



Implementasi Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur

Implementation of Online Single Submission (OSS) in Business Licensing Services at the Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of East Kalimantan Province

Isna Galuh Handayani¹⁾ & Muhammad Rizal^{2)*}

1) Magister Administrasi Publik, Universitas Mulawarman

2) Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Samarinda, Samarinda, Kalimantan Timur

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan melalui pendekatan komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi dari Edward III. Pendekatan deskriptif kualitatif dengan melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi dilakukan dalam penelitian ini. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur, Operator OSS serta beberapa pelaku usaha. Teknik analisis data yang digunakan ialah model interaktif dari Miles, Huberman & Saldana. Pengujian validitas dan keakuratan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan implementasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur pada aspek komunikasi telah dijalankan, baik kepada implementor maupun sasaran kebijakan. Pada aspek sumberdaya sudah cukup memadai meskipun masih terdapat keterbatasan pada sumberdaya anggaran dan fasilitas yaitu jaringan internet yang tidak stabil pada waktu-waktu tertentu. Kemudian pada aspek disposisi dalam implementasi OSS telah dilakukan dengan sungguh-sungguh dimana pegawai sebagai pelaksana kebijakan atau implementor telah memahami tugas dan tanggung jawabnya dan berkomitmen melaksanakan kebijakan tersebut. Aspek struktur birokrasi dijalankan dengan baik dengan ditetapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui Surat Keputusan Gubernur dan terdapat fragmentasi dalam penerbitan perizinan berusaha melalui OSS.

Kata Kunci: Implementasi; OSS; Perizinan.

Abstract

This research focuses on policy implementation through Edward III's communication, resource, disposition and bureaucratic structure approaches. A qualitative descriptive approach by collecting data through interviews, field observations and documentation was carried out in this research. The resource persons in this research were Head of licensing and non-licensing services division of DPMPTSP East Kalimantan Province, OSS operators and several business actors. The data analysis technique used is the interactive model from Miles, Huberman & Saldana. Testing the validity and accuracy of data uses source triangulation and technical triangulation. The research results show that the implementation of OSS in business licensing services at the DPMPTSP of East Kalimantan Province in the communication aspect has been carried out, both to implementers and policy targets. In terms of resources, it is quite adequate, although there are still limitations in budget resources and facilities, namely the unstable internet network at certain times. Then, the disposition aspect of OSS implementation has been carried out seriously, where employees as policy implementers or implementers have understood their duties and responsibilities and are committed to implementing the policy. Aspects of the bureaucratic structure are carried out well with the stipulation of Standard Operating Procedures (SOP) through a Governor's Decree and there is fragmentation in the issuance of business permits through OSS.

Keywords: Implementation; OSS; Licensing.

How to Cite: Handayani, I.G. & Rizal, M. (2024). Implementasi Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(1) 2024: 76-84

*E-mail: anindhavarizal@gmail.com

ISSN 2721-7507 (Online)



PENDAHULUAN

Salah satu tanggung jawab Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat melalui instrument birokrasi. Pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel dapat diwujudkan melalui organisasi birokrasi yang profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu komponen penting dalam rangka mewujudkan good governance dan hal ini menjadi sangat krusial dalam tatanan pemerintahan yang baik karena dengan pelayanan publik yang baik dapat menjadikan sebuah negara dinilai baik (Hardiyansyah, 2018).

Negara telah mengatur pelayanan publik dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut undang-undang tersebut, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas memberikan pelayanan dan menghasilkan produk akhir berupa dokumen resmi yang dibutuhkan, contohnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), pemberian izin usaha kepada pelaku usaha, dan sebagainya.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang makin pesat, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas membuat pemerintah harus melakukan reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, salah satunya melalui penerapan e-government. Adapun inovasi pelayanan publik berbasis e-government yang telah dikembangkan oleh pemerintah adalah Online Single Submission (OSS) yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan tersebut terbit dalam rangka mewujudkan percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Panggabean et al., 2023; Suwarni et al., 2022; Syarif et al., 2023; Tobing et al., 2023).

OSS produk dari PP 24 Tahun 2018 ini disebut OSS Versi 1.0. Dalam praktiknya OSS versi ini masih memiliki banyak kekurangan diantaranya sistem yang belum siap, website OSS sering sekali mengalami gangguan, OSS belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem perizinan kementerian dan lembaga, ditambah pelaku usaha mengalami kebingungan dalam menentukan Klasifikasi Buku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) karena tidak semua bidang usaha terangkum dalam KBLI. Kemudian pemerintah menerbitkan Surat Edaran Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 5743/A.8/B.1/2019 tentang Rencana Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Versi 1.1 pada tanggal 4 November 2019 untuk menyempurnakan sistem OSS dengan meluncurkan OSS Versi 1.1 yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2020 tetapi tetap mengalami berbagai kendala.

Implementasi kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha pada beberapa pemerintah provinsi, kabupaten dan kota hingga saat ini sudah berjalan dengan cukup baik. Faktor komunikasi yang telah terjalin dengan baik, sumberdaya manusia yang cukup memadai keahliannya namun jumlahnya masih sangat minim, disposisi yang jelas dengan standar yang telah ditetapkan, dan struktur birokrasi yang telah ditetapkan merupakan faktor pendukung dalam implementasi OSS (Robby & Tarwini, 2019). Penerapan OSS bahkan meningkatkan perizinan berusaha setiap tahunnya (Fitriani, 2022). Pelayanan OSS sudah berjalan cukup baik dengan mengikuti pedoman standar operasional prosedur yang telah ditetapkan meskipun dukungan pemerintah masih kurang khususnya terkait sarana prasarana (Maulidiya, 2021), tetapi secara Nasional, penerapan OSS diberbagai daerah sangat didukung oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo yang menyatakan bahwa penerapan OSS ini akan membuat iklim kemudahan berusaha di Indonesia semakin kondusif, mempermudah UMKM melakukan usaha, dan meningkatkan kepercayaan investor untuk membuka lapangan kerja secara luas (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur, 2021).

Namun implementasi kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha belum sepenuhnya optimal karena mengalami kendala-kendala. Menurut (Dayantri, 2022) sosialisasi sistem perizinan berusaha OSS kepada para pelaku usaha belum menyeluruh disebabkan selain karena adanya pandemi Covid-19 juga karena anggaran yang terbatas. Akibatnya masih banyak pelaku usaha yang belum mengetahui adanya sistem OSS (Dwipermana, 2022). Sementara (Fitriani, 2022) dan (Aji, 2019) menyatakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai

penggunaan OSS menjadi kendala dalam implementasi OSS. Selain itu kurangnya sumberdaya aparatur pemberi layanan dan yang memiliki kemampuan/keahlian TI baik kualitas maupun kuantitas serta sarana dan prasarana terutama akses internet belum merata dan gangguan sistem dari server pusat menjadi penyebab OSS belum dapat berjalan dengan optimal (Juliana & Naipos-Pos, 2021; Pharamaeswari et al., 2022; Rahayu et al., 2021; Rohiatna, 2020).

Terkait kendala pada penerapan OSS juga ditemukan peneliti ketika melakukan observasi sementara pada tanggal 5 Februari 2023 kepada pelaku usaha yang berada di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Kendala tersebut berupa terlalu banyak menu pilihan terutama untuk pengurusan izin Pedagang Besar Farmasi (PBF) nasional yang memiliki banyak cabang. Hal tersebut membuat pelaku usaha harus mendatangi kantor DPMPTSP untuk mendapatkan arahan lebih lanjut.

Kendala-kendala yang disebutkan di atas relevan dengan pernyataan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur yang disampaikan dalam Rapat Koordinasi Pemantauan Penanaman Modal dan Progres Implementasi UUCK serta sistem OSS-RBA di Provinsi Kalimantan Timur yang diselenggarakan oleh Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Republik Indonesia, tanggal 30 Juni 2022 di Balikpapan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam implementasi kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

METODE PENELITIAN

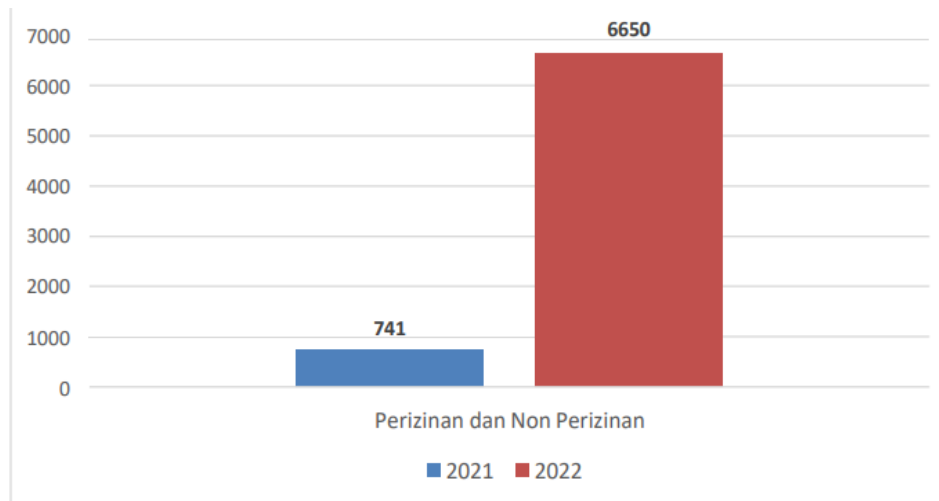
Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dimana pemecahan masalah diteliti dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta (Sugiyono, 2016). Lokasi penelitian berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur.

Fokus dalam penelitian ini ialah implementasi OSS dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III dengan indikator Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi (Dwiyanto, 2014). Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Menurut (Sugiyono, 2016) teknik purposive sampling yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, dengan menentukan informan yang benar-benar mengerti atau mengetahui kejadian yang terjadi yang akan diteliti. Sedangkan snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Data primer didapatkan dari wawancara kepada narasumber yaitu Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan, Staff Operator OSS serta pelaku usaha yang menggunakan layanan OSS dan data sekunder didapatkan melalui dokumen, jurnal, buku yang berkaitan dengan penelitian. Pemilihan Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan sebagai key informan dikarenakan bidang tersebut yang menjalankan penerapan OSS serta Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan lebih memahami baik secara manajerial maupun teknis OSS. Pemilihan Staff Operator OSS dan pelaku usaha sebagai informan dikarenakan Staff Operator OSS yang menjalankan dan memantau data pada OSS serta pelaku usaha yang menggunakan OSS dalam melakukan perizinan berusaha.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif Miles et al., (2014) yang membagi menjadi tiga kegiatan yakni (1) kondensasi data (data condensation) yang merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi, (2) penyusunan data (data display) melakukan penyajian data, peneliti dapat memahami suatu peristiwa yang sedang terjadi dan tindakan yang seharusnya dilakukan. Pada tahap penyajian data, peneliti menyajikan data penelitian yang telah selesai melalui tahap kondensasi data, dan (3) pengambilan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/ verification) penarikan atas kesimpulan juga perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dengan kata lain, makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokannya, yaitu yang merupakan validitasnya. Pada tahap ini, data yang telah disajikan akan dilakukan analisis dengan menggunakan teori yang digunakan peneliti. Setelah proses analisis, peneliti menarik kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan perizinan yang langsung bersinggungan dengan masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan perizinan berusaha melalui OSS. Sejak OSS diluncurkan tahun 2018, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur telah menerapkan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di daerah. Kemudian sejak 1 Juli 2021 DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan Sistem OSS sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan pemerintah pusat melalui aplikasi E-PTSP (Elektronik-Perizinan Terpadu Satu Pintu) dalam pelayanan perizinan berusaha karena belum semua layanan perizinan dan nonperizinan dapat diproses melalui OSS.



Gambar 1. Data Perizinan dan Nonperizinan yang Terbit Melalui OSS
Sumber : DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur, 2023

Berdasarkan Gambar 1, jumlah perizinan dan nonperizinan yang terbit melalui OSS mengalami peningkatan dari 741 di tahun 2021 (Agustus s/d Desember) menjadi 6.650 di tahun 2022. Peningkatan ini terjadi karena adanya kemudahan bagi pelaku usaha dalam mendapat pelayanan perizinan berusaha yang dapat diakses sendiri secara *online*.

Komunikasi

Menurut Edwards III dalam Dwiyanto (2014) salah satu variabel yang mempengaruhi implementasi suatu kebijakan adalah komunikasi. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik, di mana ukuran dan tujuan kebijakan harus dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian suatu tujuan kebijakan. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi terkait implementasi OSS dalam perizinan berusaha di DPMPTSP Provinsi Kaltim, maka dilakukan wawancara dengan key informan, Andi Agustina N.M yang merupakan Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur pada tanggal 13 Januari 2023. Pada kegiatan wawancara tersebut ditanyakan kepada key informan bagaimana cara DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dalam melakukan kegiatan sosialisasi kebijakan kepada masyarakat dan siapa saja yang terlibat proses sosialisasi? Andi Agustina N.M. selaku key informan menyatakan:

“Bentuk komunikasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat terkait OSS adalah berupa sosialisasi, penyebaran informasi melalui brosur atau leaflet, radio (RRI), televisi (TVRI), talk show dan website resmi DPMPTSP Provinsi Kaltim. Sosialisasi tidak hanya ditujukan kepada pelaku usaha, tetapi juga kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis, tokoh masyarakat seperti Tim Gubernur untuk Pengawasan Percepatan Pembangunan Provinsi Kalimantan Timur (TGUP3) serta akademisi. Bentuk komunikasi internal yang dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan intensif kepada staf internal di Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan. Pelatihan ini dimaksudkan agar staf di bidang tersebut khususnya yang memberikan layanan OSS memiliki kemampuan dan pemahaman mengenai penggunaan OSS, sehingga dapat membantu pelaku usaha atau masyarakat yang menghadapi kendala dalam penggunaan OSS”.

Untuk mengetahui dampak sosialisasi, peneliti melakukan wawancara dengan pelaku usaha yang pernah mengikuti sosialisasi OSS. Dalam wawancara pada tanggal 6 Februari 2023 dengan

salah satu pelaku usaha, Modestus Dismas Romario Bili Kali. Pada kegiatan wawancara tersebut, Modestus Dismas Romario Bili Kali selaku pelaku usaha diberikan pertanyaan tentang apakah sosialisasi yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP terkait OSS memberikan manfaat atau dampak dalam penggunaan OSS? Modestus Dismas Romario Bili Kali selaku pelaku usaha menyatakan:

“Sosialisasi OSS sangat bermanfaat bagi kami pelaku usaha. Dengan adanya sosialisasi dan bimbingan teknis dapat memudahkan kami dalam menggunakan OSS. Dalam bimbingan teknis biasanya langsung praktek dan jika menemui kendala atau masalah bisa langsung menanyakan kepada instruktornya. Tetapi saya juga merasa panduan dari OSS yang ada kurang maksimal jadi saya mempelajari OSS dengan mendatangi DPMPTSP untuk meminta bimbingan”

Kemudian peneliti juga ingin mengetahui apakah panduan dalam menggunakan OSS mudah dipahami oleh pelaku usaha? Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku usaha di bidang farmasi, Santa Sugianto, pada tanggal 5 Februari 2023, diperoleh informasi:

“Bagi saya lumayan mudah dipahami namun agak sedikit “ribet” karena terlalu banyak pilihan terutama untuk pengurusan izin Pedagang Besar Farmasi (PBF) nasional yang memiliki banyak cabang”.

Berdasarkan temuan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi terkait implementasi OSS pada pelayanan perizinan berusaha DPMPTSP Provinsi Kaltim telah berjalan meskipun masih terdapat kekurangan pada indikator komunikasi, yaitu masih ada pelaku usaha yang belum memahami tentang OSS meskipun telah diberikan sosialisasi.

Sumberdaya.

Menurut Edwards III dalam Dwiyanto (2014) faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Wawancara dilakukan dengan key informan, Andi Agustina N.M yang merupakan Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. Pada sesi wawancara tersebut key informan diberikan pertanyaan tentang berapa jumlah SDM / Pegawai di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur yang memberikan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS, bagaimana kemampuan implementor dalam pelaksanaan kebijakan, bagaimana kompetensi teknis SDM di bidang TI serta apakah diberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas SDM? Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut, key informan yaitu Andi Agustina N.M memberikan informasi:

“Sumberdaya manusia pada Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan berjumlah 20 orang, terdiri dari 8 PNS dan 12 Non PNS. Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan adalah bidang yang terkait langsung dengan implementasi OSS. Kemampuan implementor yang ada saat ini sudah mencukupi. Tidak ada persyaratan pendidikan khusus untuk menjadi operator OSS, yang penting menguasai teknologi informasi dan memiliki keinginan untuk terus belajar. Untuk meningkatkan kualitas SDM maka staf di Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan diberikan pelatihan-pelatihan terkait OSS, baik pelatihan yang dilaksanakan oleh Kementerian Investasi/BKPM maupun oleh DPMPTSP sendiri”

Terkait implementasi OSS, peneliti ingin mengetahui apakah telah dialokasikan anggaran khusus untuk menunjang implementasi OSS di DPMPTSP. Jika ada, apakah anggaran tersebut sudah mencukupi kebutuhan dalam pelaksanaan kebijakan? Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan dengan pertanyaan adakah anggaran khusus untuk menunjang pengimplementasian OSS serta darimana sumber anggaran tersebut? diperoleh penjelasan dari key informan sebagai berikut:

“Terkait implementasi OSS, kami mendapat alokasi anggaran baik yang bersumber dari APBD maupun APBN. Dan kami menggunakan anggaran tersebut sesuai dengan peruntukannya, diantaranya untuk sosialisasi OSS. Anggaran yang diberikan tersebut sebenarnya dapat dikatakan masih kurang karena sosialisasi OSS belum menyentuh seluruh pelaku usaha, masih banyak pelaku usaha yang belum mendapat sosialisasi OSS terutama pelaku UMKM”.

Terkait dengan implementasi OSS pada pelayanan perizinan berusaha, DPMPTSP Provinsi Kaltim telah memiliki sumberdaya manusia yang cukup secara kualitas maupun kuantitas. Dalam upaya meningkatkan kualitas SDM dan pemahaman tentang OSS, telah diberikan pelatihan-pelatihan dan bimbingan teknis kepada staf di Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan.

Terkait sumberdaya anggaran, DPMPTSP Provinsi Kaltim telah mengalokasikan anggaran untuk menunjang implementasi OSS, baik yang bersumber dari APBN maupun APBD, meskipun anggaran yang tersedia dianggap masih kurang. Menurut pendapat Edwards III dalam Dwiyanto (2014), terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Kemudian terkait sumberdaya fasilitas, DPMPTSP Provinsi

Kaltim telah memiliki sarana dan prasarana penunjang implementasi OSS yang cukup memadai, tetapi masih terdapat keterbatasan berupa kualitas perangkat yang kurang mendukung serta pada jaringan internet yang tidak stabil pada waktu-waktu tertentu. Andi Agustina N.M yang merupakan Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur sekaligus key informan dalam penelitian ini ditanyakan perihal kondisi sarana dalam penerapan OSS mengatakan:

"Untuk sarana penunjang berupa komputer dan printer, jumlahnya sudah mencukupi, hanya saja kondisi perangkat tersebut kurang mendukung dalam pengoperasian OSS. Ada dua unit komputer yang lambat dalam pengoperasian sehingga perlu adanya pembaharuan komputer. Untuk jaringan internet terkadang masih tidak stabil, walaupun sudah dipisahkan antara jaringan internet kantor dengan jaringan khusus untuk OSS. Di awal bulan, kecepatan internet masih stabil namun di akhir bulan tanggal 21 s/d 30 tiap bulan kecepatan menurun. Mungkin karena sudah mencapai limitnya".

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan DPMPTSP Provinsi Kaltim telah memiliki sumberdaya yang cukup memadai terkait implementasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha meskipun masih terdapat keterbatasan.

Disposisi

Edwards III dalam Dwiyanto (2014) mengatakan jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Terkait indikator disposisi, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pemahaman dan komitmen pelaksana kebijakan terhadap implementasi OSS dengan memberikan pertanyaan bagaimana sikap dan pemahaman pelaksana kebijakan terhadap implementasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha dan bagaimana komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan OSS. Berdasarkan hasil wawancara dengan Andi Agustina N.M yang merupakan Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur selaku key informan dalam penelitian ini diperoleh jawaban:

"Pelaksana kebijakan sudah memahami kebijakan terkait implementasi OSS, baik regulasinya maupun teknis penggunaannya. Sebagai pelaksana kebijakan harus mau terus belajar dan membaca karena regulasi per sektor sering berubah dan diperbaharui. Dan pelaksana juga memiliki komitmen dalam melaksanakan tugas yang diberikan termasuk yang terkait dengan implementasi OSS."

Kemudian peneliti juga ingin mengetahui bagaimana pemahaman dan komitmen pelaksana operator OSS, Wahyu Ilahi, dalam melaksanakan kebijakan. Dalam wawancara dengan Wahyu Ilahi, ditanyakan perihal sebagai operator OSS apakah menjalankan tugas dengan komitmen serta apakah sebagai operator OSS paham dengan tugas yang diberikan? Wahyu Ilahi sebagai operator OSS mengatakan:

"Sebagai operator OSS, saya memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab saya. Dan saya berkomitmen untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepada saya dengan baik".

Selanjutnya peneliti ingin mengetahui apakah pengangkatan birokrasi dan penempatan personil telah sesuai dengan kompetensi. Menanggapi pertanyaan tersebut, key informan menjawab:

"Jika dilihat dari latar belakang sebenarnya belum sesuai. Sebaiknya personil yang ditempatkan di Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan memiliki latar belakang pendidikan S.1 di bidang eksakta. DPMPTSP sudah berusaha menyurati BKD Provinsi Kaltim untuk meminta personil atau SDM yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan namun hingga saat ini belum dipenuhi".

Untuk mengecek pernyataan tersebut, peneliti mengumpulkan data terkait latar belakang pegawai di Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan sebagaimana ditampilkan pada tabel di bawah.

Tabel 1. Rekap Data Latar Belakang Pendidikan Pegawai pada Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan

No	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah
1	S.2 Eksakta	1
2	S.1 Eksakta	10
3	S.1 Non Eksakta	8
4	SLTA	1
	JUMLAH	20

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Peneliti juga menanyakan kepada Wahyu Ilahi, apakah sebagai operator OSS mendapat tunjangan atau insentif khusus, dan dijawab bahwa tidak ada insentif atau tunjangan khusus sebagai operator OSS dan hanya menerima gaji yang dibayarkan setiap bulan.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan terkait disposisi dalam implementasi OSS pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Provinsi Kaltim telah dilakukan dengan sungguh-sungguh, di mana pegawai sebagai pelaksana kebijakan atau implementor telah memahami tugas dan tanggung jawab terkait penerapan kebijakan OSS dan berkomitmen untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap berjalannya suatu program kebijakan. Menurut Edwards III dalam Dwiyanto (2014) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni, *Standard Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan* terkait keberadaan SOP dalam pelayanan perizinan berusaha, disampaikan bahwa DPMPTSP telah membuat SOP perizinan berusaha melalui OSS per sektor, SOP yang terbaru dikeluarkan tahun 2022 ditetapkan oleh Gubernur Kalimantan Timur.

Pernyataan *key informan* tersebut relevan dengan dokumen yang dikaji oleh peneliti yaitu Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 503/K.861/2022 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur yang ditetapkan Tanggal 6 Desember 2022. Dalam Surat Keputusan tersebut tercantum SOP perizinan berusaha melalui OSS-RBA berdasarkan sektor usaha.

Kemudian peneliti menanyakan apakah diperlukan koordinasi dengan instansi terkait dalam memproses perizinan berusaha melalui OSS atau dalam hal ini adakah fragmentasi? *Key informan* menyatakan:

“Koordinasi dengan instansi terkait diperlukan karena dalam penerbitan perizinan diperlukan persetujuan teknis/pertimbangan teknis/advis/berita acara/hasil telaah dari OPD teknis. Jadi kalau ada pelaku usaha ingin mengajukan permohonan melalui OSS, itu prosesnya masuk ke OPD teknis dulu, setelah diverifikasi oleh OPD teknis baru permohonan masuk ke DPMPTSP. Sehingga perlu adanya koordinasi dengan instansi terkait”.

Penjelasan dari *key informan* tersebut menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Kaltim tidak dapat bekerja sendirian dalam menerbitkan izin usaha yang diajukan masyarakat, karena memerlukan verifikasi dari OPD teknis terkait. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan terkait struktur birokrasi dalam implementasi OSS pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Provinsi Kaltim telah dilaksanakan dengan baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, dapat diambil kesimpulan bahwa Implementasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan indikator komunikasi sudah dijalankan, baik secara langsung melalui sosialisasi maupun tidak langsung melalui media sosial, media televisi, radio sampai website resmi DPMPTSP, komunikasi tidak hanya dilakukan kepada implementor namun juga kepada sasaran kebijakan. Namun masih terdapat kekurangan, di mana masih ada pelaku usaha yang belum memahami OSS meskipun telah diberikan sosialisasi dikarenakan pilihan yang terdapat pada menu pilihan terutama untuk pengurusan izin Pedagang Besar Farmasi (PBF) nasional yang memiliki banyak cabang sehingga membuat pelaku usaha yang melakukan perizinan berusaha harus mendatangi kantor DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur untuk mendapat arahan lebih lanjut.

Sumberdaya terkait implementasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Provinsi Kaltim sudah cukup memadai meskipun masih terdapat keterbatasan pada sumberdaya anggaran dan juga sumberdaya fasilitas sehingga mempengaruhi efektivitas dari implementasi OSS di Kalimantan Timur. Disposisi dalam implementasi OSS pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Provinsi Kaltim telah dilakukan dengan sungguh-sungguh, di mana pegawai sebagai pelaksana kebijakan atau implementor telah memahami tugas dan tanggung jawab terkait penerapan kebijakan OSS dan berkomitmen untuk melaksanakan kebijakan tersebut meskipun tidak menerima insentif khusus.

Struktur birokrasi dalam implementasi OSS pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Provinsi Kaltim telah dilaksanakan dengan baik, dengan diterbitkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Gubernur dan terdapat fragmentasi dalam penerbitan perizinan berusaha melalui OSS.

Dari temuan kendala-kendala yang terdapat pada implementasi Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur, diharapkan agar pihak DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur lebih intensif dalam melakukan sosialisasi OSS kepada para pelaku usaha sehingga pemahaman pelaku usaha dalam melakukan pengurusan berusaha menjadi lebih baik. Pihak DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur juga dapat meningkatkan sumberdaya anggaran sehingga dapat meningkatkan kualitas perangkat berupa computer, printer serta jaringan internet yang termasuk dalam sumberdaya fasilitas/peralatan pada penerapan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, H. A. P. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo). Universitas Jember.
- Dayantri, D. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617–626. <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur. (2021). Yakini Berikan Kemudahan, Kaltim Dukung OSS Berbasis Resiko. <https://Diskominfo.Kaltimprov.Go.Id/Berita/Yakini-Berikan-Kemudahan-Kaltim-Dukung-Oss-Berbasis-Resiko>.
- Dwipermana, I. D. M. A. (2022). Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan. *Jurnal IPDN*.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University press.
- Fitriani. (2022). Implementasi Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka. *Jurnal Studia Administrasi*, 4(1), 8–15.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Juliana, F., & Naipos-Pos, S. (2021). Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(4), 1–10.
- Maulidiya, A. M. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal Berbasis Online Single Submission di Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal IPDN*.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Panggabean, R., Mardiana, S., & Adam, A. (2023). Efektifitas Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Dengan Penerapan Sistem Single Submission (Ssm) Kepabeanan Dan Karantina Melalui Joint Inspection Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3330–3340. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1705>
- Pharamaeswari, R., Hendrayady, A., & Kurnianingsih, F. (2022). Implementasi Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan elayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang. *Student Online Journal*, 3(1), 623–631. <https://doi.org/https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1267>
- Putra, R. H., & Khaidir, A. (2019). Concept of George C. Edwards III on Implementation of Regional Regulations No. 12 of 2017 Concerning Youth in Granting Youth Service in West Sumatera. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 15(1), 236–242. <http://ijpsat.ijsht-journals.org>

- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 2, 5018–5032.
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS): Studi pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57. <https://doi.org/https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>
- Rohiatna, N. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan secara Online melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS) di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(3), 515–538. <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/jv.v12i3.296>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. PT. Alfabet.
- Suwarni, S. M., Rinayuhani, T. R., & Afandi, A. H. (2022). *IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) TERHADAP PERKEMBANGAN LAYANAN PERIZINAN UMKM DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MOJOKERTO*.
- 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. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1768>
- Tobing, R. M. L., Bengkel, B., & Irmayani, T. (2023). The Impact from the Implementation of Online Single Submission (OSS) towards the Ease of Business Licensing for Business Actors in North Sumatera Province. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 3(6), 627–638.