

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SECARA ONLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA SURABAYA, PROVINSI JAWA TIMUR

Achluddin Ibnu Rochim¹, Indah Murti², Rayhan Arya Yananuraga³
Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Kota Surabaya
rayhanarya250202@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas pelayanan perizinan berusaha secara digitalisasi administrasi menggunakan sistem OSS-RBA, namun OSS-RBA masih terdapat beberapa permasalahan yang diadukan masyarakat berkaitan dengan hal pelayanan, kurangnya integrasi system, kompleksitas regulasi, keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya kesadaran dan keterampilan pengguna, server sering maintenance, oleh karena itu, perlu adanya upaya kolaboratif antara pemerintah, pengusaha, dan stakeholder terkait untuk mengatasi kendala-kendala ini dan memastikan implementasi OSS dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat bagi kemudahan berusaha dan investasi di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA di Kota Surabaya dinilai cukup efektif berdasarkan hasil temuan peneliti. Meskipun demikian, ketepatan sasaran perizinan belum optimal. Program sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya terhadap OSS-RBA juga belum mencapai standar maksimal. Kendala utama meliputi minimnya pemahaman masyarakat terhadap sistem ini serta masalah stabilitas internet dan gangguan pada laman OSS-RBA. Pemerintah Kota Surabaya mengambil langkah-langkah seperti monitoring, evaluasi, peningkatan kompetensi SDM, dan kolaborasi untuk memperbaiki pelayanan perizinan dan meningkatkan sosialisasi melalui media publikasi.

Kata Kunci : Efektivitas; Oss-Rba; Pelayanan; Perizinan;

Abstract

This study discusses the effectiveness of digital administrative business licensing services using the OSS-RBA system, but OSS-RBA still has several problems complained about by the public related to service matters, lack of system integration, regulatory complexity, limited digital infrastructure, lack of user awareness and skills, frequent server maintenance, therefore, collaborative efforts are needed between the government, entrepreneurs, and related stakeholders to overcome these obstacles and ensure that the implementation of OSS can run effectively and provide benefits for ease of doing business and investment in Indonesia. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Licensing services through the OSS-RBA System in the City of Surabaya are considered quite effective based on the findings of the researcher. However, the accuracy of licensing targets is not optimal. The socialization program from the Surabaya City Investment and One-Stop Integrated Service Office for OSS-RBA has also not reached the maximum standard. The main obstacles include the lack of public understanding of this system as well as problems with internet stability and disruptions to the OSS-RBA page. The Surabaya City Government is taking steps such as monitoring, evaluation, improving HR competency, and collaboration to improve licensing services and increase socialization through publication media.

Keywords: Effectiveness; Oss-Rba; Service; Licensing;

Pendahuluan

Pelayanan publik sangat berperan dalam keberlangsungan sistem birokrasi negara. Pelayanan publik yang telah berkembang dengan menggunakan sistem teknologi berguna dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. Pemerintah harus

dapat bergerak aktif dalam peningkatan pelayanan publik yang masih belum efisien menjadi lebih baik.

Indonesia menganut sistem pemerintahan yang menjadikan pelayanan sebagai dasar dalam menjalin sebuah hubungan birokrasi antara negara dengan masyarakatnya. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang diplomatis disebabkan terjadinya peningkatan pelayanan publik yang kurang efektif. Pentingnya fungsi pelayanan ini yang menjadi suatu alasan dirancang dan dibentuknya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai jawaban atas keinginan masyarakat terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pemberian pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk kesejahteraan umum merupakan hal yang wajib dan utama bagi sebuah negara. Yang berkewajiban memberikan pelayanan tersebut salah satunya adalah pemerintah. Pada hakikatnya pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang dimaksudkan agar proses pelayanan dapat dilangsungkan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Salah satu Kabupaten/Kota yang merealisasikan peraturan ini dalam mengatur bidang administrasi perizinan adalah Kota Surabaya Dengan ini Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan Peraturan Pemerintah 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS), menghasilkan banyak perubahan yang signifikan baik proses dan syarat untuk mendirikan perusahaan maupun untuk mendapatkan izin usaha. Sebelumnya pemerintah membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk pengurusan izin-izin. Namun dirasa kurang maka pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator bidang Perekonomian meresmikan Online Single Submission (OSS) sebagai sistem yang mempermudah para pelaku bisnis dalam melakukan pengurusan perizinan usahanya. Hal ini disambut baik oleh kalangan profesional dan pelaku usaha.

OSS adalah system Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS) merupakan Perizinan Berusaha yang diterbitkan Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku bisnis melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Saat ini, seluruh perizinan berusaha di berbagai sektor usaha harus diurus dan diterbitkan melalui OSS.

Untuk melakukan pendaftaran dan aktivasi akun OSS ini pelaku usaha wajib memiliki NIK kemudian email dan informasi lainnya, notifikasi pendaftaran akan dikirimkan ke email kemudian setelah diaktivasi akan dikirimkan email berisi username dan password untuk mengakses OSS. Namun pada praktiknya OSS versi 1.0 masih memiliki banyak kendala. Salah satu kendalanya adalah pada jenis pelaku usaha. Pelaku usaha terkadang kebingungan, terutama ketika ingin menentukan Klasifikasi Buku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI).

Pemerintah mengeluarkan aturan terbaru pendirian perusahaan dan izin usaha tahun 2019. Hal ini diharapkan mampu mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sistem OSS 1.1 diluncurkan pada awal November 2019 lalu, sebagai upaya pemerintah membangun system baru dalam mengatasi permasalahan dan kelambatan yang ada pada system OSS Versi 1.0. Pada system OSS versi 1.1 telah dilakukan penyempurnaan struktur database dan melengkapi berbagai validasi.

Kemudian OSS RBA diluncurkan pada 9 Oktober 2021 di Pusat Komando Operasi dan Pengawasan Investasi BKPM Jakarta Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) resmi meluncurkan Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko atau OSS Risk Based Approach (RBA) Adapun yang menjadi landasan utama kemunculannya adalah dengan disahkannya UU Cipta Kerja. Peluncuran sistem OSS berbasis resiko oleh pemerintah merupakan implementasi dari Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

OSS merupakan terobosan yang akan membawa kemudahan berusaha di Jawa Timur ke level yang lebih tinggi. Dengan sistem perizinan terintegrasi ini, diharapkan dapat memangkas birokrasi, meningkatkan efisiensi, dan mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Tak terkecuali Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya.

Namun OSS masih terdapat beberapa permasalahan yang diadukan masyarakat berkaitan dengan hal pelayanan, kurangnya integrasi system, kompleksitas regulasi, keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya kesadaran dan keterampilan pengguna, kebijakan yang belum tersosialisasi, server sering down, system yang selalu berubah-ubah, akses antara website dan android dengan ios lebih rumit, perubahan budaya dan mentalitas, kurangnya koordinasi antarlembaga, proses 2 sampai 4 hari kerja sejak berkas dinyatakan bahwa surat telah dinyatakan lengkap dan benar dan batas penerbitan izin adalah 7 hari kerja, bila lupa akun atau email tidak lupa dan lupa password maka harus melengkapi persyaratan-persyaratan yang ada dengan cara form yang ada pada website atau aplikasi OSS, kurangnya sosialisasi tentang KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia)

Terkait SDM di DPMPTSP Kota Surabaya memiliki 150 orang staf. Jumlah tersebut belum ditambah dengan staf perangkat daerah lain (tim teknis perizinan) yang membantu bidang pelayanan perizinan. Namun staf di DPMPTSP Kota Surabaya yang telah mengikuti pelatihan layanan publik sebanyak 3 orang telah tersertifikasi BKPM RI. Hal tersebut menandakan bahwa SDM yang ada di DPMPTSP kota Surabaya masih kurang.

Tinjauan Pustaka **Administrasi Publik**

Menurut Chandler dan Plano (Pasolong, 2010:7) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya manusia dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Definisi Administrasi Publik membahas tentang penyelenggaraan negara untuk mencapai tujuan dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara (Ibrahim, 2014:16) yang mendefinisikan administrasi publik adalah penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara Indonesia dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur negara serta segenap dana dan daya demi tercapainya suatu tujuan nasional dan terlaksananya tugas pemerintah Republik Indonesia seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Governansi Digital

E-Government merupakan kependekan dari Electronic Government. E-Government adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Efektivitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dan efektif

dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan yang membuat pelayanan public menjadi tidak efektif dan efisien.

Menurut Budiani (2009) menetapkan indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas sebagai berikut :

- a. Ketepatan sasaran program
Yaitu sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- b. Sosialisasi program
Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat.
- c. Tujuan program
Yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Pemantauan
Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Bugdon dan Taylor dalam (Moleong L. J., 2005, hal, 4), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi atau perhitungan lainnya. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti objek dengan cara menuturkan, menafsirkan data yang ada, ada pelaksanaannya melalui pengumpulan, penyusunan, analisa dan interpretasi data yang diteliti pada masa sekarang. Tipe penelitian ini dianggap sangat relevan untuk dipakai karena menggambarkan keadaan objek yang ada pada masa sekarang secara kualitatif berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian.

Menurut (Moleong L. J., 2005), masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus penelitian. Fokus penelitian ini dilakukan dengan cara eksplisit agar kedepannya dapat meringankan peneliti sebelum turun ke lapangan atau melakukan observasi. Dengan adanya fokus penelitian observasi dan analisis hasil penelitian akan menjadi lebih terarah.

Maka, yang dijadikan sebagai fokus pada penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission – Risk Based Approach (OSS-RBA) dengan indikator sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program
 - Mempermudah proses perizinan berusaha
2. Sosialisasi program
 - Strategi Komunikasi dalam memberikan pengarahan dan solusi
3. Tujuan program
 - Percepatan dan peningkatan berusaha serta mempermudah pelaku usaha
4. Pemantauan Program
 - Langkah-langkah untuk meningkatkan OSS-RBA

5. Faktor penghambat dan faktor pendukung pada program OSS-RBA.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, yang beralamatkan di Jl. Tunjungan No.1-3 (Mall Pelayanan Publik Lt.3) Surabaya 60275.

Dalam setiap penelitian untuk dapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah :

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Yang mana data primer disini diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan, hasil wawancara.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Yang mana data sekunder disini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti, media internet, serta berbagai literatur -literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian ini.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah :

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2009: 72), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terstruktur terhadap narasumber (key informan) yaitu menggunakan panduan berupa pertanyaan- pertanyaan yang akan dilontarkan kepada informan terkait dengan judul penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah HP, buku dan pena.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2009: 166), observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi yang dilakukan adalah observasi langsung. Untuk melihat bagaimana pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam perizinan berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui buku-buku ataupun literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi objek penelitian. Baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

Hasil dan Pembahasan

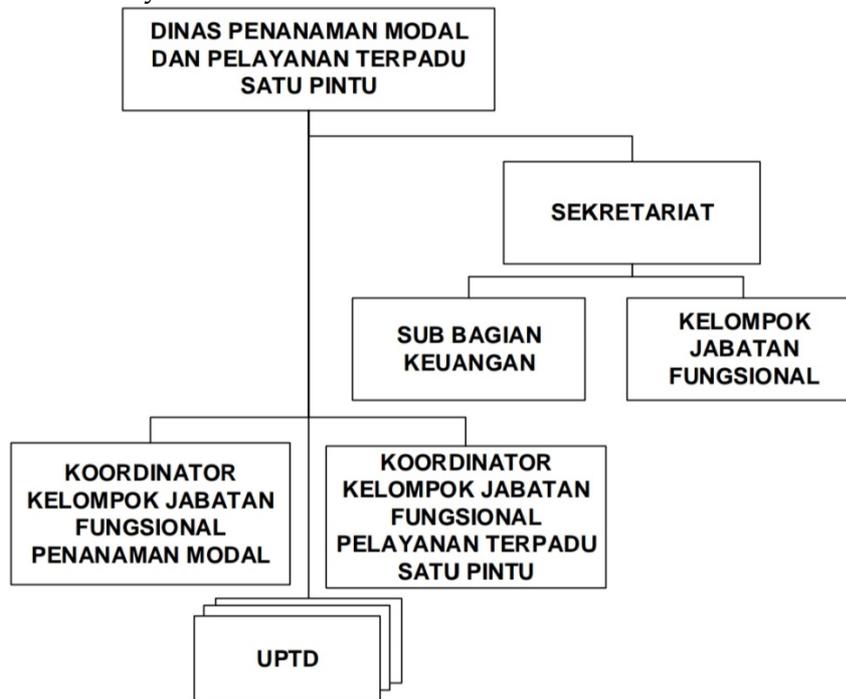
Gambaran Umum

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya juga memberikan gambaran semangat Pemkot Surabaya dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang cepat, efektif, dan transparan, mewujudkan kemudahan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan, dan terwujudnya hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan prima di bidang perizinan. DPMPTSP yang berlokasi di Jalan Tunjungan no. 1-3 Gedung Siola lantai 3 Surabaya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Sesuai dengan PERATURAN WALIKOTA SURABAYA NOMOR 84 TAHUN 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Bahwa Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal.

Struktur Organisasi

Berikut adalah susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya :



Tugas dan Fungsi

Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan, khususnya dalam bidang penanaman modal dan perindustrian.

Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya

Dalam menyelenggarakan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya mempunyai fungsi:

- Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, dan pemutakhiran data/informasi dan realisasi proyek penanaman modal;
- Pelaksanaan pemeliharaan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal yang terintegrasi;
- Pelaksanaan pengkajian, perumusan dan penyusunan materi promosi penanaman modal;
- Pelaksanaan kegiatan promosi penanaman modal;
- Pelaksanaan penyusunan kajian pengembangan potensi penanaman modal, termasuk evaluasi pemberian fasilitas/insentif dan kemudahan penanaman modal;
- Pelaksanaan penyediaan peta potensi investasi dan peluang usaha;
- Pelaksanaan pemantauan dan pembinaan dalam rangka pengendalian penanaman modal;

- j. Pelaksanaan penyusunan kebijakan pelayanan perizinan berusaha, pelayanan perizinan non berusaha dan pelayanan non perizinan;
- k. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan teknis perizinan berusaha, pelayanan perizinan non berusaha dan pelayanan non perizinan;
- l. Pelaksanaan fasilitasi, bimbingan, supervise dan konsultasi pelayanan perizinan berusaha, pelayanan perizinan non berusaha dan pelayanan non perizinan;
- m. Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- n. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- o. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- p. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Penyajian Data

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai dengan efektifitas OSS-RBA. peneliti melakukan pemaparan hasil wawancara dengan pegawai negeri sebagai tenaga ahli pelayanan perizinan berusaha menurut Ibu Ulvia untuk mengukur suatu program OSS-RBA maka harus melihat efektivitas suatu program.

Efektivitas Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA)

Ketepatan Sasaran Program

Suatu program yang dilaksanakan oleh pemerintah kota sebagai penunjang digitalisasi administrasi khususnya pendaftaran izin usaha di kota surabaya ini sudah tepat sasaran sebagaimana yang telah ditentukan sebelumnya, menurut tenaga ahli pelayanan perizinan berusaha tersebut bu Ulvia penentuan sasaran yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Satu Pintu kota Surabaya terkait dengan OSS – RBA ditetapkan kepada individu, perusahaan atau pelaku usaha yang akan melakukan suatu usaha di kota Surabaya, sedemikian pula sebaliknya, jika suatu sasaran yang telah ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menjadi suatu masalah yang akan menghambat suatu kegiatan itu sendiri, dalam program ini yang menjadi rujukan utama diterapkan system atau program ini adalah perizinan secara digitalisasi atau disebut dengan OSS-RBA, ialah masyarakat Kota Surabaya yang akan melakukan usaha di Kota Surabaya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilaksanakan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.

“OSS – RBA ditujukan kepada pelaku usaha yang akan melakukan perizinan berusaha yang sesuai dengan KBLI atau klasifikasi usahanya yang dimana OSS-RBA telah dipermudah pada website oss.go.id yang telah diresmikan pada 4 agustus 2021 hingga saat ini masih sering dilakukan update untuk perbaikan termasuk pada KBLI agar para pelaku usaha dapat lebih mudah disesuaikan dengan kegiatan usahanya. Untuk meningkatkan kualitas OSS-RBA dengan cara memberikan informasi pada website OSS-RBA serta dapat dicari kegiatan usahanya dan dapat disesuaikan dengan tingkat resiko usahanya. Karena pelaku usaha yang lebih paham dengan kegiatan usahanya sendiri” (Ibu Ulvia (Pegawai DPMPTSP), 6 Juni 2024)

Masyarakat/pelaku usaha telah merasakan digitalisasi administrasi khususnya di bagian perizinan usaha, berikut hasil wawancara dengan pelaku usaha.

“Program ini sangat memudahkan saya, apalagi dalam pengurusan perizinan, menurut saya OSS-RBA ini sangat memudahkan saya untuk melakukan izin usaha dikarenakan semua yang dibutuhkan atau informasi yang diperlukan dapat diakses

melalui website oss.go.id yang telah disediakan dan dapat diakses dimana saja dan kapanpun” (Ibu Mufril ())

“ya untuk melakukan perizinan mempermudah dalam berbagai hal, tetapi dalam penampilan website yang ditampilkan sedikit rumit”(Bapak Fery ())

“Menurut saya program OSS ini masih membingungkan jadi saya kurang paham bagaimana caranya untuk mengurus perizinan secara online, terutama di bagian KBLI nya”. (Bapak Saiful())

Sosialisasi Program

Sosialisasi program ialah suatu kemampuan penyelenggara program dalam melaksanakan sosialisasi program sehingga informasi yang telah disampaikan kepada masyarakat atau pelaku usaha yang akan melakukan usaha telah jelas, penjelasan sosialisasi program sebagaimana dimaksud oleh (Budiani, 2009) kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Penulis menilai, bahwa suatu proses sosialisasi program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah khusus DPMPTSP dinilai efektif terkait pengenalan program OSS-RBA. Hal ini didasarkan oleh hasil wawancara yang dilaksanakan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.

“Dalam pelaksanaan OSS-RBA ini telah dilaksanakan sosialisasi kepada masyarakat dengan berbagai cara salah satunya melakukan sosialisasi pada hari Selasa, Rabu, Kamis keliling kelurahan dan kecamatan di kota Surabaya dan kita bantu fasilitasnya untuk melakukan pelayanan secara individu lalu kita proses langsung jadi”. (Ibu Ulvia (Pegawai DPMPTSP), 6 Juni 2024)

Sebagian masyarakat juga masih banyak yang belum paham terkait dengan kode KBLI yang terdapat pada OSS-RBA pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan

“DPMPTSP Kota Surabaya mengkomunikasikan program OSS RBA melalui berbagai saluran seperti website, media sosial, dan pertemuan langsung. Mereka memberikan pengarahan tentang penggunaan OSS RBA dan memberikan solusi atas kendala yang saya hadapi. Bimbingan teknis dan workshop juga disediakan untuk memperjelas prosedur dan menjawab pertanyaan dari saya” Ibu Mufril

“Komunikasi yang diberikan cukup baik dalam penyampaian solusi dan kendala yang dialami. Tetapi diharapkan untuk adanya pelayanan online sehingga tidak perlu datang langsung ke tempat pelayanan dpmptsp” Bapak Fery

“meskipun pihak pegawai pemerintah telah menjelaskan dan arahan sampai dengan saya memahaminya tetapi terkadang saya lupa dan tidak bisa untuk mengurus di situs tersebut dikarenakan saya kurang paham mengenai teknologi” Bapak Saiful

Tujuan Program

Sesuai dengan program digitalisasi administrasi yang telah ditetapkan di beberapa daerah untuk memudahkan pengurusan perizinan secara, cepat dan efisien. Dalam upaya untuk melaksanakan digitalisasi administrasi tersebut dengan cara membangun masyarakat yang sadar akan perkembangan teknologi, meningkatkan SDM yang terdapat pada tim DPMPTSP sebagai ujung tombak pengenalan program OSS – RBA kepada masyarakat yang kurang paham akan teknologi, maka penulis menilai hasil dari terlaksananya program OSS-RBA sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, hal ini dinyatakan oleh pegawai OSS – RBA.

“Tujuan program OSS-RBA ini mengajak masyarakat maju akan teknologi dan memahami terkait digitalisasi administrasi perizinan berusaha sesuai dengan

program pemerintah untuk menjadikan Indonesia sebagai Negara yang maju, dengan OSS – RBA ini pelayanan perizinan menjadi mudah dan efisien dan dapat diakses dimanapun dan apabila dari masyarakat atau pelaku usaha masih bingung akan pengoprasionalan dan persyaratan. Kita memiliki standar pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat dengan cara pengunjung dapat memberikan kritik dan saran dengan cara mengisi survey di lantai 1 dan kami setiap kegiatan hampir dipastikan kita menyebarkan kuesioner jadi kami bisa mendapatkan input masukan atau saran ataupun kritik dari masyarakat apa yang harus kami perbaiki kedepan". (Ibu Ulvia (Pegawai DPMPTSP), 6 Juni 2024)

Sebagian masyarakat yang kurang paham dengan teknologi masih belum memahami dan mengenal OSS-RBA dan cara pengoprasionalannya pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama pelaku usaha.

"OSS-RBA ini menurut saya sudah terlaksana dengan baik dan benar. Pegawai DPMPTSP juga memberikan informasi dan arahan mengenai proses perizinan yang ada di OSS-RBA. Namun saya masih kesulitan dalam mengoperasikan OSS-RBA ini, dan saya masih bingung dengan kode kode KBLI yang dimaksud. Apabila saya masih bingung mengenai KBLI saya langsung menghubungi melalui WA atau datang ke kantor DPMPTSP untuk diberikan arahan dalam mendaftarkan izin usaha" (Ibu Mufril)

"Untuk tujuan saya rasa sudah tercapai dikarenakan dalam proses perizinan dipermudah" (Bapak Fery)

"saya mengetahui pengurusan perizinan usaha menggunakan OSS dari tetangga saya dan pegawai pemerintah, tetapi untuk pengurusannya saya menggunakan calo agar lebih mudah" (Bapak Saiful)

Pemantauan Program

Pemantauan program menurut penulis ialah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pengembang atau pelaksana suatu program sebagai bentuk perhatiannya kepada pengguna suatu program, fungsi pemantauan sebagaimana dijelaskan oleh (Budiani, 2009). Kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan.

Prinsip pemantauan program ialah monitoring dilakukan sementara kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau kelambanan maka segera dibenahi sehingga kegiatan dapat berjalan sesuai rencana dan targetnya. Hal ini yang terkait dengan prinsip pemantauan program yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP sesuai dengan wawancara yang dilaksanakan pada pegawai yang bertanggung jawab atas OSS – RBA, sebagai berikut :

"kami selalu melakukan pemantauan secara berkala dengan cara memberikan kuesioner atau link google form untuk meningkatkan target bulanan atau tahunan untuk pelaku usaha dalam pengurusan perizinan berusaha dan untuk meningkatkan kualitas OSS-RBA agar kedepannya lebih baik lagi". (Ibu Ulvia (Pegawai DPMPTSP), 6 Juni 2024)

"pegawai DPMPTSP selalu menghubungi dan selalu menayakan kepada saya terkait dengan bagaimana proses perizinan yang terdapat di OSS-RBA ini apakah mengalami kendala atau kurang paham terkait dengan OSS-RBA ini dan memberikan arahan untuk mengisi form melalui link yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP tentang kepuasan masyarakat."(mufril)

“menurut saya DPMPTSP sudah tepat terkait menjangkau kepuasan masyarakat tetapi menurut saya pribadi sistem OSS-RBA ini masih perlu peningkatan dari segi layanan kepada orang yang kurang paham akan teknologi” (fery)

“menurut saya langkah-langkah yang diberikan oleh pegawai pemerintah tersebut sudah tepat dikarenakan pegawai pemerintah tersebut menjelaskan dari awal sampai akhir akan tetapi keterbatasan saya terhadap teknologi” (saiful)

Faktor Penghambat

Factor penghambat ialah sebuah factor yang ditujukan pada suatu kebijakan atau program kerja yang Dimana sebagai suatu hambatan dalam melaksanakan suatu program, hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pegawai yang bertanggung jawab atas OSS-RBA, sebagai berikut :

“Dalam berjalannya suatu kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya ialah OSS-RBA di OSS – RBA ini ada beberapa factor penghambat yang sangat mempengaruhi Tingkat kepuasan penggunaan OSS-RBA yang sangat menjadi factor penghambat ialah masih banyaknya calo dalam pengurusan OSS-RBA dikarenakan banyak masyarakat yang mencari gampang-gampang dalam pengurusan OSS-RBA dan sering maintenance system secara tiba-tiba dan tidak tahu kapan akan selesai, dikarenakan overload pengguna yang mengakses OSS-RBA dan bisa jadi dalam pemeliharaan sistem” (Ibu Ulvia (Pegawai DPMPTSP), 6 Juni 2024)

“yang terkadang menjadi factor penghambat saya itu biasanya dari jaringan internet saya sering terputus atau lemot serta terkadang dalam web OSS-RBA ini mengalami perbaikan atau update dan hanya dapat di akses di perangkat yang memadai” Ibu Mufiril

“Sistem website OSS yang kadang dirasa tidak dapat diakses dikarenakan server down dll. Dan juga kesalahan” dalam input data yang dirasa rumit jika kita melakukan revisi data tersebut” Bapak Fery

“Menurut saya factor penghambat dari OSS ini adalah saya sendiri dikarenakan saya kurang paham akan teknologi” Bapak Saiful

Faktor Pendukung

Sebuah program akan sukses apabila ada beberapa factor pendukung tersebut factor pendukung sendiri ialah faktor yang memfasilitasi perilaku individu atau kelompok termasuk keterampilan. Faktor ini meliputi ketersediaan, keterjangkauan sumber daya pelayanan kesehatan, prioritas dan komitmen masyarakat dan pemerintah dan tindakan yang berkaitan dengan kesehatan., dalam hal factor pendukung ini sebagaimana penulis melakukan wawancara terkait ini dengan pegawai OSS-RBA.

“Dalam terlaksananya suatu program pemerintah ini harus adanya factor pendukung karena kami memiliki komitmen dengan pemerintah, pak Walikota lalu dari kepala DPR dan semua jajaran untuk bagaimana memperbaiki system dan juga memperbaiki yang di dalam dan bagaimana melakukan proses OSS-RBA yang baik dan benar serta kesadaran dari masyarakat untuk melakukan legalitas usahanya sendiri” (Ibu Ulvia (Pegawai DPMPTSP), 6 Juni 2024)

“Sebagai pelaku usaha factor pendukung saya ialah DPMPTSP selalu memberikan informasi dan arahan yang saya butuhkan, DPMPTSP selalu menjelaskan sampai kami paham terkait dengan apa saja yang dibutuhkan untuk melakukan perizinan secara online dan klasifikasi usaha yang sesuai dengan KBLI nya” Ibu Mufril

“Sosialisasi yang diberikan pemerintah dalam penggunaan sistem OSS, komunikasi antar pelaku usaha dengan dpmpstps selaku pelaksana perizinan berbasis OSS” Bapak Fery

“Factor pendukung menurut saya ialah pegawai itu sendiri pegawai tersebut telah mengarahkan akan tetapi saya yang kurang paham” Bapak Saiful

Analisis Data

Efektivitas Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran dari program OSS – RBA ini menurut penulis sudah tepat sasaran. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada salah satu tenaga ahli yang menjadi penanggung jawab OSS-RBA ini bahwa OSS-RBA ini sudah tepat sasaran sesuai dengan indicator Tingkat kepuasan Masyarakat yang akan mengurus perizinan / izin usaha sesuai dengan kode KBLI yang berbagai macam dan pendaftaran izin melalui OSS-RBA ini bisa dilakukan di berbagai tempat sesuai dengan jam kerja DPMPTSP.

Sosialisasi Program

Sosialisasi program dari sebuah program digitalisasi administrasi perizinan OSS-RBA ini telah dilakukan oleh tim DPMPTSP yang berhubungan dengan OSS-RBA ini yang Dimana sosialisasi program yang dilaksanakan menurut penulis sudah efektif dan tepat sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh tim ahli OSS-RBA

Tujuan Program

Tujuan program yang dibuat pemerintah ini sangat memudahkan pelaku usaha untuk mendaftarkan usaha sesuai dengan pengolongan lini usahanya atau sesuai dengan KBLI usahanya dan menurut penulis tujuan pemerintah terkait dengan pendaftaran atau perizinaan asudah mencapai tujuan yang efektif dikarnakan dapat diakses dimana saja.

Pemantauan Program

Pemantauan program OSS-RBA ini jika berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh tenaga ahli, bahwa terkait dengan pemantauan program ini dilaksanakan secara berkala demi meningkatkan kepuasan Masyarakat yang ingin mengajukan izin usahanya, DPMPTSP pun mempunyai beberapa cara untuk pemantauan salah satunya dengan cara melakukan pemantauan melalui system OSS-RBA dan melakukan pemantauan melalui personal atau perorangan.

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan tenaga ahli OSS-RBA ini dapat disimpulkan memiliki factor penghambat yang utama yaitu pada jaringan atau sinyal internet dan masyarakat yang kurang paham akan teknologi serta sering dilakukannya update atau *maintenance* berkala untuk menghindari permasalahan yang terjadi.

Faktor Pendukung

Program OSS-RBA ini telah berjalan lancar dari awal terbentuknya program OSS-RBA ini sampai dengan sekarang, factor yang menjadi pendukung ialah Sumber Daya Masyarakat dari pihak OSS -RBA yang menguasai program tersebut dan dari kalangan Masyarakat sendiri memahami cara penggunaan OSS – RBA, dengan ini OSS-RBA akan selalu berkembang di Masyarakat yang ingin melakukan perizinana.

Kesimpulan

Dari hasil temuan-temuan peneliti di lapangan serta analisis data yang ada dalam pembahasan, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut: Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem OSS-RBA di Kota Surabaya bahwa Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya dinilai cukup efektif. Dari segi aspek ketepatan sasaran dalam pelayanan perizinan, akan tetapi sasaran yang dituju belum tercapai sepenuhnya. Aspek lain terlihat pada program sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya mengenai pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA yang belum mencapai standar maksimal untuk peningkatan efektivitas. Terdapat Beberapa diantaranya yang menghambat dan mengganggu efektivitas ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami mengenai sistematika penggunaan Sistem OSS-RBA dalam perizinan karena masih kurangnya progress yang signifikan dari hasil sosialisasi dinas kepada masyarakat. Internet dan jaringan yang masih kurang stabil dan laman atau website dari Sistem OSS-RBA yang sering mengalami gangguan, serta OSS-RBA hanya dapat di akses di perangkat yang memadai. Beberapa langkah atau upaya yang diambil oleh pemerintah Kota Surabaya dalam menanggapi beberapa faktor penghambat yang ada adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi pada tiap-tiap bidang agar dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi, meningkatkan potensi sumber daya manusia yang paham dan berkompeten terutama memahami betul bidang Sistem OSS-RBA dengan mengikuti bimbingan teknis atau pelatihan, dan berkolaborasi dengan dinas-dinas lain untuk memperkuat pelayanan perizinan di Kota Surabaya serta mengupayakan sosialisasi melalui media publikasi.

Daftar Referensi

Creswell, John W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi IV*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kurniawan, Luthfi J., Oman Sukmana, Abdussalam, dan Masduki. 2015. Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial: Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial dalam Penyelenggaraan Jaminan Perlindungan Warga Negara. Malang: Intrans Publishing.

Lukito, Penny Kusumastuti. 2014. Membumikan Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik:
Tantangan Berdemokrasi ke Depan. Jakarta: PT Grasindo (AnggotaIKAPI).

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono, AG. 2015. Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi (Cetakan VII). Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Cetakan ke-22. Bandung: Alfabeta CV.

Hadjon, M. Philipus, 1993, Pengantar Hukum Perizinan, Yuridika, Surabaya.
Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2018, Pedoman Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS Untuk Pelaku Usaha, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, Jakarta.

Mulyadi, 2015, Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Alfabeta, Bandung.
Pudyatmoko, Y. Sri, 2009, Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan, Grasindo, Jakarta.

Ridwan, HR, 2006, Hukum Administrasi Negara, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Setiawan, Guntur, 2004, Impelementasi dalam Birokrasi Pembangunan, Balai Pustaka, Jakarta.

Urbaningsih, Enny, 2017, Analisis dan Evaluasi Hukum Mengenai Mekanisme Perizinan Dalam RangkaMendukung Kemudahan Berinvestasi di Indonesia, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta.