersebut bukan hanya terkait aspek teknis, tetapi juga merupakan upaya menjaga kepercayaan publik terhadap integritas keputusan administrasi. Dengan demikian, kegagalan layanan digital tidak dapat dipandang semata-mata sebagai masalah teknis, tetapi sebagai bagian dari kewajiban hukum negara untuk menjamin kualitas pelayanan dan kepastian hukum bagi para pelaku usaha.

Mekanisme pertama yang dapat ditempuh pelaku usaha adalah pertanggungjawaban administratif. Ketika terjadi keterlambatan atau kesalahan output perizinan akibat gangguan sistem, pelaku usaha berhak mengajukan keberatan administratif kepada instansi terkait. UU Administrasi Pemerintahan memberikan ruang yang jelas mengenai hal ini: pejabat pemerintahan wajib melakukan koreksi, mengulang proses, atau menerbitkan keputusan baru apabila ditemukan adanya kesalahan dalam prosedur atau substansi keputusan. Dalam konteks OSS, mekanisme ini dapat dilakukan melalui *helpdesk*, keberatan tertulis, maupun permohonan verifikasi ulang data. Dengan demikian, pelaku usaha tidak kehilangan akses terhadap proses pemulihan hak mereka, meski kendalanya berasal dari sistem digital.

Mekanisme berikutnya adalah pertanggungjawaban negara atas kerugian (*state liability*) apabila gangguan sistem menimbulkan kerugian nyata (Ksatriagana & Utama, 2020). Meskipun kerangka regulasi di Indonesia belum mengatur secara eksplisit mengenai kewajiban ganti rugi atas kegagalan sistem elektronik, doktrin hukum administrasi modern telah memberikan arah bahwa negara dapat dimintai pertanggungjawaban ketika terjadi *service failure*. William Wade menyebut bahwa kesalahan dalam pelayanan public termasuk kesalahan teknologi yang dapat menjadi dasar gugatan dalam rezim *tort liability* negara (Wade & Forsyth, 2014). Dalam praktik perizinan berbasis risiko, kasus seperti keterlambatan izin operasional dapat berpotensi menyebabkan kerugian finansial, sehingga secara teoritis membuka ruang bagi pelaku usaha untuk menuntut pemulihan.

Selain itu, pelaku usaha juga dapat menempuh jalur pengawasan eksternal melalui Ombudsman Republik Indonesia apabila gangguan sistem menimbulkan maladministrasi. Ketika instansi tidak memberikan kejelasan mengenai status permohonan, tidak responsif terhadap kendala teknis, atau tidak segera melakukan perbaikan, Ombudsman berwenang melakukan pemeriksaan dan mengeluarkan rekomendasi yang bersifat wajib ditindaklanjuti. Pengawasan Ombudsman menjadi instrumen penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik di era digital, karena ia berfungsi sebagai mekanisme koreksi atas tindakan pemerintahan yang tidak sesuai standar pelayanan. Dalam konteks OSS, peran ini menjadi semakin penting untuk menjaga kepercayaan publik.

Namun yang menjadi tantangan utama adalah ketidaksinkronan data antar-instansi yang terlibat dalam OSS. Sistem ini pada dasarnya bekerja sebagai integrator dari berbagai kementerian dan pemerintah daerah, sehingga gangguan pada satu instansi dapat menghambat keseluruhan alur proses perizinan. Perbedaan standar operasional, tidak mutakhirnya data sektoral, hingga keterbatasan infrastruktur digital daerah sering kali menjadi sumber masalah. Ketidaksinkronan ini dapat menyebabkan izin belum dapat terbit meskipun pelaku usaha telah

memenuhi semua persyaratan. Fenomena ini sejalan dengan temuan Indrajit yang menyatakan bahwa tantangan terbesar digitalisasi layanan publik di Indonesia bukan terletak pada teknologinya, melainkan pada harmonisasi kebijakan antar-lembaga (Kencono et al., 2024).

Dampak gangguan tersebut sangat relevan dengan AUPB, khususnya asas kepastian hukum, kecermatan, dan pelayanan yang baik. Ketika pelaku usaha tidak mendapatkan kejelasan mengenai penyebab keterlambatan atau tidak memiliki akses pada mekanisme koreksi yang efektif, keadaan tersebut bertentangan dengan prinsip-prinsip administrasi pemerintahan yang baik. Padahal, dalam ranah perizinan berusaha, kepastian waktu dan prosedur merupakan faktor yang sangat menentukan kelayakan usaha. Oleh karena itu, penerapan mekanisme pertanggungjawaban menjadi penting tidak hanya untuk menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga untuk menjaga kredibilitas sistem OSS sebagai instrumen reformasi birokrasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Transformasi layanan perizinan melalui sistem OSS menunjukkan komitmen pemerintah untuk menciptakan tata kelola yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi. Namun digitalisasi tersebut tetap harus berjalan dalam koridor hukum administrasi, khususnya AUPB sebagaimana diatur dalam UU Administrasi Pemerintahan. Pemerintah tidak hanya berkewajiban menyediakan sistem yang fungsional, tetapi juga memastikan bahwa setiap keputusan administratif yang dihasilkan melalui OSS mencerminkan asas kepastian hukum, kecermatan, serta pelayanan yang baik. Dengan demikian, digitalisasi tidak mengubah esensi tanggung jawab pemerintah; ia hanya mengubah bentuk teknis penyelenggaraan layanan tanpa mengurangi kewajiban hukum yang melekat pada pejabat administrasi negara.

Sementara itu, gangguan teknis dalam OSS baik berupa error sistem, keterlambatan sinkronisasi data, maupun perbedaan standar antar instansi menunjukkan bahwa digitalisasi tidak bebas dari risiko. Karena sistem elektronik hanyalah alat bantu, setiap kegagalan teknis tetap menjadi bagian dari tanggung jawab administratif pemerintah. Pelaku usaha memiliki ruang untuk menempuh mekanisme keberatan, permohonan koreksi, maupun pengawasan eksternal melalui Ombudsman ketika kendala sistem mengganggu proses perizinan atau mereduksi kepastian hukum yang seharusnya mereka terima. Dalam konteks ini, pertanggungjawaban tidak hanya bersifat reaktif melalui perbaikan sistem, tetapi juga preventif melalui harmonisasi kebijakan, peningkatan standar teknis, dan penguatan manajemen data lintas instansi. Dengan pendekatan demikian, keberadaan OSS dapat benar-benar menjadi

instrumen reformasi birokrasi yang tidak hanya modern secara teknologi, tetapi juga kokoh secara hukum.

DAFTAR REFERENSI

- Arif, M. F. (2023). *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara, 6(II).
- Baldwin, R., Cave, M., & Lodge, M. (2012). *Understanding regulation: Theory, strategy, and practice*. Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acprof:osobl/9780199576081.001.0001>
- Cane, P. (2011). *Administrative law*. Oxford University Press.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia: Sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya, penerapannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan pembentukan peradilan administrasi negara*. Bina Ilmu.
- Hadjon, P. M. (2011). *Pengantar hukum administrasi Indonesia*. Universitas Gadjah Mada.
- Ibrahim, J. (2013). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Bayumedia Publishing.
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi pemerintahan digital: Tantangan dalam perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JIIP – Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Ksatriagana, A. A. N. G. L., & Utama, I. M. A. (2020). Tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen atas rusaknya barang yang dikirim melalui jasa pengiriman barang di Kota Denpasar. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, 8(5), 47–58.
- Muabezi, Z. A. (2017). Negara berdasarkan hukum (Rechtsstaat) bukan kekuasaan (Machtstaat). *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 6(3), 421–446.
<https://doi.org/10.25216/jhp.6.3.2017.421-446>
- Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2002). *Metodologi penelitian administrasi*. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2018). *Reformasi administrasi publik: Konsep, dimensi, dan strategi*. Refika Aditama.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2014). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat* (16th ed.). Rajawali Pers.
- Thoha, M. (2012). *Birokrasi pemerintahan Indonesia: Di era reformasi*. Kencana.
- Wade, H. W. R., & Forsyth, C. (2014). *Administrative law* (11th ed.). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/he/9780199683703.001.0001>
- Zukhri, Z., & Putranto, R. D. (2022). Implementasi penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem Online Single Submission (OSS) dalam ruang lingkup kerja Juri Musyawarah. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 1(3), 228–234.
<https://doi.org/10.56799/peshum.v1i3.337>