

JEJARING KEBIJAKAN DALAM PERUMUSAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM PERIZINAN USAHA DI DPMPSTP KOTA TANJUNGPINANG

Futra^{1(a)}, Wahyu Nugroho^{2(b)}, Daffa Anugrah^{3(c)}

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang

^{a)}futraerdaya@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

01-10-2022

Diterbitkan Online:

31-10-2022

Kata Kunci:

Kebijakan Publik, Reformasi Peraturan Perizinan Berusaha, Online Single Submission

Keywords:

Public Policy, Reform of Business Licensing Regulations, Online Single Submission

Corresponding Author:

futraerdaya@gmail.com

ABSTRAK

Kebijakan yang hadir memiliki andil untuk menggiring roda perekonomian bangsa. Adanya Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan untuk berusaha dengan penggunaan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission). Permasalahan dari Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang yaitu pertama, Jaringan di pusat yang sering mengalami gangguan sehingga daerah sulit mengakses OSS. Database perizinan dalam OSS belum terklasifikasi secara jelas, sehingga daerah harus memilah data lagi memasukkan data secara manual yang menyebabkan proses pengeluaran sebuah izin memakan waktu lama. Tujuan penelitian ini memberikan penjelasan dalam jejaring pemerintahan yang merupakan bentuk kolaborasi sektor publik. Metode yang dipakai kualitatif berdasarkan dua sumber data primer dan sekunder berupa hasil wawancara, database lembaga, website, riset terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan Sistem OSS di Kota Tanjungpinang telah memberi dampak positif bagi pelaku usaha, dengan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem OSS telah banyak terbangun UMKM dengan menggunakan layanan pengurusan sistem OSS. Namun masih terdapat kendala seperti belum adanya Peraturan Daerah yang mengatur lebih merinci mengenai penerapan sistem tersebut, sehingga perlu adanya suatu kajian analitis yang mendalam agar penggunaan sistem OSS dapat digunakan lebih efektif dengan turunan aturan yang lebih mengikat.

ABSTRACT

Policies that are present have contributed to driving the nation's economy. With Presidential Regulation Number 91 of 2017 the government issued a policy to speed up and facilitate business services by using the Electronically Integrated Business Licensing System (Online Single Submission). The problems with the Online Single Submission (OSS) at the Tanjungpinang City Investment and One-Stop Integrated Services Service are, first, the network at the center is often disturbed so that it is difficult for regions to access OSS. The licensing database in OSS has not been clearly classified, so regions have to sort out data again and enter data manually which causes the process of issuing a permit to take a long time. The purpose of this study is to provide an explanation in the government network which is a form of public sector collaboration. The method used is qualitative based on two sources of primary and secondary data in the form of interviews, institutional databases, websites, and previous research. The results show that the OSS system in Tanjungpinang City has had a positive impact on business actors, with the convenience offered by the OSS system, many Micro Enterprises have been built using the OSS system management service. However, there are still obstacles, such as the absence of a Regional Regulation that regulates in more detail the application of the system, so there is a need for an in-depth analytical study so that the use of the OSS system can be used more effectively with more binding derivative rules.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v1i3.64>



PENDAHULUAN

Dengan perkembangan dunia yang semakin mengglobal, Indonesia salah satu negara yang terus berkembang dan selalu membuat inovasi-inovasi yang terbaru dalam sektor penanaman modal. Berdasarkan Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal RI Nomor 13 Tahun 2017 menjelaskan, penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia. Penanaman modal merupakan bentuk investasi terhadap daerah untuk mengembangkan perekonomian di suatu wilayah. Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, disusunlah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui satu sistem yaitu *Online Single Submission* (OSS). OSS merupakan sistem layanan perizinan yang bertujuan untuk menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat, murah serta memberi kepastian. Sistem OSS ini juga merupakan amanat dari Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Kemudahan berusaha dalam berbagai skala turut didorong Pemerintah dengan reformasi struktural, termasuk dengan reformasi sistem perizinan. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online Single Submission* (OSS) diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha. Pemerintah sudah menjalankan OSS sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Melalui reformasi sistem perizinan, kita mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, cepat dan terintegrasi.

Namun hadirnya OSS ini disambut dengan pro kontra dari berbagai kalangan seperti pelaku usaha, profesi penunjang seperti konsultan hukum, notaris maupun internal pemerintah termasuk pemerintah daerah. Karena, sistem OSS ini menjadikan perizinan usaha tidak lagi melalui banyak pintu yang berisiko pungutan liar. Pelaku usaha dapat mengajukan

perizinannya secara online dengan memasukkan dokumen yang diperlukan dalam OSS. Nantinya, pelaku usaha akan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai identitas badan usaha. NIB ini sekaligus berlaku sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Impor (API) apabila pelaku usaha akan melakukan kegiatan impor, Akses Kepabeanan apabila pelaku usaha akan melakukan kegiatan ekspor dan/atau impor.

Sistem OSS disambut baik, akan tetapi masih terdapat berbagai ketentuan yang tidak berjalan sehingga sistem OSS belum sesuai rencana awal pemerintah. Adanya tumpang tindih perizinan usaha di tingkat pusat seperti Kementerian Perindustrian dan Kementerian Pariwisata. Integrasi sistem perizinan usaha daerah juga belum optimal masih ada daerah-daerah belum tersentuh atau perizinannya masih pra-OSS, perizinan di tingkat pusat juga masih belum sepenuhnya terintegrasi. Integrasi horizontal antara kementerian dan lembaga belum selesai. Ada juga beberapa hambatan lain pada 3 aspek yaitu regulasi, sistem dan tata laksana.

Sampai saat ini permasalahan yang terus muncul adalah bagaimana penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam proses perizinan berusaha. Pada proses pelayanan publik, sosialisasi penggunaan sistem ini belum cukup efektif hal ini dikarenakan minimnya penyebaran informasi terkait kebijakan ini, sehingga masyarakat masih datang ke instansi terkait untuk mencari informasi mengenai adanya sistem ini sebagai bentuk Implementasi terhadap paham Revolusi Industri 4.0, tujuan diadakannya sistem OSS tersebut untuk mempermudah kinerja birokrasi dalam proses perizinan berusaha yang terintegrasi langsung ke pusat.

Sebagai bentuk kebijakan dalam memberikan pelayanan publik, tentunya problematika yang muncul adalah apakah kebijakan tersebut telah berjalan sebagaimana mestinya di Tanjungpinang sendiri, minimnya informasi/sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai hal ini membuat sistem ini menjadi kurang efektif untuk diimplementasikan. Sehingga perlu adanya langkah yang cepat dalam menyebarkan informasi ini kepada publik agar memudahkan para pemangku kepentingan dari segala hal yang rumit seperti yang terjadi pada birokrasi.

Eksistensi dari OSS ini pada prinsipnya sebagai bentuk simplifikasi dalam kinerja

birokrasi untuk memudahkan para pemangku kepentingan dalam bentuk pelayanan publik tanpa perlu menjalani prosedur birokrasi yang rumit. Hal lain yang masih menjadi atensi dari kebijakan ini adalah terkait kondisi wilayah yang minim akan internet sehingga ini menjadi salah satu hambatan untuk menjalankan kebijakan ini bagi masyarakat itu sendiri.

Selain itu permasalahan dari *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang yaitu pertama, Jaringan di pusat yang sering mengalami gangguan sehingga daerah sulit mengakses OSS. *Database* perizinan dalam OSS belum terklasifikasi secara jelas, sehingga daerah harus memilah data lagi memasukkan data secara manual yang menyebabkan proses pengeluaran sebuah izin memakan waktu lama.

Pada tulisan ini akan menitikberatkan pemerintah dengan jejaring (*government by network*) sebagai bentuk baru pemerintah sektor publik. Tujuan penulisan ini adalah memberikan penjelasan dalam jejaring pemerintahan yang merupakan bentuk kolaborasi sektor publik. Jejaring aktor dalam merupakan sebuah teori yang memandang bahwa segala sesuatu hidup dalam sebuah jaringan. Teori Jejaring Aktor dikembangkan oleh Michel Callon, Bruno Latour, dan John Law. Ketiga tokoh tersebut berpandangan bahwa masyarakat tidak hanya terdiri atas individu-individu dan norma-norma sosial namun, juga hidup dalam sebuah jaringan yang stabil maupun yang tidak stabil dalam jangka waktu tertentu. Peneliti melakukan analisa efektivitas Implementasi kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Tanjungpinang dan menentukan rekomendasi yang dapat dilakukan agar pelayanan perizinan berusaha dengan Kebijakan OSS berjalan lebih efektif.

Ada beberapa model implementasi kebijakan yaitu model implementasi Van Metter dan Van Horn, model implementasi Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier, Grindle, Elmore, Goggin, dan model implementasi George C.Edward III. Dari beberapa model teori, dalam penelitian ini peneliti menggunakan model implementasi George C.Edward III yang menyatakan terdapat empat variabel yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu :

1. Komunikasi
Suatu hal yang sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pelaksanaan implementasi suatu program/kebijakan. Komunikasi menyangkut proses penyampaian informasi atau transmisi, kejelasan informasi serta konsistensi informasi yang disampaikan.
2. Sumber Daya
Meskipun kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten akan tetapi pelaksana atau implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan maka implementasi tidak akan berjalan efektif, tanpa sumber daya program atau kebijakan hanya sekedar kertas dokumen. ada empat komponen dalam sumber daya yaitu staf, informasi dalam implementasi kebijakan, wewenang dan fasilitas.
3. Disposisi
Sikap dari pelaksana kebijakan menjadi faktor penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya sehingga dalam prakteknya tidak terjadi bias.
4. Struktur Birokrasi
Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adanya standar operasi prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape* yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks.
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model implementasi George C.Edward III yang menyatakan ada empat variabel yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor memahami apa yang harus dilakukan. Setiap tujuan dan sasaran kebijakan harus disosialisasikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Di sisi lain keberhasilan implementasi kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang berupa sumber daya manusia

yang memiliki kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumber daya manusia harus memiliki watak dari karakteristik, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis, dan lain-lain. Sumber daya manusia harus memiliki watak dan karakteristik yang baik, sehingga dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Selain hal tersebut keberhasilan implementasi kebijakan harus didukung oleh struktur birokrasi yang baik. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya SOP, standar ini menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Alasan peneliti menggunakan teori ini karena kebijakan *Online Single Submission* (OSS) bersifat *Top-Down*, artinya program tersebut dicanangkan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, yang mana implementasi diawali oleh pemerintah yang harus diikuti masyarakat. Implementasi kebijakan *top-down* merupakan keputusan kebijakan yang dibentuk oleh pejabat pemerintah (pusat) dan implementasi kebijakan yang dilakukan tersentralisir dilaksanakan oleh administratur birokrat pada level bawahnya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis data sekunder dan primer. Data primer berupa hasil wawancara dengan Staff Dinas DPMPSTP Kota Tanjungpinang dan masyarakat kota Tanjungpinang yang mengurus perizinan usaha melalui OSS. Dan data sekunder berupa informasi media, internet, dan dokumen lainnya. Penelitian ini berfokus pada penerapan serta penggunaan aplikasi OSS (*Online Single Submission*) untuk mempermudah masyarakat dalam segala pengurusan perizinan berusaha di Kota Tanjungpinang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jejaring aktor dalam implementasi kebijakan publik dalam sistem OSS ini adalah Kementerian Kominfo sebagai inisiator dalam kebijakan dan sampai tingkat bawah yaitu Dinas Penanaman Modal yang menggunakan sistem OSS ini sebagai bentuk penyederhanaan birokrasi dalam proses penyederhaan perizinan. Salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan sistem OSS ini tergantung dari pentingnya aktor dan bagaimana aktor tersebut memainkan peranannya dalam sebuah jaringan. Dalam hal ini aktor yang mampu

mengembangkan sistem ini dengan menghubungkan satu sama lain dapat dikatakan sebuah pencapaian yang baik. Sistem OSS ini terintegrasi dari pusat sampai ke level bawah, implementasi sistem ini sangat membutuhkan yang namanya jaringan aktor yang efektif, agar komunikasi yang terjalin dapat intens, karena sistem ini memaksa para aktor kebijakan harus memberikan informasi secara berkala. Hubungan para aktor pada pelaksanaan kebijakan ini dengan masyarakat nantinya akan disebut sebagai pelayanan publik, peran masyarakat dalam keberhasilan program ini sangat menjadi penentu dikarenakan orientasi dari kebijakan penggunaan sistem OSS ini sebagai bentuk penyederhaan perizinan adalah masyarakat itu sendiri. Keberhasilan program ini adalah ketika adanya peningkatan dalam perizinan berusaha berbasis digital melalui program tersebut.

Kolaborasi dalam sistem ini dapat kita lihat tentang bagaimana program ini dijalankan, ketika program tersebut diinisiasi oleh Kominfo dengan tujuan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perizinan berusaha yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit mengikuti tahapan pada birokrasi umumnya. hal ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan publik untuk keterbukaan informasi yang seluas-luasnya, pada Dinas Penanaman Modal kebijakan ini dikolaborasikan untuk penyederhaan proses perizinan berusaha yang nantinya sistem ini terintegrasi secara tersentral agar masyarakat yang menggunakan pelayanan ini tidak lagi dirumitkan dengan proses birokrasi. Sistem OSS ini adalah sistem yang dibuat untuk memberikan informasi serta pengurusan perizinan secara digital, hal ini dirasa perlu karena banyaknya sumber daya yang dimiliki namun tidak terekspose secara baik. Dengan menyederhanakan proses perizinan ini diharapkan masyarakat dapat meningkatkan daya kreatifitasnya sehingga akan banyak sektor-sektor ekonomi yang akan terbangun. Bentuk kolaborasi antar jejaring aktor ini diharapkan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, karena pada prinsipnya tujuan utama kebijakan ini dibentuk adalah sebagai semangat reformasi pada birokrasi dan menerapkan revolusi industri 4.0 menuju Indonesia yang maju.

Online Single Submission (OSS), sistem ini terintegrasi langsung ke pusat yang dibentuk oleh Kementerian Perekonomian, adapun stakeholder yang menggunakan sistem ini

adalah dinas yang mengurus tentang perizinan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang. Sistem ini pada prinsipnya dibentuk untuk pemangkasan kinerja birokrasi, hal ini terjadi karena sebelumnya untuk mengurus sebuah izin sangatlah tidak efisien dan efektif jika mengurus perihal perizinan jika mengikuti prosedur birokrasi yang ada, selain itu juga bertujuan agar tidak banyak dilakukannya tatap muka antara masyarakat dan pemerintah. Seiring perkembangan arus globalisasi yang terus maju maka bentuk implementasi dari arus globalisasi mengenai revolusi industri 4.0 diejawantahkan dalam sistem OSS ini yang notabene nya berbasis digitalisasi. Dengan menggunakan digitalisasi setiap orang sudah bisa mengurus perizinan tanpa harus datang ke dinas terkait dalam mengurus administrasi.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang terbit pada Juli 2018, PP ini diimplementasikan sejak September yang pada awalnya ditargetkan untuk disosialisasikan dengan pihak Pemerintah Provinsi. PP ini memiliki turunan yang disebut NSPK (Norma Standar Prosedur Kriteria) yang diatur oleh kementerian masing-masing. Dalam hal ini setiap kementerian menjadi pihak-pihak yang menerima utilitas dari adanya sistem OSS ini. Sistem ini diinisiasi oleh Menko Perekonomian sejak dimulainya pada tahun 2018. Pada tahun 2020, ada perubahan pada sistem OSS versi 1.0 yang berubah menjadi sistem OSS versi 1.1.

Sejak perubahan versi tersebut, sistem OSS ini juga langsung beralih tanggungjawab dari Menko Perekonomian yang dipimpin oleh Darmin Nasution ke BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) dimulai dari tahun 2020. Pemandahan tanggungjawab tersebut menjadikan sistem versi OSS 1.1 utuh dipegang BPKM (Badan Koordinasi Penanaman Modal). Pembahasan mengenai PP pada sistem OSS ini belum dapat dilaksanakan karena masing-masing Kementerian belum juga kunjung mengeluarkan Peraturan Menteri yang mengatur pelaksanaannya. Untuk itu pihak DPMPTSP daerah melaksanakan sistem ini tergantung intruksi Sekertaris Daerah Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota. Pada saat PP Nomor 24 tersebut dikeluarkan pada setiap daerah, dibentuk pula SATGAS Percepatan Perizinan

Berusaha Daerah yang dinaungi Sekda Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota.

Secara kronologi sistem OSS ini terlahir dari sebuah pandangan Presiden RI, Joko Widodo. Ketika melaksanakan kunjungan kerja pada suatu daerah, yang pada saat itu kunjungan pada lokasi pembuatan pabrik, Presiden RI melihat adanya tidak efisien dan efektifnya dalam mengurus administrasi dalam sebuah perizinan, inilah yang menjadi intruksi langsung dari Presiden RI dengan meminta jajaran Kementrian untuk menciptakan sebuah inovasi baru agar dapat menjawab problematika yang ada. Masa kerja yang ditargetkan oleh Presiden ialah selama 3 bulan untuk menciptakan sebuah program baru dalam memangkas kinerja birokrasi yang ada, dalam hal ini yang menjadi inisiator dalam menjawab problematika tersebut adalah Menko Perekonomian. Hal ini ditargetkan oleh Presiden RI sebagai bentuk keterbukaan Indonesia sebagai negara penerima investor, ini yang menjadi cita-cita dari Pemerintah untuk menciptakan iklim investasi yang seluas-luasnya tanpa adanya kendala apalagi yang berkaitan dengan birokrasi. Selama masa yang ditargetkan akhirnya Menko Perekonomian dapat menginisiasi sebuah program yang berbasis digital yang dikenal sebagai Sistem One Single Submission (OSS), setelah sistem ini siap dari segi konseptual maka selanjutnya pemerintah membentuk suatu aturan turunan dalam implementasi kebijakan tersebut. Kebijakan yang dimaksud adalah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Pada awal pelaksanaan sistem OSS tersebut, kendala yang ada di lapangan lebih dititikberatkan pada kemampuan SDM yang tidak mumpuni, dimana selama proses berjalannya sistem ini, pemerintah tidak juga mengadakan sebuah diklat khusus terkait penggunaan sistem ini. Pada DPMPTSP Kota Tanjungpinang sendiri, pemerintah kota Tanjungpinang melaksanakan sistem ini dengan cara belajar secara otodidak, inilah yang menjadi catatan bagi pemerintah agar lebih mematangkan sebuah konsep yang terukur agar tidak adanya problematika yang signifikan pada saat kebijakan tersebut berjalan. Berbicara konteks wilayah Kepri yang notabene nya kepulauan tentu menjadi tanda tanya apakah yang selama ini menjadi hambatan yang selalu muncul dalam pelaksanaan sistem OSS tersebut. Pada Pemerintah Kota Tanjungpinang,

keterbatasan yang sering dibahas mengenai jaringan dan juga sarana prasarana tidak menjadi hambatan yang signifikan bagi DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

Permasalahanan SDM pada DPMPSTP Kota Tanjungpinang memang masih menjadi hambatan tersendiri, hal ini terjadi karena konsep dari sistem OSS ini terkesan tergesa-gesa tanpa ada pedoman yang jelas bagaimana mengimplementasikan sistem ini. Masyarakat sebagai bagian yang menerima pelayanan publik hanya mengetahui bahwa dalam perizinan sudah dapat dilakukan lewat digital. Namun, inilah yang menjadi evaluasi bagi Pemkot secara khusus pada awal kebijakan ini dilaksanakan, dapat diakui bahwa minimnya SDM yang ada membuat proses berjalannya sistem ini tidak efektif sebagaimana mestinya dikarenakan SDM yang ada masih meraba terkait bagaimana sistem ini harus dijalankan.

Seiring perkembangan diadakannya sosialisasi dalam penggunaan sistem ini, diskursus mengenai penggunaan sistem ini melalui sosialisasi tidak memberikan utilitas yang signifikan dalam meningkatkan kualitas SDM dalam pelaksanaan sistem OSS tersebut, hal ini terjadi karena sosialisasi yang diberikan sifatnya hanya berupa informasi bukan praktik untuk pelaksanaannya. Hal inilah yang menjadi tantangan tersendiri bagi PTSP dalam memberikan pelayanan publik terkait penggunaan sistem ini, pada setiap masyarakat yang ingin mengajukan sebuah perizinan tidak semuanya menghadapi permasalahan yang sama, begitu banyak permasalahan yang ada menjadi kesulitan bagi pegawai dalam menyelesaikan problematika yang ada. Masalah yang umum terjadi seringkali pada tahap dasar hukum yang berbeda pada setiap perizinan, pada PTSP sendiri terbagi beberapa bidang perizinan, ada 2 bidang perizinan yang setiap perizinan tersebut memiliki 6 sektor masing-masing bidangnya.

Permasalahan yang sering terjadi pada bagaimana menentukan aturan yang menjadi kaitan dari suatu bidang tertentu. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tersebut adanya turunan dari Peraturan Menteri yang mesti digunakan sebagai dasar penetapan perizinan. Dalam menentukan Permen inilah yang menjadi problematika tersendiri bagi PTSP karena diversifikasi kebutuhan yang masyarakat alami.

Dalam kebijakan publik sudah tentu adanya bentuk sosialisasi kepada masyarakat yang

memiliki kepentingan pada kebijakan tersebut. Pihak PTSP sendiri telah melaksanakan sosialisasi mengenai kebijakan ini melalui berbagai tahap mulai dari media/koran dan juga menciptakan forum khusus untuk mensosialisasikan kebijakan ini kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam hal ini. Pada sistem OSS tersebut semua perizinan tidak dilimpahkan kepada DPMPTSP melainkan juga pada Kementerian terkait yang memiliki domain kerja tersendiri dan itu sudah memiliki NSPK nya. Pada PTSP Kota Tanjungpinang sendiri ketika berbicara tentang sektor perizinan yang paling dominan, dapat kita pastikan bahwa sektor wirausaha menjadi komoditas utama yang ada pada Kota Tanjungpinang, adapun sektor pariwisata yang ada jika berbicara potensi sangat kecil untuk dikembangkan karena domain yang ada pada Kota Tanjungpinang lebih terfokus pada sektor wirausaha.

Jika mencari data mengenai hal yang paling dominan diurus oleh masyarakat mungkin sektor UMK menjadi sektor yang paling mendominasi. Namun, jika ingin melihat perbandingan angka yang ada dapat dicari di BPS terkait berapa kurva perdagangan yang ada pada Kota Tanjungpinang. Parameter dari keberhasilan sosialisasi yang dilaksanakan mengenai sistem OSS ini juga tidak dapat dipastikan, hal ini dikarenakan tingkat minat baca masyarakat yang masih rendah dalam mencari sebuah informasi mengenai suatu kebijakan publik. Masalah lain yang sering dihadapi sebelum adanya sistem OSS ini dalam perihal perizinan adalah adanya agen-agen yang diminta untuk mengurus perizinan tersebut, hal inilah yang sempat menjadi masalah karena melewati agen tersebut malah menciptakan opini masyarakat bahwa mengurus izin harus memiliki cost yang besar, padahal biaya perizinan untuk mengurus di PTSP Tanjungpinang itu tidak ada/gratis. Pada sistem OSS pelaku usaha dibagi 2 Mikro atau Menengah, dalam Permen Perdagangan atau Permen UMKM skala pelaku usaha di bagi 4, pelaku usaha UMKM 0-50 juta, pelaku usaha kecil 51-500 juta, perusahaan menengah diatas 500 juta-10 milyar, dan perusahaan besar diatas 10 milyar.

Kendala yang dihadapi oleh masyarakat terkait sistem OSS ini mungkin dapat teratasi dengan baik hanya saja kendala mengenai kebutuhan masyarakat yang belum ditemukannya solusi, sebagai contoh jualan

kendaraan pada KBLI kode baku sudah diatur, jual kendaraan tapi kendaraan khusus impor dan harus kena pajak, sementara disitu hanya menampung kendaraan yang normal, inilah yang menjadi kendala tersendiri bagi PTSP dalam membantu masyarakat untuk menentukan pilihan yang tepat sesuai kebutuhan mereka masing-masing. Sedangkan SDM yang ada sangatlah minim mengenai hal ini sehingga ini menjadi tantangan bagi PTSP untuk menjawab persoalan yang ada.

Tujuan awal dibentuknya kebijakan mengenai sistem OSS tersebut dalam hal pemangkasan birokrasi dapat dikatakan berhasil, pada PTSP pekerjaan PNS akan lebih santai, mudah, dan mungkin akan ada pemberhentian penerimaan pegawai selama 5 tahun nantinya. Persyaratan izin juga mudah, dibagi 3 sekala resiko ketika resiko rendah penilaian resiko ada tergantung NSPK Kementerian masing-masing dari OSS, resiko sedang diatur Permen dan diatur lagi Perda, Perkada atau SK walikota mengatur juknisnya, resiko berat baru diatur oleh Kementerian Amdal PL harus diatur Menteri atau Provinsi. Dalam hal ini kinerja pegawai hanya bertugas memantau izin yang sudah diurus lewat OSS dan tidak lagi mencetak perizinan.

Pada penelitian sistem OSS ini penulis menggunakan teori Edward untuk menjawab problematika masalah yang ada, hal ini dikarenakan sistem OSS dibentuk sebagai bentuk simplifikasi perizinan berbasis digital yang tersentralisir ke pusat. Program yang dibuat oleh Kementerian Kominfo ini terintegrasi langsung melalui sistem tersebut, sistem ini pada implementasinya akan dilaksanakan oleh pejabat tingkat bawah. Maka hasil penelitian berdasarkan indikator teori Edward ialah :

Komunikasi

Pada program OSS ini terdapat beberapa kendala salah satunya mengenai komunikasi yang terjalin, program ini hanya berjalan dengan mengharapkan sebuah sistem dari pusat yang kadang kala mengalami kendala. Pada kasus yang dapat ditemui pada pelaksanaannya ialah masyarakat yang membutuhkan informasi pada proses perizinan dengan menggunakan sistem ini banyak mengalami kendala, hal ini terjadi karena minimnya sosialisasi yang dilakukan instansi terkait mengenai bagaimana pengoperasian sistem tersebut dapat dijalankan dengan baik, ditambah lagi minimnya

pengetahuan masyarakat mengenai digitalisasi, sehingga tidak terdapat pelayanan publik yang baik dalam hal ini komunikasi yang efektif. Setiap kebijakan yang dibuat dengan mengacu teori Edward, seharusnya variabel penting yang tidak boleh luput pada pelaksanaannya salah satunya ialah komunikasi.

Sumber Daya

Pada variabel ini, setiap program ataupun kebijakan perlu adanya sumber daya yang memadai. Hal ini perlu diperhatikan untuk dapat memperlancar implementasi sebuah kebijakan, pada permasalahan sistem OSS ini adanya beberapa kendala yang sering kali terjadi seperti minimnya pegawai yang mengetahui bagaimana sistem ini dioperasikan, hal ini dapat terjadi karena tidak pernah dilakukannya sebuah pelatihan mengenai pengoperasian yang optimal pada sistem ini. Masalah ini sering kali terjadi pada tahapan pemerintah tingkat bawah, hal lainnya pada sistem ini adalah informasi yang minim diberikan pada implementor kebijakan tersebut, sehingga ini dapat menyebabkan tidak optimal nya sebuah implementasi kebijakan. Setelah itu permasalahan yang juga sering terjadi ialah tidak berjalannya dengan efektif sistem OSS tersebut, hal ini terjadi karena pada tahap pemerintah pusat sering terjadi *error system* yang berakibat tidak sinkronnya data yang dimasukkan dari pemerintah tingkat bawah ke pusat. Permasalahan jaringan yang sering mengalami kendala membuat pelaksanaan sistem ini tidak berjalan dengan baik, tentunya fasilitas yang tidak memadai tersebut harus segera untuk dibenahi agar kebijakan ini dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Disposisi

Pada variabel ini menjelaskan bahwa sikap pelaksana harus benar-benar mengetahui apa yang mereka laksanakan agar tidak terjadi bias pada implementasi suatu kebijakan. Sistem OSS ini dibuat secara langsung oleh pemerintah pusat, namun pada implementor tingkat bawah sering kali terjadi kendala. Hal ini diakibatkan karena tidak adanya pelatihan yang diberikan secara efektif untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kebijakan ini dengan benar. Hal inilah yang membuat proses pelayanan publik tidak efektif dikarenakan para implementor tidak begitu memahami cara kerja sistem OSS ini.

Struktur Birokrasi

Permasalahan pada sistem bernegara sampai saat ini masih juga tidak luput dari struktur birokrasi yang rumit. Adanya sistem OSS ini untuk dilakukannya pemangkasan struktur birokrasi agar pelayanan publik dapat lebih efektif dengan satu pintu lewat proses digitalisasi yang dilakukan para pemangku kepentingan. Namun pada prinsipnya, sebuah kebijakan yang dilakukan pasti memiliki kendala, hal ini terjadi pula pada sistem OSS ini. Tidak sinkronnya informasi yang di input dari tingkat bawah dan yang diterima pusat masih juga diakibatkan dari sistem birokrasi yang masih terlibat dalam sistem ini. Hal ini disebabkan bahwa pemerintah tingkat bawah masih juga terlibat dalam proses pengurusan perizinan, pada awalnya sistem ini dibentuk oleh pemerintah pusat dengan tujuan para pemangku kepentingan langsung ke pusat lewat digital. Sebelum para pemangku kepentingan melakukan proses pengajuan perizinan mereka masih perlu mendaftarkan diri pada pemerintah tingkat bawah, dikarenakan masih terlibat nya jajaran tingkat bawah menjadi kerumitan sendiri dalam implementasi sistem OSS tersebut. Hal lain yang masih menjadi sorotan ialah SOP yang dilakukan dengan sistem OSS ini, sistem yang awalnya untuk memudahkan kinerja birokrasi dengan menyingkat tahapan proses perizinan ini melalui digitalisasi masih juga terkendala pada SOP yang juga menjadi bagian dari struktur birokrasi. Tidak jelasnya SOP yang disampaikan terhadap apa yang terealisasi menjadi pertanyaan apakah sistem ini telah terlaksana dengan baik. Ini terjadi karena keterkaitan problem yang terjadi karena sistem ini yang masih dioperasikan secara optimal karena adanya beberapa kendala seperti komunikasi dan sumber daya yang masih belum efektif.

PENUTUP

Dalam penerapan sistem OSS ini menjadi suatu gambaran bahwa pengadaptasian revolusi industri 4.0 semakin masif, pada revolusi industri 4.0 segala hal berbasis dengan teknologi. Sistem OSS sendiri menjadi bagian dari revolusi industri. Pada penerapannya, sistem tersebut tidak begitu saja dapat dijalankan dengan mudah seperti yang direncanakan. Berbagai macam faktor menyebabkan sistem ini tidak dapat berjalan dengan baik seperti kondisi geografis suatu

wilayah, SDM, dan sarana dan prasarana yang memadai.

Pada prinsipnya sistem OSS diciptakan untuk memudahkan kinerja suatu birokrasi. Dengan adanya sistem ini lebih menitikberatkan pada penggunaan aplikasi pada gawai yang dapat diakses oleh setiap pengguna dalam mencari suatu informasi mengenai perizinan berusaha. Kementerian Perekonomian menginisiasi sistem OSS sebagai bentuk perhatian Presiden Joko Widodo terhadap rumitnya proses dalam pengurusan dalam suatu birokrasi. Dengan adanya sistem OSS ini proses pengurus perizinan berusaha sudah menjadi lebih efektif dan efisien, proses perizinan yang dapat diurus secara individu oleh masyarakat yang memiliki kebutuhan akan suatu perizinan menjadi lebih dengan sistem seperti ini.

Sistem OSS pada Kota Tanjungpinang telah memberikan dampak positif bagi pada pelaku usaha, dengan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem OSS tersebut telah banyak terbangun UMKM dengan menggunakan layanan pengurusan sistem OSS. Pada Kota Tanjungpinang masih terdapat beberapa kendala seperti belum adanya perda yang mengatur lebih merinci mengenai penerapan sistem tersebut, sehingga perlu adanya suatu kajian analitis yang mendalam agar penggunaan sistem OSS dapat digunakan lebih efektif lagi dengan turunan aturan yang lebih mengikat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Alfabeta.
- Luthfi Sutendi, Naufal. 2019. Analisis Implementasi Perizinan Berbasis Online OSS (Online Single Submission) Bagi Penanaman Modal Di Indonesia. *Jurnal Panamod*.
<https://www.researchgate.net/publication/337864291>
- Witaradya, Kertya. 2010. Implementasi Kebijakan Model C.G.Edward III. Di akses 11 November 2020, Pukul 14.20 WIB. Melalui halaman website <https://www.google.com/amp/s/kertyawitaradya.wordpress.com/Implementasi-Kebijakan-Model-C.G.Edward-III>

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun
2018 Tentang Perizinan Berusaha
Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017
Tentang Percepatan Perizinan Berusaha.

Hasil wawancara Staf DPMPTSP Kota
Tanjungpinang dan Pelaku usah