

**IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SUBMISSION RISK BASED
APPROACH (OSS RBA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ACEH TAMIANG**

TESIS

OLEH

**MUHAMMAD SYARIF
NPM. 201801052**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/11/23

**IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SUBMISSION RISK BASED
APPROACH (OSS RBA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ACEH TAMIANG**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**MUHAMMAD SYARIF
NPM. 201801052**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)20/11/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Sistem Online Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang

N a m a : Muhammad Syarif

N I M : 201801052

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Budi Hartono, M.Si

Dr. Isnaini, SH, M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Budi Hartono, M.Si



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 11 September 2023

Nama : Muhammad Syarif

NPM : 201801052



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

Sekretaris : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si

Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Penguji Tamu : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, September 2023



Muhammad Syarif
NIM. 201801052

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Syarif
NPM : 201801052
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Implementasi Sistem Online Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



Muhammad Syarif

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE SUBMISSION RISK BASED APPROACH* (OSS RBA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ACEH TAMIANG

NAMA : MUHAMMAD SYARIF
NPM : 201801052
PEMBIBING I : Dr. Budi Hartono, M.Si
PEMBIMBING II : Isnaini, SH, M, Hum, PhD

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Tamiang adalah instansi pemerintahan yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik diantaranya perizinan berusaha. Dalam penyelenggaraan sistem OSS RBA ini di DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanannya yang menyebabkan pelayanan kurang maksimal, yaitu kurangnya komunikasi antar petugas pelayanan perizinan, kurangnya sumber daya materil maupun nonmateril, sehingga pelayanan perizinan berusaha menjadi tidak efektif. Berdasarkan sesuai dengan rumusan masalah, pertama Bagaimana Implementasi OSS RBA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang? kedua, Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi OSS RBA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dan kualitatif dengan instrument penelitian observasi, studi dokumentasi dan wawancara. Sedangkan analisis data yang digunakan deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang yang mengacu pada teori Edward III, dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi, sudah berjalan namun masih kurang maksimal. Faktor penghambat pelayanan OSS RBA di DPMPTSP antara lain, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya pegawai yang melaksanakan sistem aplikasi OSS RBA, sumber daya anggaran yang masih terbatas sehingga pelayanan sistem aplikasi OSS RBA kurang maksimal.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Perizinan berusaha

ABSTRACT

ONLINE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS RBA) SYSTEM IMPLEMENTATION IN IMPROVING SERVICE QUALITY IN INVESTMENT SERVICES AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICES IN ACEH TAMIANG DISTRICT

Name : MUHAMMAD SYARIF
NPM : 201801052
Advisor I : Dr. Budi Hartono, M.Si
Advisor II : Isnaini, SH, M.Hum, PhD

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Tamiang is a government agency tasked with administering public services including business licensing. In implementing the OSS RBA system at DPMPTSP Aceh Tamiang Regency, there are several problems in the service that cause the service to be less than optimal, namely a lack of communication between licensing service officers, a lack of material and non-material resources, so that trying licensing services become ineffective. Based on the formulation of the problem, first, How is the Implementation of OSS RBA in Improving Service Quality at DPMPTSP Aceh Tamiang Regency? second, what factors influence the Implementation of OSS RBA in Improving Service Quality at DPMPTSP Aceh Tamiang District. The method used in this research is descriptive and qualitative with observational research instruments, documentation studies and interviews. While the data analysis used descriptive analysis. The results showed that the quality of service at the Aceh Tamiang District DPMPTSP which refers to Edward III's theory, with indicators of communication, resources, disposition and bureaucratic structure, has been running but is still not optimal. The inhibiting factors for OSS RBA services at DPMPTSP include, lack of socialization to the community, lack of employees implementing the OSS RBA application system, limited budget resources so that the service for the OSS RBA application system is not optimal.

Keywords: *Implementation, Service, Licensing to try*

KATA PENGANTAR

Maha suci Allah SWT yang menganugerahkan setiap orang yang menjalani hidup di dunia ini yang berbeda. Maha indah karunia-Nya telah memberikan masing-masing orang dengan potensi yang beraneka rupa. Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas izinnyalah, penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Pascasarjana Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area dengan selesainya Tesis ini yang judul *Implementasi Sistem Online Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Tatu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang*. Shalawat beriring Salam juga penulis persembahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Dalam penulisan tesis ini peneliti sangat menyadari bahwa terwujudnya tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

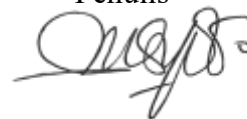
1. Rektor Universitas Medan Area Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area Prof. Dr. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si.
4. Bapak Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing I,
Terima kasih atas ilmu dan masukan yang telah diberikan kepada penulis.

5. Bapak Isnaini, M.Hum, PhD selaku Dosen pembimbing II, Terima kasih atas ilmu dan masukan yang telah diberikan kepada penulis selama penulisan tesis ini.
6. Seluruh Dosen pengajar Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
7. Teruntuk yang Teristimewa penulis ucapkan kepada istri tercinta
8. Dan juga ucapan terima kasih ini persembahkan untuk anak-anak penulis.
9. Jajaran Dinas penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan dari Allah SWT serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk diperkuliahan sampai akhirnya penyelesaian Tesis ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya Aamiin.

Medan, 25 Juni 2023

Penulis



Muhammad Syarif

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSATRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GEMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Implementasi.....	12
2.2 Konsep Sistem <i>Online Submission Risk Based</i> Approach (OSS RBA)	21
2.2.1 Reformasi Perizinan Berusaha	23
2.2.2. Perizinan Berusaha Berbasis Resiko	27
2.2.3 Regulasi Perizinan Berusaha.....	28
2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	33
2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	41
2.4 Penelitian Terdahulu	44
2.5 Kerangka Pikiran.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	52

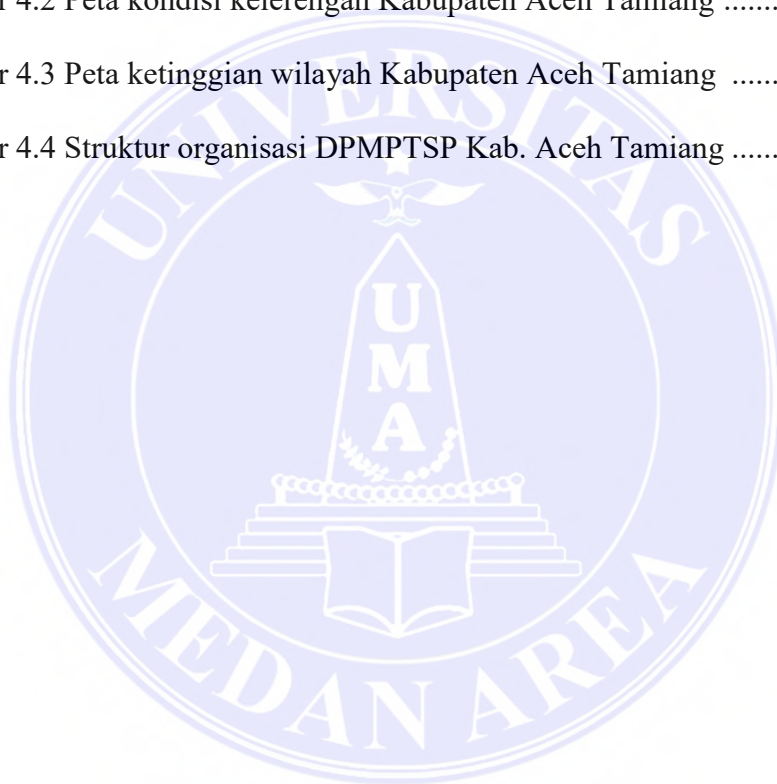
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	52
3.2 Bentuk Penelitian	52
3.3 Informan Penelitian	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data	54
3.5 Teknik Analisis Data	58
3.6 Definisi Konsep	61
3.7 Definisi Operasional	62
BAB IV HASIL PENELITIAN	66
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
4.2 Hasil Penelitian	78
4.3 Pembahasan	96
BAB V PENUTUP	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran	100
Lampiran	102
Daftar pustaka	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data masyarakat yang mengajukan izin.....	8
Tabel 4.1 Jumlah penduduk menurut jenis kelamin tahun 2017-2021	67
Tabel 4.2 Jumlah penduduk tahun 2017-2021	68
Tabel 4.3 Data pegawai DPMPTSP Kab. Aceh Tamiang.....	74
Tabel 4.4 Data Pegawai DPMPTSP Kab. Aceh Tamiang Menurut Pendidikan	77
Tabel 4.5 Data perizinan UMKM melalui aplikasi OSS RBA DPMPTSP Kab. Aceh Tamiang	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	61
Gambar 4.1 Peta administrasi Kabupaten Aceh Tamiang	67
Gambar 4.2 Peta kondisi kelerengn Kabupaten Aceh Tamiang	67
Gambar 4.3 Peta ketinggian wilayah Kabupaten Aceh Tamiang	68
Gambar 4.4 Struktur organisasi DPMPTSP Kab. Aceh Tamiang	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara didirikan dengan tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia dan membina kesejahteraan umum. Pemerintah ini mengisyaratkan bahwa negara berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan setiap penduduk melalui kerangka kerja pemerintah yang terikat bersama untuk menyelenggarakan angkutan bantuan umum yang fenomenal sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap penduduk dan pemerataan sosial bagi pemerintah-jika produk, administrasi, dan administrasi manajerial. penyedia layanan publik

"Implementasi kebijakan publik" adalah proses penerapan kebijakan publik melalui program, aktivitas, atau mekanisme sistem lainnya. Administrasi publik mungkin menjadi subjek yang paling banyak menerima penelitian, baik di kalangan akademisi, profesional, maupun masyarakat umum. Setiap orang memiliki sudut pandang yang unik. Siswa menyelidiki strategi publik dalam konteks produk hukum dan politik dan, secara mengejutkan, berkembang menjadi pemikir kritis (pemecah masalah). Para ahli melihat strategi publik sebagai rangkaian aturan dan pedoman yang berfungsi sebagai titik acuan untuk bertindak. sementara populasi keseluruhan memanfaatkan pengaturan otoritas publik dengan suatu isu untuk mengenali strategi publik. Pengembangan studi pengaturan publik, termasuk studi pelaksanaan pendekatan publik, telah dibantu oleh perspektif yang

beragam ini.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 32 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Perpindahan dari sentralisasi ke desentralisasi dalam sistem pemerintahan dicontohkan oleh Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Akibatnya, semangat dan tuntutan masyarakat terhadap perubahan yang dirasakan dalam hal hak atas pemerintahan yang baik dan pemenuhan hak dasar seseorang meningkat.

Di era desentralisasi ini, pelayanan publik harus lebih responsif terhadap kepentingan publik. Menurut Customer-Driven Government, paradigma pelayanan publik bergeser dari pelayanan terpusat menjadi pelayanan yang lebih mengutamakan pengelolaan dan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Pemanfaatan inovasi data merupakan salah satu ciri dari kemajuan zaman saat ini. Kelemahan sistem pelayanan publik saat ini harus diatasi dengan ini. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah dikenal dengan istilah e-government. Dalam hal pengelolaan perizinan, masyarakat dapat memperoleh manfaat dari informasi dan layanan yang lebih mudah digunakan dan lebih komprehensif yang ditawarkan oleh E-Government. Hal ini dapat dimanfaatkan untuk membuat pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan transparan melalui Sistem *Online Risk Submission Basic Approach* (OSS RBA).

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan keterampilan dan

kelangsungan usaha dengan menerapkan strategi percepatan kegiatan usaha yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sesuai dengan peraturan tersebut, sistem OSS akan menjadi acuan utama dalam kegiatan perizinan usaha. Administrasi satu pintu dari sistem perizinan elektronik dapat dikaitkan dengan administrasi perizinan bisnis. Untuk dapat menggunakan sistem OSS, pemohon meminta akses ke halaman URL: <http://oss.go.id>. Pemerintah pusat menerapkan *Online Single Submission* (OSS) pada 8 Juli 2018. sebagai Peraturan Pemerintah Nomor, Pemerintah mengeluarkan kebijakan terkait perizinan pelayanan bagi pelaku usaha berbasis elektronik. Peraturan Pemerintah 24 Tahun 2018 Juli 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terkoordinasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS). Akomodasi Tunggal Online, atau disingkat OSS, adalah administrasi perizinan berbasis elektronik yang terkoordinasi untuk izin usaha yang dijalankan oleh otoritas publik. Merujuk pada PP No. 24 Tahun 2018 pada pasal 1 ayat 5 dijelaskan bahwa, –Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Wali Kota kepada pelaku usaha melalui system elektronik yang terintegrasi.

Dalam UU No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, pendekatan berbasis risiko (RBA) menggantikan pendekatan berbasis izin (*licensing-based approach*) sebagai paradigma perizinan. 11 Tahun 2020 ("UU Cipta Kerja") tentang

penciptaan lapangan kerja. Cara di mana kebijakan bisnis, institusi, dan platform layanan saat ini dirancang baik di tingkat pusat maupun daerah dipengaruhi oleh paradigma baru ini, yang menempatkan risiko di urutan teratas daftar faktor yang perlu dipertimbangkan dalam setiap aktivitas bisnis. Untuk mendorong daya saing daerah dan memudahkan kehidupan penduduk dan dunia usaha, perubahan struktural ini dipastikan akan dilaksanakan.

Untuk mempercepat proses perizinan dan membuat pelayanan lebih efektif dan efisien, izin usaha layanan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi pemerintah, yang juga disebut sebagai pemerintahan elektronik. Menurut pengertian Bank Dunia dalam Mulyadi (2015: 243), *e-government* adalah perubahan otoritas publik dari asosiasi dengan wilayah lokal, wilayah bisnis lokal, dan individu yang terlibat erat menggunakan inovasi data, (misalnya, Web, Wide Organisasi Wilayah, dan Pendaftaran Portabel). Pemanfaatan inovasi data telah menjadi penting untuk kepentingan masyarakat, otoritas publik, dan area bisnis karena kemajuan mekanis dan dampak globalisasi. Hal ini disambut baik oleh otoritas publik, yang telah menggunakan inovasi data untuk mempercepat administrasi publik.

UU Cipta Kerja mengamanatkan sejumlah Peraturan Pemerintah (PP) dan Peraturan Presiden (Perpres) sebagai peraturan turunan dan pedoman kerja Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Pemda) dalam rangka instrumentasi kebijakan. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP No. 5) dan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 5 Tahun

2021) dan Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2021 Tentang Daerah Perizinan Berusaha (PP No. 6 Tahun 2021).

Kesiapan daerah dan respon tindak lanjut perizinan berbasis risiko, khususnya dalam hal kebijakan, kelembagaan (organisasi dan sumber daya manusia), dan instrumen layanan digital (sarpras, jaringan internet), semuanya berperan dalam pelaksanaannya di daerah. Ketiga bagian ini merupakan faktor utama untuk melihat garis besar status provinsi dalam menjalankan sistem baru pedoman perizinan usaha. Selain itu, penjabaran fakta dari ketiga elemen tersebut menunjukkan kesulitan dan kebutuhan yang dihadapi daerah dalam mengimplementasikan UU Cipta Kerja dan peraturan turunannya, khususnya Pendekatan Berbasis Risiko *Online Single Submission* (OSS RBA) untuk layanan perizinan usaha.

Platform administrasi perizinan berusaha berbasis digital yang dikenal dengan *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha. Platform ini merupakan rencana pemutakhiran dan jawaban atas mandat UU Cipta Kerja dan regulasi terkait. Tahapan ini resmi disampaikan pada 09 Agustus 2021 (10 bulan sejak Peraturan Pembuatan Gig disahkan pada 05 Oktober 2021). Perizinan digital dilakukan dengan menerbitkan izin berdasarkan tingkat risiko yang terkait dengan operasi bisnis.

Dalam OSS RBA, penerbitan izin usaha ditentukan oleh derajat risiko usaha. Beberapa level tersebut adalah:

- a. Berdasarkan Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021, pelaku usaha dengan tingkat risiko rendah menerima NIB yang secara otomatis diakui sebagai legalitas untuk melakukan usaha. Demikian pula NIB berlaku sebagai norma umum Indonesia (SNI) dan penegasan kehalalan sesuai aturan hukum bagi pelaku usaha UMK (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021);
- b. Pelaku usaha dengan tingkat risiko sedang memperoleh izin usaha berupa NIB dan sertifikat standar berupa pernyataan memenuhi standar usaha (Pasal 13 ayat (1), PP 5/2021);
- c. NIB adalah izin usaha dan sertifikat standar yang diterbitkan oleh pemerintah pusat atau daerah kepada pelaku usaha dengan tingkat risiko menengah sampai tinggi (Pasal 14 ayat (1) PP 5/2021);
- d. Pelaku usaha yang berisiko tinggi mendapatkan NIB dan izin, yang keduanya harus diperoleh sebelum mereka dapat melakukan kegiatan usaha (Pasal 15 ayat (1) PP 5/2021).

Pembedaan ini dibuat dengan maksud untuk memastikan bahwa, agar tidak mengubah karakteristik lingkungan, ekonomi, dan sosial yang ada, lebih banyak persyaratan keselamatan harus dipenuhi untuk setiap jenis usaha dengan tingkat risiko yang lebih tinggi. Penilaian tingkat bahaya, potensi bahaya, tingkat risiko, dan peringkat skala usaha untuk kegiatan usaha menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat bahaya.

Selain itu, OSS-RBA memberikan pelayanan perizinan berusaha pada berbagai macam sektor usaha. Pengaturan ini secara jelas diatur dalam Pasal 6

ayat (2) PP 5/2021) dimana sektor tersebut meliputi: Kelautan dan Perikanan; Pertanian; Lingkungan Hidup Dan Kehutanan; Energi dan Sumber Daya Mineral; Ketenag nukliran; Perindustrian; Perdagangan; Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat; Transportasi Kesehatan, Obat, dan Makanan; Pendidikan dan Kebudayaan; Pariwisata; Keagamaan; Pos, Telekomunikasi, Penyiaran, dan Sistem dan Transaksi Elektronik; Pertanahan dan Keamanan; dan Ketenagakerjaan.

Padahal secara empiris, pelayanan publik yang berlangsung saat ini masih berbelit-belit, lamban, mahal, dan melelahkan, serta permintaan akan layanan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan. Karena masyarakat masih dipandang sebagai pihak yang dilayani, kecenderungan ini terjadi. Dengan mengabaikan upaya peningkatan pelayanan dan kurangnya inovasi untuk meningkatkan pelayanan, maka akan berdampak negatif terhadap perkembangan pelayanan itu sendiri. Masyarakat akan dapat merasa puas dan memiliki sikap yang positif jika pelayanannya baik. Hal ini disebabkan karena perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan kesannya terhadap kinerja seseorang dengan harapannya disebut kepuasan. Namun, masih banyak kendala dalam penyediaan layanan masyarakat. Hampir setiap orang yang menggunakan layanan publik pernah menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan tersebut.

Seperti Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk memangkas birokrasi dalam perizinan dan nonperizinan pelayanan serta improvisasi. layanan publik. Kantor Spekulasi dan Tata Tertib Rezim Aceh Tamiang sebenarnya memiliki kekurangan dalam

pelaksanaan OSS RBA sehari-hari. Sementara itu, salah satu bidang usaha yang memanfaatkan permohonan perizinan ini adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Permasalahan muncul pada saat pelaksanaan pelayanan perizinan UMKM yang menghambat proses perizinan. Jika mengacu pada teori Edward III, maka muncul permasalahan dalam prosedur percepatan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang: komunikasi, disposisi, sumber daya, dan struktur birokrasi (implementasi Edward III: 2016) .

Table 1.1 Data Masyarakat Yang Mengajukan Izin Usaha

No	Kecamatan	Jumlah UMKM (unit)		
		2019	2020	2021
1	Manyak payed	610	221	1484
2	Bendahara	111	359	1661
3	Seruway	305	241	2011
4	Rantau	49	696	3034
5	Karang baru	68	1087	3726
6	Kota kuala simpang	721	555	1557
7	Kejuaruan muda	18	144	2286
8	Tamiang hulu	409	230	765
9	Banda mulia	101	202	1052
10	Sekerak	34	216	443
11	Tenggulun	114	275	898
12	Bandar pusaka	61	71	1060
Jumlah		2601	4297	19977
Penambahan pertahun		(643)	1696	15680
Persentase pertahun		-24.72	39.47	78.49

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2019 sampai 2021

Eksekusi OSS RBA di wilayah Aceh Tamiang menghadapi kesulitan ekstra, antara lain:

Pertama, Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, peneliti menemukan bahwa petugas pelayanan perizinan tidak mempromosikan aplikasi atau berkomunikasi dengan masyarakat umum. Seharusnya, sebagian besar masyarakat mengetahui aplikasi OSS RBA. Kedua, Sumber daya manusia fisik dan intangible masih kurang. Akibatnya, tidak ada karyawan yang dapat mendemonstrasikan cara penggunaan aplikasi OSS RBA ini kepada masyarakat. Akibat infrastruktur dan fasilitas pelayanan perijinan yang belum memadai, masih rendahnya kompetensi pegawai yang menyebabkan belum optimalnya penerapan OSS RBA. Ketiga, fakta bahwa aplikasi OSS RBA hanya diberikan kepada pengguna lokal dua kali setahun menunjukkan bahwa otoritas perizinan tidak berkomitmen untuk memperlancar layanan perizinan yang menggunakan OSS RBA ini. Pencipta berkeinginan untuk memimpin eksplorasi sebagai postulat dengan judul, seperti yang digambarkan di atas.: **“Implementasi Sistem Online Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang”**.

Dalam konteks penelitian pelayanan publik ini penulis memilih melakukan penekanan pada kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang, yang merupakan unsur pelaksanaan tugas Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang di bidang

pengelolaan Perizinan sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi *Sistem Online Submission Risk Basic Approach* (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi *Sistem Online Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, rumusan masalah yang akan dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis Implementasi *Sistem Online Submission Risk Basic Approach* (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang?
2. Untuk Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi *Sistem Online Submission Risk Basic Approach* (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang?

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa aplikasi yang mungkin dari penelitian ini untuk masalah ilmiah:

1. Manfaat Akademis: Implementasi Sistem Online Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) dalam Peningkatan Kualitas Layanan dapat digunakan sebagai alat untuk menambah pengetahuan dan mempermudah pembelajaran administrasi publik.
2. Manfaat Praktisi Membantu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Menerapkan Sistem Online Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Implementasi

2.1.1 Pengertian Implementasi

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (Usman, 2004:7) mengemukakan bahwa “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”

Menurut Syauckani dkk (2004 : 295) implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, Pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk di dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.

Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrative yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak

langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan pemerintah.

Sementara itu, Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier menjelaskan pentingnya eksekusi ini dalam Wahab (2005:65) dengan menyatakan bahwa fokus eksekusi strategi adalah memahami apa yang sebenarnya terjadi setelah suatu program dianggap sah atau direncanakan, khususnya peristiwa-peristiwa. dan aktivitas yang muncul setelah sanksi aturan strategi negara, yang mencakup upaya untuk mengatur dan menimbulkan hasil/pengaruh nyata pada masyarakat atau peristiwa.

Apresiasi dalam Surmayadi (2005: 79) mengemukakan bahwa proses implementasi terdiri dari tiga bagian penting: 1) keberadaan program atau strategi saat ini; 2) pertemuan yang bertujuan, khususnya pertemuan lokal yang difokuskan untuk memperoleh manfaat dari program, perubahan, atau perbaikan tetapi tidak sepenuhnya ditetapkan; 3) komponen pelaksana (Praktisi), dapat berupa organisasi atau individu yang bertugas mengawasi siklus pelaksanaan.

Lipsky menggunakan istilah "birokrat tingkat jalanan" untuk menggambarkan mereka yang memengaruhi pembuat kebijakan untuk menyediakan layanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran untuk implementasi. Kebijakan sederhana seperti yang bertujuan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dengan membangun infrastruktur publik dilaksanakan oleh satu organisasi. Di sisi lain, sejumlah lembaga yang berbeda, seperti birokrasi kabupaten, pemerintah kecamatan, dan pemerintah desa, akan terlibat dalam

implementasi kebijakan makro, seperti yang bertujuan untuk mengurangi kemiskinan di pedesaan.

Kemajuan eksekusi strategi dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang semuanya saling berhubungan. Kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang berbagai faktor terkait eksekusi dengan mempertimbangkan beberapa hipotesis eksekusi:

Hipotesis Eksekusi Strategi a. Hipotesis George C. Edwards III (2004) Edwards III berhipotesis bahwa empat faktor spesifik mempengaruhi pelaksanaan strategi: 1) komunikasi; 2) sumber daya; 3) pola pikir; dan 4) struktur birokrasi. Selain itu, keempat variabel ini saling berhubungan satu sama lain.

- 1) Komunikasi Kesadaran pelaksana tentang prosedur sangat penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan. Untuk mengurangi distorsi implementasi, tujuan dan sasaran kebijakan harus dijelaskan kepada (kelompok sasaran). Audiens sasaran kemungkinan besar akan menolak jika tujuan kebijakan tidak jelas atau tidak diketahui sama sekali.
- 2) Sumber Daya Sekalipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara konsisten dan jelas, pelaksana tidak akan berhasil melaksanakannya. Sumber daya manusia, khususnya keahlian dalam implementasi, dan sumber daya keuangan adalah contoh dari sumber daya tersebut. Aset sangat penting untuk pelaksanaan pendekatan yang berhasil. Kebijakan hanya bisa ada sebagai dokumen kertas tanpa sumber daya.
- 3) Disposisi Disposisi pelaksana dipengaruhi oleh kepribadian dan sifat mereka. Jika spesialis memiliki disposisi yang terhormat, dia akan

menyelesaikan pengaturan dan memenuhi kebutuhan pembuat strategi. Proses pelaksanaan metodologi juga menjadi kurang ketika ahli memiliki disposisi atau perspektif pengganti dari pembuat kebijakan. Banyak contoh kemajuan di negara-negara berkembang yang menunjukkan bahwa pemerintah kurang tulus dan tidak bertanggung jawab. Berbagai kasus degradasi yang terjadi di negara berkembang, seperti Indonesia, merupakan wujud nyata dari kurangnya tanggung jawab dan ketergantungan para ahli dalam melaksanakan program perbaikan.

- 4) Struktur Birokrasi Struktur organisasi yang bertugas melaksanakan kebijakan berpengaruh besar terhadap bagaimana kebijakan dilaksanakan. Prosedur operasi standar, juga dikenal sebagai SOP, merupakan komponen penting dari setiap organisasistruktur tion. Setiap pelaksana mengikuti standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman. Rencana sah yang ekstensif biasanya akan melemahkan pengawasan dan menghasilkan kebiasaan, terutama sistem administrasi yang campur aduk dan rumit. Akibatnya, kegiatan organisasi menjadi kaku.

Menurut Wibawa (2005:36), Teori Merilee S. Grindle dari tahun 1980, dua faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi: substansi strategi dan setting (setting) di mana ia akan dieksekusi. Proyek kegiatan dan tugas individu harus direncanakan dan didanai sesuai dengan tujuan strategi untuk mendukung kedua variabel tersebut agar dapat membawa dampak yang baik pada masyarakat, individu, dan kelompok, serta perubahan dan pengakuan oleh daerah setempat

yang dilakukan. pengaturan keluar. Menurut Grindle, indikator dalam isi variabel kebijakan adalah sebagai berikut:

- 1) Item strategi mencerminkan kepentingan kelompok atau kelompok sasaran.
- 2) Manfaat yang diterima audiens yang dituju.
- 3) Sejauh mana kebijakan diantisipasi untuk mempengaruhi perubahan.
- 4) Zona untuk navigasi.
- 5) Aset yang bersangkutan telah dibackup, dan 6) Semua referensi ke agen program telah dilakukan.

Sementara itu, ada tiga indikator spesifik dalam variabel iklim metode:

1. Seberapa besar pengaruh, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh setiap peserta dalam implementasi kebijakan.
2. karakteristik lembaga dan sistem pengambilan keputusan.
3. tingkat kepatuhan dan daya tanggap audiens.

Implementasi kebijakan akan lebih menantang jika terdapat banyak kepentingan yang bersaing dibandingkan jika hanya sedikit. Akibatnya, kemandirian kebijakan akan dipengaruhi oleh sejauh mana berbagai pihak, seperti politisi, pengusaha, masyarakat, kelompok sasaran, dan sebagainya, berpartisipasi dalam implementasinya.

Spekulasi Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn Menurut meter dan tanduk, kinerja dipengaruhi oleh enam komponen, yaitu:

- 1) Agar tujuan dan standar strategi dapat direalisasikan, mereka harus mudah dipahami dan diukur.

- 2) Material Sumber daya manusia dan nonmanusia mendukung pelaksanaan kebijakan.
- 3) Hubungan dengan Pihak Lain Pelaksanaan berbagai program membutuhkan bantuan dan kerjasama dari organisasi lain.
- 4) Ciri-ciri agen yang melaksanakan implementasi Struktur, norma, dan pola hubungan birokrasi yang merupakan bagian dari birokrasi dan semuanya berdampak pada jalannya suatu program adalah ciri-ciri agen yang melaksanakan keluar pelaksanaan.
- 5) Keadaan masyarakat, politik, dan ekonomi. Sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat membantu keberhasilan implementasi kebijakan termasuk dalam variabel ini. Disposisi praktisi dapat dilihat dari tiga perspektif utama: reaksi praktisi terhadap strategi, yang akan berdampak pada kesiapannya untuk mewujudkannya. Selain itu, kekuatan sikap praktisi, dan lebih khusus lagi, bias nilai pelaksana.

Hipotesis David L. Weimer dan Aidan R. Vining Weimer dan Vining (2007:

- 396) Ada tiga kumpulan elemen yang sangat besar yang dapat mempengaruhi seberapa baik suatu program berfungsi, khususnya: logika kebijakan, pengaturan di mana itu dilaksanakan, dan kemampuan orang yang melaksanakannya.
- a) Logika di balik suatu kebijakan. Tujuan dari ini adalah untuk menjamin bahwa kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya masuk akal dan logis.
 - b) Keberhasilan suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh lingkungan di mana kebijakan itu diterapkan. Lingkungan ini meliputi lingkungan sosial, politik, ekonomi, pertahanan dan keamanan, serta lingkungan fisik atau geografis.

- c) Kemampuan pelaksana.

2.1.3 Tahapan implementasi kebijakan

Tahapan implementasi kebijakan dimana kebijakan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam konteks implementasi aktual kebijakan tersebut. Keberhasilan suatu kebijakan dapat dipengaruhi oleh tingkat keahlian dan kompetensi ini. Di sini, akan terlihat jelas bagaimana isi kebijakan berinteraksi dengan khalayak sasaran dan bagaimana sejumlah faktor lingkungan—politik, sosial, dan lainnya—mempengaruhi implementasinya.

Meter dan Horn dalam Sujianto (2008: 35) mengungkapkan bahwa variabel-variabel yang menyertainya berdampak pada hasil eksekusi strategi:

- a. Standar dan Tujuan Kebijakan (Tujuan Kebijakan)

Karena tujuan standar dan kebijakan terutama berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi hasil kinerja, identifikasi indikator kinerja sangat penting untuk analisis. Karena mengukur sejauh mana standar dan tujuan menggambarkan kebijakan secara keseluruhan, indikator ini mudah diukur dalam berbagai konteks.

- b. Sumber Daya Kebijakan

Implementasi kebijakan mencakup lebih dari sekadar tujuan dan standar; itu juga termasuk sumber daya yang digunakan untuk membuat organisasi lebih mudah. Diantisipasi bahwa insentif dan dana akan menjadi salah satu sumber daya yang direncanakan untuk membantu keberhasilan implementasi.

- c. Kegiatan untuk Komunikasi dan Penegakan Antar Organisasi Implementasi program yang efektif mensyaratkan bahwa pelaksana program memahami standar dan tujuan program. Kemudian, korespondensi yang konsisten yang hanya berfokus pada informasi acara harus disertakan. Komunikasi dalam organisasi merupakan tantangan. Disengaja atau tidaknya komunikator, mentransfer informasi dari satu organisasi ke organisasi lain atau dari satu organisasi ke organisasi lain memerlukan pembentukan mekanisme dan prosedur kelembagaan yang memungkinkan pelaksana berperilaku konsisten.
- d. Karakteristik Pelaksana (The Characteristics of the Implementing Agency) Struktur birokrasi mempertimbangkan karakteristik, norma, dan pola hubungan dalam eksekutif yang aktual atau potensial dengan apa yang dilakukan dalam kebijakan. Secara lebih khusus, karakteristik terkait dengan keterampilan dan kriteria yang dimiliki oleh anggota staf di tingkat pengawasan (pengendalian) hirarkis sehubungan dengan keputusan yang dibuat oleh subunit selama proses implementasi. Aset implementasi, persetujuan otoritatif, jumlah korespondensi terbuka, terutama jaringan korespondensi vertikal dan bahkan dalam asosiasi, hubungan formal dan informal antara pencipta strategi dan pelaksana
- e. Variabel Alam, Sosial, dan Politik Pelaksanaan strategi tidak dapat dipisahkan dari faktor ekologi, sosial, dan politik (Ekosospol). Pengaruh ilmu-ilmu sosial dan politik terhadap kebijakan pemerintah telah menjadi perhatian utama, meski mendapat

sedikit perhatian. Namun, faktor ini memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan kegiatan. Beberapa hal yang terkait dengan faktor Eksospol, antara lain:

- 1) Apakah sumberdaya-sumberdaya ekonomi yang tersedia dalam organisasi pelaksana cukup memadai untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan.
 - 2) Sejauhmana atau bagaimana kondisi-kondisi sosial ekonomi yang akan mempengaruhi pelaksanaan kebijakan.
 - 3) Bagaimana sifat umum; seberapa jelas masalah kebijakan yang terkait.
 - 4) Apakah kelompok elite menyetujui atau menentang pelaksanaan kebijakan.
 - 5) Apakah karakteristik partisipan dari organisasi pelaksana ; adaoposisi atau dukungan partisipan untuk kebijakan tersebut.
- f. Disposisi Pelaksana atau Sikap

Variabel ini mengukur bagaimana pelaksana dirasakan oleh mereka yang berada di yurisdiksi di mana kebijakan dikomunikasikan. Pelaksana dipengaruhi oleh tiga elemen saat menjalankan pendekatan:

- 1) Kognisi (pemahaman dan pengetahuan)
- 2) Arah respon pelaksana terhadap implementasi menerima ataum enolak.
- 3) Intensitas dari respon pelaksana.

Intensitas dari respon pelaksana Pengaruh sikap pembuat kebijakan serta faktor eksternal yang masih melihat keinginan kelompok sasaran ditunjukkan oleh

enam variabel yang dikembangkan oleh Meter and Horn untuk menentukan keberhasilan implementasi. Hasilnya, keinginan grup dan program yang direncanakan akan selaras. Komunikasi antara pencipta strategi dan pelaksana digunakan untuk menyelesaikan ini.

Faktor-faktor berikut berkontribusi pada keberhasilan implementasi kebijakan, seperti yang dinyatakan oleh Grindle dalam Nugroho (2003:174): Transformasi kebijakan diikuti oleh implementasinya. Keberhasilan kebijakan ditentukan oleh tingkat implementasinya. Kontratenda kebijakan meliputi:

1) Kepentingan yang dilayani oleh kebijakan; 2) Jenis keuntungan yang akan diwujudkan; 3) Tingkat kemajuan yang ideal; 4) Sudut pandang pembuat keputusan; dan 5) Untuk sementara, siapa yang melaksanakan program: 1) Kekuatan, kepentingan, dan akord yang terlibat; 2) Kualitas landasan keputusan; selain itu, 3) Independensi pengarah dan daya tanggap.

Sujianto (2008:69) selanjutnya memiliki penilaian yang sebanding dengan George C. Edward, mengenai unsur-unsur yang mempengaruhi hasil pelaksanaan, tentunya Sujianto memang mengganti salah satu variabel, yaitu variabel pembinaan administrasi dengan macam-macam manfaat yang didapat.

2.2 Konsep Sistem Online Submission Risk Basic Approach (OSS RBA)

Dalam UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, pendekatan berbasis resiko (RBA) menggantikan pendekatan berbasis terintegrasi (risk based approach) sebagai pandangan dunia perizinan. berkaitan dengan penciptaan lapangan kerja, yang dikenal sebagai "Hukum Penciptaan Lapangan Kerja." Paradigma baru ini, yang menempatkan risiko pada urutan teratas dalam daftar

faktor yang harus dipertimbangkan dalam setiap aktivitas bisnis, memengaruhi rancangan kebijakan bisnis, lembaga, dan platform layanan saat ini di tingkat pusat dan daerah. Perubahan struktural ini akan membuat segalanya lebih mudah dan lebih aman bagi bisnis, yang akan membantu kawasan ini menjadi lebih kompetitif.

Dari sisi instrumentasi strategi, UU Cipta Kerja mengamankan sejumlah Peraturan Pemerintah (PP) dan Peraturan Presiden (Perpres) sebagai regulasi turunan sekaligus menjadi panduan kerja Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Pemda). Terkait kemudahan berusaha dan layanan di daerah, ada dua regulasi turunan yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP No. 5 Tahun 2021) dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (PP No. 6 Tahun 2021).

Model perizinan berbasis risiko ini mengandalkan kesiapan daerah serta respon tindak lanjut di tingkat implementasi di daerah, terutama dalam hal instrumen layanan digital (sarpras, jaringan internet), kelembagaan (organisasi dan sumber daya manusia), dan kebijakan. Ketiga segmen ini merupakan komponen utama untuk melihat garis besar status normal dalam penyelesaian rencana baru aturan perizinan usaha. Selain itu, penggambaran fakta yang diberikan oleh ketiga komponen tersebut menyoroti kesulitan dan persyaratan yang dihadapi pemerintah daerah saat mengimplementasikan Regulasi Gig Creation dan pedoman yang ditetapkannya, khususnya Pendekatan Berbasis Bahaya Akomodasi Tunggal Berbasis Web (OSS RBA) untuk izin bisnis jasa.

2.2.1 Modifikasi Perizinan Usaha

Keamanan dan kemudahan bisnis dapat beroperasi sangat penting untuk setiap kegiatan investasi di daerah tersebut. Sebelum memulai bisnis, calon investor di Indonesia harus mendapatkan izin. Dalam konteks ini, tujuan reformasi perizinan adalah untuk memungkinkan investor diyakinkan bahwa modal yang diinvestasikan akan tumbuh dalam lingkungan yang ramah bisnis. Penghibur bisnis akan benar-benar ingin menggunakan administrasi yang sederhana, mahir, dan eksplisit tanpa kehilangan bagian dari keamanan lingkungan dan jaminan sosial. Tiga bidang reformasi yang menjadi fokus reformasi perizinan secara konseptual adalah: Digitalisierung, deregulasi, dan pengakhiran birokrasi (KPPOD, 2019) Karena keterkaitan antara ketiga bidang tersebut, pembaruan di satu bidang harus didukung dengan perubahan di bidang lainnya untuk mereka untuk menjadi efektif.

a. Deregulasi

Pembebasan Menurut focus group KPPOD yang diadakan pada tahun 2019, regulasi masih menjadi salah satu kendala yang mempersulit pelaku usaha untuk memberikan izin pelayanan. Masalah utama: pedoman, standar, dan perebutan kekuasaan yang merata (antara layanan dan organisasi) dan kemajuan ke atas (baik dalam hal wilayah fokus dan teritorial); di tingkat administrasi perizinan daerah, serta belum memadainya norma, standar, prosedur, dan kriteria nasional (NSPK).

Akibatnya, penataan kebijakan berbasis deregulasi adalah metode yang paling efektif untuk reformasi kebijakan perizinan substantif. Menghilangkan pembatasan dan peraturan yang menyesakkan membutuhkan kebebasan pada tahap yang krusial. Penulisan ulang aturan dan pedoman sebagai akibat dari berbagai faktor disebut pembebasan. Di antara perlindungan mendasar bagi keputusan kekuasaan publik untuk membebaskan:

- 1) Peraturan tidak lagi berfungsi dan tidak mengarah pada hasil yang diinginkan;
- 2) pergeseran perspektif ekonomi dan ideologi mengenai sejauh mana lembaga swasta atau komersial tunduk pada regulasi;
- 3) Tekanan politik dari mitra, yang biasanya dipengaruhi langsung oleh peraturan.

Pembebasan merupakan tahapan mendasar dalam peningkatan hulu untuk mengkoordinasikan pedoman semua hibah dan mengerjakan strategi bisnis. Strategi ini merupakan langkah awal yang baik untuk membangun kembali organisasi pelayanan perijinan bagi masyarakat umum dan pelaku bisnis, yang selama ini dipandang sebagai penghambat usaha bisnis. Instansi pemerintah yang memiliki kompetensi dan kewenangan untuk membuat kebijakan, mereduksi aturan prosedural, dan merasionalisasi institusi pemerintah harus mengkoordinasikan proses peningkatan pelayanan perizinan lintas instansi dan sektor.

Deregulasi perizinan usaha pada akhirnya bertujuan untuk mengurangi jumlah izin yang diterbitkan dan meningkatkan keandalannya. Abaikan, gabungkan, sederhanakan, atau desentralisasi—juga dikenal sebagai hapus,

gabungkan, sederhanakan, dan transfer adalah contoh strategi rasionalisasi izin (HGSL). pertama, penghapusan, disebut juga dengan berakhirnya keberlakuan izin yang digunakan selama ini; ed2. Reorganisasi beberapa izin menjadi satu izin yang diyakini memiliki dasar yang sama disebut juga dengan merger. ketiga, penyederhanaan, yang entai mengurangi jumlah persyaratan yang ada selama ini karena dianggap tidak sesuai atau tidak terkait dengan perolehan izin; Keempat, tugas, atau pendekatan yang paling terkenal untuk memberikan lisensi kepada asosiasi yang berada di bawahnya untuk menawarkan bantuan dengan lebih cepat dan bahkan lebih bersemangat (KPPPOD, 2019).

b. Debirokratisasi

Tujuan dari debirokratisasi adalah untuk memperpendek jalur birokrasi sehingga proses bisnis menjadi lebih efisien, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam birokrasi, antara lain dengan:

- a) prosedur yang tidak berliku;
- b) Beban biaya yang ringan;
- c) waktu pelayanan yang lebih singkat.

Saat mengajukan izin usaha, pelaku usaha juga mengharapkan hal-hal tersebut menjadi gambaran yang ideal. Dalam laporan *Carrying on Work*, Bank Dunia menggunakan ketiga faktor ini teknik, biaya, dan waktu sebagai alat estimasi untuk menunjukkan betapa mudahnya bekerja di negara di seluruh dunia.

Dalam *Reevaluating Government*, Osborne dan Gaebler menyatakan bahwa agar organisasi terbuka oleh asosiasi menjadi lebih hebat dan mampu, prinsip regulasi harus fokus pada pengungkapan organisasi bantuan yang hampir tidak ada, berguna, cepat, layak, memiliki biaya praktis yang rendah, dan sengit.

Debirokratisasi, menurut Weber dalam Griin (2004), bertujuan untuk menyederhanakan prosedur yang dianggap terlalu rumit. Debirokratisasi juga dianggap perlu untuk inisiatif membangun industri modern dan pertumbuhan ekonomi.

Debirokratisasi, sesuai dengan Solow Development Hypothesis, menghadirkan peluang berharga untuk mencapai industrialisasi yang cepat, ekonomi modern berbiaya rendah, dan kelangsungan pembangunan pada akhirnya.

Strategi yang paling efektif diperkirakan adalah dengan perampingan birokrasi di bidang perizinan usaha. Perampingan birokrasi di sektor publik bertujuan untuk mengurangi ukuran dan jumlah pegawai yang dipekerjakan oleh lembaga publik dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik (World Bank, 2015: 247 dalam KPPOD 2019). Sistem ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya yang lebih besar untuk meningkatkan pemenuhan dukungan publik dan ekspansi moneter. Mengurangi prosedur juga menjadi bagian penting dari bantuan publik secara keseluruhan karena dianggap cocok untuk membatasi potensi efek negatif dari kesalahan dan ketidakkonsistenan lainnya seperti praktik pencarian sewa dan kebisingan administrasi.

c. Digitalisasi

Tujuan menggunakan platform digital untuk melisensikan layanan adalah untuk menghemat waktu, tenaga, dan uang. Praktik mutakhir dan terampil ini juga akan meningkatkan kesederhanaan, jaminan, dan kerentanan di sepanjang siklus dinamis proyek. Pihak swasta mengantisipasi kondisi ideal pelaksanaan perizinan

berbasis elektronik sebagai berikut: pelayanan yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja serta kompatibel dengan semua perangkat elektronik yang terhubung dengan internet (one cloud); satu titik penjualan untuk pegawai pemerintah dan pelanggan; database terintegrasi untuk bisnis dan perizinan; pemantauan dan pelacakan proses aplikasi lisensi berbasis internet; perkiraan waktu dan biaya, serta pemilihan izin dan pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan; selain penyertaan platform untuk lisensi dan sertifikasi internasional.

Sebagai pusat ahli untuk menyetujui siklus, asosiasi pemerintah juga diharapkan mencerminkan kondisi ideal, termasuk: pergeseran opini publik tentang lembaga publik; kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi, hukum, dan peraturan; menetapkan indikator kinerja utama berdasarkan tahapan pelayanan perizinan; pemusnahan laporan (digitalisasi informasi); otomatisasi prosedur perolehan izin; serta akomodasi dan kuitansi dalam arsip hibah online.

2.2.2 Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

UU Cipta Kerja menerapkan paradigma baru dalam pelayanan perizinan berusaha: Risk-Based Approach. Dalam pendekatan ini tingkat risiko menjadi sebuah pertimbangan atas setiap tindakan atau usaha yang dilakukan. Semakin tinggi potensi risiko yang ditimbulkan oleh aktivitas bisnis tertentu, semakin ketat kontrol dari Pemerintah dan semakin banyak perizinan yang dibutuhkan atau inspeksi yang dilakukan dengan demikian, melalui pendekatan ini, dokumen legal

perizinan setiap kegiatan perizinan berusaha ditentukan tingkat risiko dari aktivitas usaha tersebut.

Faktor pertama yang menimbulkan risiko adalah jenis aktivitas semakin tinggi tingkat risiko, semakin besar kemungkinan suatu aktivitas akan menyebabkan resiko. Kedua, ukuran pendirian; Perusahaan besar memiliki dampak negatif yang lebih besar secara proporsional jika terjadi kecelakaan; ketiga, lokasi pendirian, tempat usaha yang berdiri atau dibangun di dekat sumber daya alam sensitive atau bersentuhan dengan daerah padat penduduk memiliki risiko yang tinggi; keempat, sejarah kepatuhan, semakin sering pengalaman pelanggaran pada sebuah kegiatan, semakin tinggi tingkat risikonya

Prinsip Perizinan Usaha Berbasis Risiko adalah Trust but Verify. Sebab pada dasarnya, Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mengubah konsep perizinan yang bersifat ex-ante (persyaratan dipenuhi di awal) dengan konsep peizinan ex-post (verifikasi dilakukan setelah persyaratan terpenuhi). Konsep ini terutama dapat diterapkan untuk jenis kegiatan usaha yang berisiko rendah atau kegiatan usaha yang telah ditetapkan standarnya. Setelah Pelaku Usaha melakukan kegiatan usaha berdasarkan standar, pemerintah sebagai otoritas akan melakukan verifikasi atas pemenuhan standar tersebut. Pemohonizin usaha diberikan kemudahan dalam mendapatkan legalitas usaha. Namun, pengawasan pasca pemberian izin menjadi proses yang mesti akuntabel dan transparan.

Strategi ini bertujuan untuk mendorong investasi dan kegiatan usaha dengan membuat perizinan lebih sederhana dan efektif; serta pengawasan terhadap kegiatan usaha yang bertanggung jawab, teratur, dan lugas. Untuk sementara,

strategi ini akan mengurangi potensi bahaya dan membuat proses perizinan usaha lebih efektif dan efisien baik bagi masyarakat umum maupun dunia usaha.

2.2.3 Regulasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

UU Cipta Kerja memiliki 45 Peraturan Pemerintah dan 4 Peraturan Presiden sebagai regulasi turunannya. Asesmen ini hanya fokus pada PP terkait penyelenggaraan OSS RBA di Daerah yaitu PP No. 5 Tahun 2021 dan PP No. 6 Tahun 2021 serta PP No. 10 Tahun 2021.

a. PP No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Penyelenggaraan perizinan berbasis risiko yang diatur dalam PP ini adalah a. pengaturan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; b. norma, standar, prosedur, dan kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; c. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui layanan Sistem OSS; d. tata cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; e. evaluasi dan reformasi kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; f. pendanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; g. penyelesaian permasalahan dan hambatan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; dan h. sanksi.

Adapun peringkat skala usaha kegiatan usaha, kegiatan usaha diklasifikasikan menjadi: a. kegiatan usaha dengan tingkat Risiko rendah; b. kegiatan usaha dengan tingkat Risikomenengah; dan c. kegiatan usaha dengan tingkat Risiko tinggi. Kegiatan usaha dengan tingkat Risiko menengah terbagi atas: a. tingkat Risiko menengah rendah; dan b. tingkat Risiko menengah tinggi.

Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat Risiko rendah berupa NIB yang menjadi identitas Pelaku Usaha sekaligus legalitas melaksanakan kegiatan usaha. NIB kegiatan usaha dengan tingkat Risiko rendah juga berlaku sebagai: a. Standar Nasional Indonesia (SNI) dan/atau b. pernyataan jaminan halal di bidang jaminan produk halal. Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat Risiko menengah rendah berupa: a. NIB; dan b. Sertifikat Standar. Sertifikat Standar untuk melaksanakan kegiatan usaha dalam bentuk pernyataan Pelaku Usaha untuk memenuhi standar usaha diberikan melalui Sistem OSS. Perizinan Berusaha untuk kegiatan usaha dengan tingkat Risiko menengah tinggi berupa: a. NIB; dan b. Sertifikat Standar. Sertifikat Standar diterbitkan Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah berdasarkan hasil verifikasi pemenuhan standar pelaksanaan kegiatan usaha oleh Pelaku Usaha. Singkatnya, setelah memperoleh NIB, Pelaku Usaha membuat pernyataan melalui Sistem OSS untuk memenuhi standar pelaksanaan kegiatan usaha dan dilakukan verifikasi oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. Lembaga OSS menerbitkan Sertifikat Standar yang belum terverifikasi. Sertifikat Standar yang belum terverifikasi ini dasar bagi Pelaku Usaha untuk melakukan persiapan kegiatan usaha. NIB dan Sertifikat Standar yang telah terverifikasi merupakan Perizinan Berusaha bagi Pelaku Usaha untuk melakukan kegiatan operasional dan atau komersial kegiatan usaha.

Untuk Perizinan Berusaha dengan tingkat Risiko tinggi berupa: a. NIB; dan b. Izin. Izin merupakan persetujuan Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh Pelaku Usaha

sebelum melaksanakan kegiatan usahanya. Sebelum memperoleh Izin, Pelaku Usaha dapat menggunakan NIB untuk persiapan kegiatan usaha. NIB sebagaimana dan Izin merupakan Perizinan Berusaha bagi Pelaku Usaha untuk melakukan kegiatan operasional dan atau komersial kegiatan usaha. Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah menerbitkan Sertifikat Standar usaha dan Sertifikat Standar produk berdasarkan hasil verifikasi pemenuhan standar.

b. PP No. 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

PP No 6 Tahun 2021 mengatur Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang meliputi: a. kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; b. pelaksanaan Perizinan Berusaha di daerah; c. Perda dan Perkada mengenai Perizinan Berusaha; d. pelaporan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; e. pembinaan dan pengawasan; f. pendanaan; dan g. sanksi administratif. Dalam PP ini, pengelolaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah diatur secara elektronik mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu pintu. Ketetapan ini menjadi modal legalitas bagi pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan atau kegiatannya. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah provinsi dilaksanakan oleh DPMPTSP provinsi, sedangkan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah kabupaten/kota dilaksanakan oleh DPMPTSP kabupaten/kota.

PP ini juga menetapkan bahwa pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha di daerah wajib menggunakan Sistem OSS yang dikelola oleh Pemerintah Pusat. Dalam pasal 11, diatur bahwa Pelayanan Sistem OSS pada Perizinan Berusaha di

daerah dilakukan secara mandiri oleh Pelaku Usaha. Pelayanan Sistem OSS dilakukan secara mandiri oleh Pelaku Usaha, bisa menggunakan perangkat/fasilitas sendiri maupun dengan yang disediakan oleh DPMPTSP. Jika pelayanan Sistem OSS belum dapat dilaksanakan secara mandiri, DPMPTSP akan melakukan: pelayanan berbantuan; dan/atau pelayanan bergerak. Pelayanan berbantuan dilakukan secara interaktif antara DPMPTSP dan Pelaku Usaha, sedangkan Pelayanan bergerak dilakukan dengan mendekatkan keterjangkauan pelayanan kepada Pelaku Usaha dengan menggunakan sarana transportasi atau saranalainnya.

Apabila Sistem OSS belum tersedia, maka Pelaku Usaha dapat mengajukan permohonan Perizinan Berusaha secara luring kepada petugas DPMPTSP; yang kemudian akan menghubungkan perizinan luring ke dalam Sistem OSS pada DPMPTSP terdekat. Persetujuan atau penolakan diterbitkannya dokumen Perizinan Berusaha akan diinformasikan kepada Pelaku Usaha melalui sarana komunikasi. Jika terjadi gangguan teknis dengan sistem OSS, maka masyarakat dapat menyampaikan hal tersebut kepada DPMPTSP. DPMPTSP harus menyediakan pelayanan berbantuan paling lama 1 (satu) Hari sejak dinyatakan terjadinya gangguan teknis.

c. PP No 10 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Dalam rangka Mendukung Kemudahan Berusaha dan Layanan Daerah PP ini mengatur soal penyesuaian tarif Pajak dan Retribusi; evaluasi rancangan Perda mengenai Pajak dan Retribusi; pengawasan Perda mengenai pajak dan Retribusi; dukungan insentif pelaksanaan kemudahan berusaha; serta sanksi administratif.

Tujuan dalam aturan ini untuk mampu mendorong tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah dalam mengimplementasikan penyesuaian tarif Pajak dan Retribusi secara nasional serta dalam penyusunan Perda mengenai Pajak dan Retribusi. Ruang lingkup dalam Peraturan Pemerintah ini meliputi: a. penyesuaian tarif Pajak dan Retribusi; b. evaluasi rancangan Perda dan Perda mengenai Pajak dan Retribusi; c. pengawasan Perda mengenai pajak dan Retribusi; d. dukungan insentif pelaksanaan kemudahan berusaha; dan e. sanksi administratif. Tujuan dari Pengaturan Peraturan Pemerintah ini bertujuan: a. memperkuat peran Pemerintah Daerah dalam rangka mendukung Kebijakan Fiskal Nasional; dan b. mendukung pelaksanaan penyederhanaan perizinan dan kebijakan kemudahan berusaha dan layanan daerah.

2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Apabila kelompok yang dilayani adalah mereka yang ikut serta dalam pendampingan dan dapat menilai sifat pelayanan berdasarkan asumsinya untuk memenuhi kebutuhannya, maka kualitas bantuan telah terbangun dengan baik. Melayani masyarakat umum terkait dengan memenuhi kebutuhan dan kebutuhan daerah setempat. Menyinggung kualitas pendukung yang terbebas dari ketidaksempurnaan atau kerugian merupakan salah satu metode untuk mencapai hal tersebut (Riawan, dkk: Menurut Lewis dan Blasts dalam Fandy Tjiptono (2005): "kualitas administrasi adalah proporsi seberapa baik derajat administrasi yang diberikan dapat sesuai dengan asumsi klien," 121).

Kualitas layanan dapat dicapai dengan memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan serta mengirimkan barang secara akurat. Kesamaan antara praduga dan

keinginan dan dunia nyata adalah kualitas atau sifat administrasi. Oleh karena itu, dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan. Sifat bantuan yang dimaksud akan dipandang ideal atau menyenangkan apabila bantuan yang tampak sesuai dengan bantuan yang biasa. Kemudian lagi, sifat bantuan dipandang buruk atau negatif jika bantuan yang tampak di bawah rata-rata dibandingkan dengan bantuan biasa (Fandy Tjiptono, 2005: 121 dalam proposal Kurnia Sukarya Dinata Sihotang 2017).

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Abdul Kadir 2016; 140-141):

1. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

5. kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public (sinambela, dkk, 2010:6).

Administrasi adalah cara pegawai negeri melayani daerah setempat dengan baik sehubungan dengan manajemen kebijakan. Dari yang konvensional hingga yang lebih strategis, ada banyak cara untuk menginterpretasikan istilah "kualitas". Kualitas cepat dari suatu barang biasanya digambarkan dengan makna nilai yang teratur, misalnya,

1. kinerja (performance);
2. keandalan (reliability);
3. mudah dalam penggunaan (ease of use);
4. estetika (esthetics), dan sebagainya.

Mengenai definisi hakiki disebutkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan (addressing their requirements).

Menurut Gaspersz (dalam Lukman, 2000:9-11), poin-poin berikut berfungsi sebagai dasar untuk definisi kualitas yang konvensional dan lebih strategis:

- a. Kualitas suatu produk terdiri dari sejumlah fitur yang jelas dan menarik yang memuaskan kebutuhan pelanggan dan membuat mereka senang ketika mereka menggunakan produk tersebut;

- b. Semua yang dibebaskan dari cacat atau bahaya adalah kualitas.

Faktor-faktor berikut menghambat pelayanan publik yang berkualitas (Gaspersz dalam Riawan dkk, 2005: 19 proposisi Kurnia Sukarya Dinata Sihotang 2017):

- a. kurangnya akuntabilitas di pihak eksekutif.
- b. Ketidakmampuan untuk memahami peralatan servis.
- c. Ketidakmampuan aparaturnya untuk mengubah budaya yang memengaruhi kualitas layanan.
- d. Pendidikan dan pelatihan pejabat tanpa program yang memadai.
- e. Dana dan sumber daya yang tidak mencukupi;
- f. Sistem kompensasi dan penghargaan bagi karyawan tidak akurat.
- g. Layanan pelanggan internal dan eksternal yang tidak tepat

Tangibles, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang disarankan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry adalah indikator tambahan dari kualitas layanan publik. Parasuraman menjelaskan pengukuran kualitas pelayanan (measuring service quality) sebagai berikut:

"Five dimensions of service quality are evaluated by consumers; tangibles, dependability, responsiveness, assurance, and empathy are among these dimensions. The service provider's physical facilities, equipment, and employee appearance are all tangibles. Reliability is the capacity of the help firm to play out the assistance guaranteed reliably and precisely. Responsiveness is, the willingness of the association's staff to help clients and give them with brief assistance. The ability of a company's employees to inspire trust and confidence in

the customer toward the service provider is referred to as assurance. The caring, individualized attention that the service company gives to each customer stands out..”

Dengan kata lain, penjelasan Tjiptono dan Rahayu (1998:10) tentang gagasan Parasuraman adalah sebagai berikut:

- 1) bukti langsung, seperti fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan fasilitas komunikasi penyedia layanan;
- 2) Ketergantungan adalah kemampuan untuk memberikan manfaat yang dijamin secara akurat dan konsisten, terutama tepat waktu, dengan cara yang sama, sesuai dengan rencana yang dijamin, dan tanpa kesalahan. waktu.
- 3) Ketanggapan adalah kesiapan atau keinginan petugas untuk membantu penerima layanan. Tidak perlu meninggalkan kesan buruk ketika penerima layanan dibiarkan menunggu, apalagi tanpa alasan yang jelas. Jika kesalahan ini tidak diperbaiki sesegera mungkin, itu bisa menjadi pengalaman yang luar biasa dan menyenangkan.
- 4) Konfirmasi adalah kemampuan pejabat organisasi profesi untuk mendapatkan kepercayaan dan bantuan dari klien serta pengetahuan, kebaikan, dan
- 5) Kemampuan untuk menawarkan setiap bantuan penerima satu-satu pertimbangan adalah kasih sayang. Ini termasuk bagaimana petugas dan bisnis mendekati penerima layanan untuk memahami persyaratan dan tantangan mereka, seberapa baik mereka berkomunikasi, seberapa banyak

perhatian pribadi yang mereka berikan, dan betapa mudahnya berkomunikasi dengan mereka atau menjalin hubungan.

Lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry akan diterjemahkan ke dalam sejumlah variabel yang akan digunakan untuk menentukan seberapa puas penerima pelayanan terhadap pelayanan organisasi.

Praduga klien, menurut Zeithaml, memiliki pengaruh yang signifikan sebagai standar evaluasi dalam evaluasi kualitas atau kepuasan; faktor-faktor berikut mempengaruhinya:

1. Korespondensi informal, juga dikenal sebagai pertukaran kata-dari-mulut universal, adalah tipe pertama. khususnya, pernyataan yang, terlepas dari apakah disampaikan secara pribadi, disampaikan kepada pelanggan oleh orang lain selain perusahaan (penyedia layanan). Pelanggan biasanya menerima informasi dari mulut ke mulut ini dengan cepat karena orang yang menyebarkannya dapat dipercaya, seperti profesional, teman, dan media. Selain itu, karena pelanggan sering menggunakannya untuk mengevaluasi produk dan layanan yang belum pernah mereka gunakan atau alami, komunikasi verbal dengan cepat mendapatkan daya tarik sebagai sumber data.
2. Faktor kedua adalah keinginan dan kebutuhan pribadi seseorang (kebutuhan pribadi), atau persyaratan yang dia anggap penting untuk kesejahteraannya dan yang menetapkan harapan untuk mereka. Persyaratan fisik, sosial, dan mental adalah di antara persyaratan ini.

3. Faktor ketiga adalah pengetahuan awal; yang menggabungkan keterampilan atau informasi yang diketahui klien. Meningkatnya jumlah informasi non-eksperimental yang diterima pelanggan dan peningkatan pengalaman pelanggan telah mengarah pada pengembangan harapan pelanggan ini. Akhirnya, persepsi pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh komunikasi eksternal, khususnya koperasi profesional (Tesis Agus Mulia Siregar, 2013).

Dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 pada BAB III tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan disebutkan bahwasanya komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan tersebut dibedakan menjadi dua bagian yaitu: Pengiriman layanan dicakup oleh bagian Standar Layanan berikut:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 1. Persyaratan
 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 3. Jangka waktu pelayanan
 4. Biaya/tarif
 5. Produk pelayanan
 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
 1. Dasar hukum

2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayan publik yang diundangkan dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 disebutkan setidaknya Institusi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat diukur dalam 9 (sembilan) indikator, yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Apabila faktor pendukungnya cukup dan mampu berfungsi secara efektif dan efisien, maka pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan. Ada beberapa faktor penting yang berdampak pada proses pelayanan. Sementara masing-masing memainkan peran unik, mereka semua berkontribusi pada keberhasilan penyampaian layanan.

Administrasi publik yang diberikan oleh otoritas publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari sisi otoritas sebagai organisasi spesialis maupun dari

sisi daerah sebagai penerima manfaat administrasi. Pendapat para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik disajikan pada paragraf berikut.

Moenir mendemonstrasikan hal ini (2002: 82) Teori Emy Boang Manalu (2017, hlm. 82) mengatakan bahwa hal-hal tertentu membantu administrasi:

1. Bagian Kepedulian ini adalah tata cara berpikir secara menyeluruh tentang jalannya perenungan, pemikiran, dan hubungan dengan menghasilkan keyakinan, ketenangan, keteguhan, dan keseimbangan jiwa sebagai tahap awal untuk menghasilkan latihan. Secara umum, kesadaran pejabat dan otoritas yang terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan administrasi merupakan faktor mindfulness dalam hal ini. Keseriusan dan kedisiplinan karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya dapat memberikan pengaruh yang sangat positif bagi organisasi ini jika mereka menyadari tugas yang menjadi tanggung jawab mereka di semua tingkatan. Hasilnya, Anda dapat yakin bahwa hasilnya akan memenuhi harapan Anda.
2. Faktor Aturan: Aturan memiliki dampak yang signifikan terhadap cara orang bertindak. Karena mereka mengambil bagian yang signifikan dalam aktivitas publik, aturan harus dibuat, diikuti, dan diamati untuk mencapai tujuan yang dibingkai dalam harapan pedoman. Kebijakan organisasi yang mengarahkan pekerjaan jasa. Karena sangat penting bagi asosiasi dan bekerja untuk bekerja dengan cara yang efisien dan metodis, standar ini harus ditentukan oleh asosiasi yang bersangkutan. Setiap peraturan pada akhirnya mempengaruhi manusia, baik secara langsung maupun tidak

langsung, sehingga kepentingan manusia dan kemanusiaan manusia harus didahulukan.

3. Faktor-faktor yang Berkaitan dengan Organisasi Merupakan sistem sekaligus alat yang memungkinkan mekanisme kegiatan pelayanan berfungsi dalam upaya mencapai tujuan. Metode yang terlibat dengan memilah kemampuan bantuan ke dalam desain dan sistem yang akan memengaruhi kualitas dan efektivitas administrasi disinggung sebagai "asosiasi."
4. Pendapatan pegawai yang membantu penyampaian jasa merupakan faktor pendapatan. Seseorang dapat menerima uang, peraturan, atau fasilitas sebagai imbalan atas upaya dan/atau gagasan yang telah diberikannya kepada orang, badan, atau organisasi lain selama jangka waktu tertentu. Karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan yang terbaik jika ada kompensasi yang cukup.
5. Perpaduan antara kemampuan dan keterampilan petugas yang berhubungan dengan pekerjaan adalah faktor kemampuan-keterampilan. Tiga kemampuan yang dibutuhkan adalah kemampuan administratif, kemampuan khusus, dan kemampuan menciptakan ide. Pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat, cepat, dan memuaskan dengan batas dan kemampuan yang memadai, mengingat keadaan organisasi dan masyarakat yang sebenarnya.
6. Selain sebagai alat atau pendukung utama untuk melaksanakan pekerjaan, setiap jenis fasilitas memiliki tujuan sosial untuk kepentingan mereka yang

bersentuhan dengan organisasi yang mempekerjakannya. Istilah "faktor fasilitas" dimaksudkan untuk merujuk pada hal ini. Peralatan, perlengkapan, dan fasilitas pelengkap lainnya seperti fasilitas komunikasi termasuk dalam fasilitas ini.

Dalam tesis Emy Boang Manalu tahun 2017, Thoha (1995) mengidentifikasi dua faktor signifikan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah:

1. Faktor individu membentuk sumber daya manusia perusahaan. Sebuah organisasi lebih mungkin untuk memberikan layanan publik jika sumber daya manusianya memiliki tingkat keterampilan yang lebih tinggi.
2. Di masa lalu, "faktor fasilitas" dan "mekanisme layanan" digunakan secara bergantian. Dalam hal ini, secara umum penyediaan pelayanan publik yang berkualitas menjadi semakin sulit dengan semakin rumit dan berbelit-belitnya prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (pelayanan publik). Di sisi lain, dengan asumsi bahwa sistem prosedural yang digunakan lebih sederhana dan tidak terlalu sulit, hal itu pasti akan bekerja pada sifat administrasi publik.

Dalam Proposisi Emy Boang Manalu, 2017, Kotler (Supranto, 1997) mengemukakan lima perspektif utama untuk mengevaluasi konsep organisasi publik:

1. Peralatan pegawai dan fasilitas fisik merupakan contoh barang bukti langsung yang disebut juga dengan barang berwujud.

2. Kualitas yang tidak tergoyahkan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, dan dengan cara yang menyenangkan.
3. Bersikap tanggap, khususnya keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan bantuan singkat.
4. Kepercayaan diri, khususnya dalam pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan jaminan.
5. Empati dapat ditunjukkan dalam berbagai cara, termasuk kemampuan berkomunikasi secara efektif, perhatian individu, dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.4 Penelitian Terdahulu

- a. Implementasi OSS RBA di Daerah Tantangan dan Kebutuhan Pemda Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah Gedung Permata Kuningan Jl. Kuningan Mulia Kavling 9C, Guntur, Setiabudi Jakarta Selatan Telp. 021-83780642 | E-mail: kppod@kppod.org www.kppod.com Herman N. Suparman dan Kawan-kawan Jakarta, Desember 2021, Akselerasi penerapan OSS RBA di daerah membutuhkan dukungan kepastian dan kelengkapan kebijakan dan sistem digital Pusat. Ketidak lengkapan substansi pengaturan dalam sejumlah PP, belum terbitnya ketentuan teknis (yang masih didelegasikan ke peraturan menteri), dan proses integrasi antar-sistem belum optimal menjadi hambatan bagi daerah untuk menindaklanjuti dan menerapkan OSS RBA secara cepat. Sementara pada level daerah, Pemda

menghadapi sejumlah tantangan, baik pada aspek regulasi dan kelembagaan, maupun digitalisasi.

- b. Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk Anis Nur Fadhilah S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya, 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. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Nganjuk yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, salah satunya yaitu Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS. Tujuan dari penelitian ini yaitu

mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sudah dijalankan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang tidak sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat. Penggunaan sistem perizinan berusaha melalui OSS mengakibatkan masyarakat takut salah input data terkait berkas-berkas yang dibutuhkan sehingga masih banyak masyarakat Nganjuk sebagai calon pelaku usaha perseorangan yang langsung mendatangi DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dalam mengurus perizinan berusaha. Sumber daya manusia ditingkat dinas sudah cukup memadai dalam pelaksanaannya. Fasilitas pendukung pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk cukup baik yaitu terdiri dari komputer, printer dan jaringan internet, namun selama pelaksanaan pelayanan terkadang jaringan internet mengalami eror atau koneksi buruk. Pada aspek disposisi, pengangkatan birokrasi dilakukan berdasarkan surat tugas Kepala Dinas. Tidak ada insentif yang didapatkan oleh pelaksana Pelayanan Perizinan Berusaha OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk. Struktur birokrasi sudah dijalankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada. Melalui pelayanan OSS,

manfaat yang diberikan yaitu DPMPTSP dapat dengan mudah mengakses perizinan berusaha langsung dalam satu hari selesai.

- c. Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis *Online Single Submission* Riska Based Approach (OSS RBA) Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. Ditulis oleh Rizal Bahroni, Margaretha Rumbekwan, Arwanto Harimas Ginting tahun 2022. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha mikro kecil berbasis *Online Single Submission* Risk Based Approach (OSS RBA) di Kabupaten Situbondo sudah terlaksana dengan cukup baik sesuai dengan indikator menurut teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang walaupun dalam pelaksanaannya baru berjalan beberapa bulan. Hal ini ditandai selama kebijakan diimplementasikan tidak terjadi masalah yang berarti dan kebijakan ini mendapatkan respon yang sangat positif baik dari badan pelaksana dan pelaku usaha selaku sasaran dari kebijakan. Ketika terjadi kendala DPMPTSP selaku pelaksana kebijakan mendampingi pelaku usaha untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Guna meningkatkan implementasi maka peneliti merekomendasikan agar: 1) DPMPTSP Kabupaten Situbondo hendaknya melakukan kerjasama bersama stakeholders serta Pemerintah di tingkat kecamatan hingga kelurahan/desa untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan cara menerbitkan izin usaha kepada masyarakat khususnya kepada pelaku usaha sehingga masyarakat dapat menerbitkan izin secara

mandiri melalui sistem yang telah tersedia; 2) Pemerintah Daerah Kabupaten Situbondo perlu membuat Peraturan Daerah atau aturan turunan dari Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai landasan penyelenggaraan perizinan berbasis OSS RBA dan landasan dalam menyediakan anggaran sehingga terdapat perbaikan terkait sarana dan prasarana demi terwujudnya pelayanan yang memuaskan kepada pemohon.

- d. Implementasi Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka, yang ditulis oleh Ade Hikmah Fitriani, kesimpulan dari penelitian ini yaitu para peneliti merekomendasikan agar Kabupaten Bangka membuat sistem pengajuan tunggal online untuk Layanan Perizinan ECommerce Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu: 1. Komunikasi, faktor ini merupakan yang paling penting dalam sebuah implementasi. Komunikasi di DINPMP2KUKM sudah baik dengan meningkatnya jumlah pemohon perizinan berusaha melalui OSS setiap tahunnya. Tetapi, tetap saja komunikasi disini perlu ditingkatkan lagi karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang OSS ini. 2. Sumber Daya, jika dilihat dari sumber daya manusia dan sumber daya finansial keduanya cukup baik dengan sumber daya manusia yang dalam proses pelayanan perizinan memberikan pelayanan yang baik. Sumber daya finansial yang

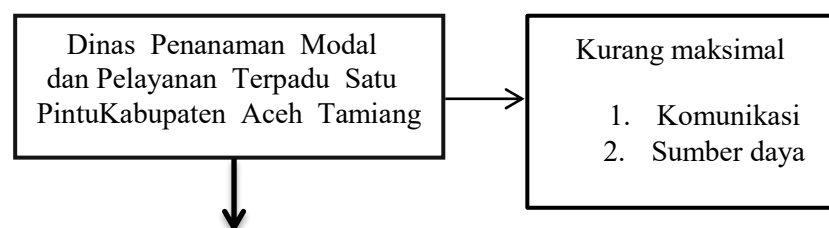
cukup memadai, hanya saja perlu peningkatan kualitas jaringan yang sering terganggu. 3. Aspek ketiga adalah Disposisi, yang menampilkan sikap/kecenderungan pelaku. Karyawan menunjukkan dukungan mereka terhadap program dengan memberikan layanan yang sangat baik, dan program tidak ditolak oleh salah satu pelaksana karena faktor ini. Akibatnya, staf sangat menyadari skema dan tujuannya. 4. Struktur Birokrasi, pembagian tugas ada dan dimuat dalam struktur organisasi. Jadi setiap pegawai telah memiliki tugasnya masing-masing, namun mereka tetap bekerja sama apabila ada kendala yang terjadi.

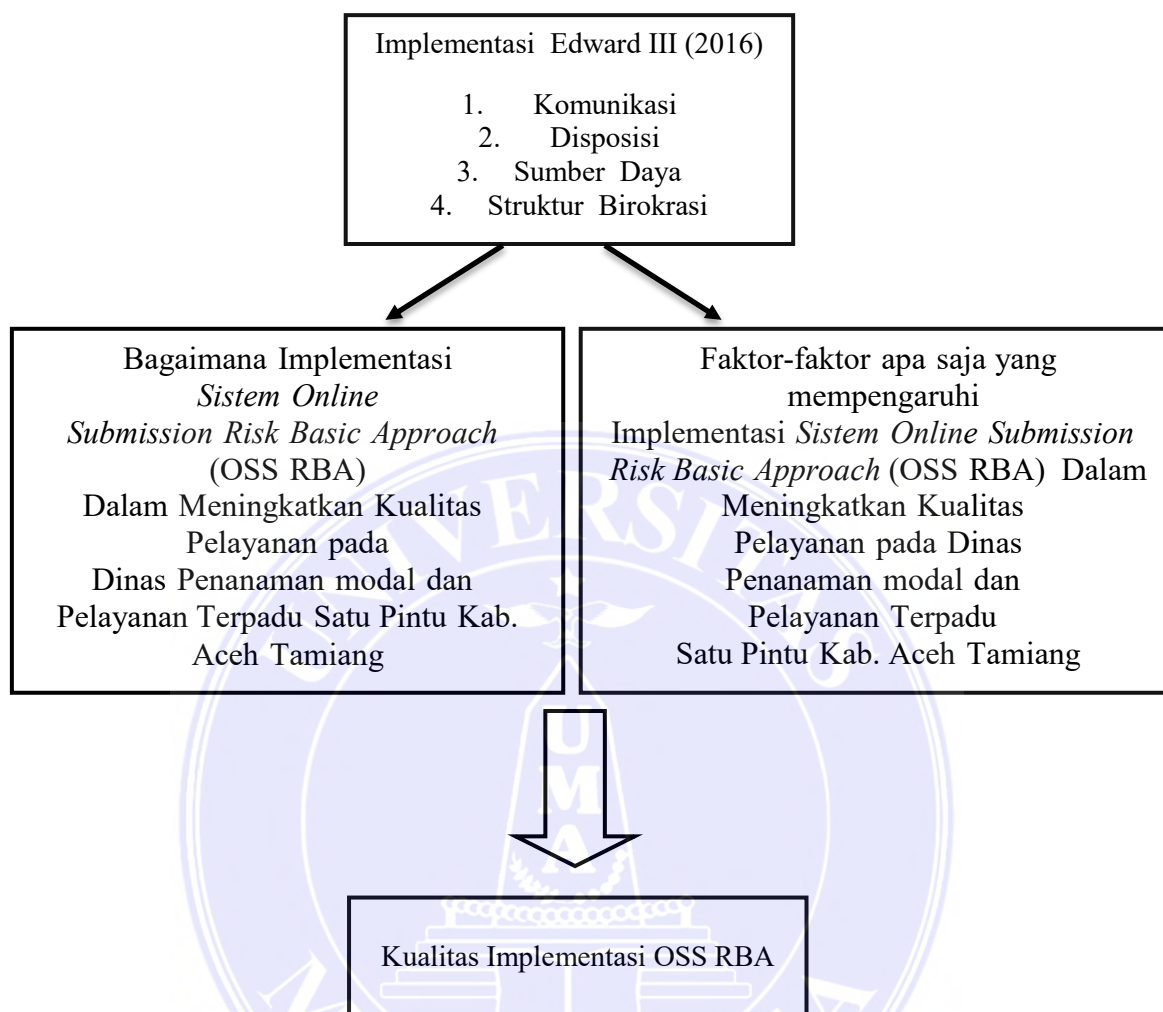
- e. Implementasi *Online Single Submission* (OSS) Dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan), ditulis oleh Annisa Rakhmania Putri Sabillah, Rudy Handoko, dan Joko Widodo. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut : 1. Bahwa implementasi *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan sudah berjalan baik namun belum sepenuhnya optimal, dilihat dari indikator pertama yaitu komunikasi sudah berjalan dengan baik melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan OSS, indikator kedua yaitu sumber daya sudah cukup memadai dalam mendukung jalannya *Online Single Submission* (OSS), indikator ketiga yaitu disposisi telah dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten Lamongan melalui penandatanganan pakta integritas dan janji komitmen

untuk seluruh pertugas pelayanan dan indicator keempat yaitu struktur birokrasi, DPMPTSP Kabupaten Lamonga siap untuk melaksanakan pelayanan perizinan melalui OSS dengan berlandaskan regulasi yang ditetapkan dan juga berdasarkan tugas, pokok, dan fungsi DPMPTSP Kabupaten Lamongan. 2. Terdapat faktor penghambat dalam proses implementasi *Online Single Submission* yaitu pertama pada indicator komunikasi yang menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang masih awam terhadap kemajuan teknologi dan belum meratanya sosialisasi yang diakibatkan keterbatasan tempat dan alokasi anggaran, factor penghambat yang kedua ada pada indicator sumber daya yang menyatakan bahwa keterbatasan anggaran pada pelayanan perizinan yang dipotong akibat adanya covid.

5.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu penelitian yang menunjukkan berapa lama peneliti melakukan penelitian, menganalisis, menginterpretasikan serta menyimpulkan hasil penelitian dimulai dari bulan April 2023 sampai selesai. Sedangkan lokasi penelitiannya adalah kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang di Jl. Ir. H. Juanda No.69 Kompleks Perkantoran Pemerintahan Kabupaten Aceh Tamiang.

3.2. Bentuk Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena penelitian ini menghasilkan data deskriptif yang berbentuk tulisan tentang orang atau kata-kata orang dan perilakunya yang tampak dan kelihatan. Penggunaan metode ini dipandang sebagai prosedur penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari sejumlah orang dan perilaku yang diamati (Ahmad Tanzeh, 2004). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) yang disebut juga sebagai metode etnografi. Karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya yang disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2011). Arikunto dalam bukunya menjelaskan bahwa jika penelitian yang mengumpulkan data dan penafsiran

hasilnya tidak menggunakan angka, maka penelitian tersebut dinamakan penelitian kualitatif. Meskipun demikian, bukan berarti bahwa dalam penelitian kualitatif tidak diperbolehkan menggunakan angka. Yang tidak diperbolehkan menggunakan angka dalam hal ini adalah jika dalam pengumpulan dan penafsiran datanya menggunakan rumus-rumus statistic (Suharsimi Arikunto, 2002).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa jika pengumpulan data penelitian ini tidak menggunakan angka maka penelitian tersebut dinamakan penelitian kualitatif. Jadi jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif karena data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa gambaran dan fenomena yang terjadi. Dengan demikian karena jenis datanya hanya berupa gambaran dan fenomena yang terjadi. Yaitu tentang gambaran dan fenomena yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang tentang Implementasi Implementasi Sistem Online Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas.

3.3. Informan penelitian

Tujuan penelitian kualitatif bukanlah untuk menarik kesimpulan yang luas dari hasil-hasilnya. Ada tiga macam informan penelitian, menurut Bagong Suyatno (2010: 172): a. Informan kunci yakni mereka yang memiliki pengetahuan tentang dan memiliki akses ke berbagai data fundamental, b.informan utama ialah mereka yang berpartisipasi aktif dalam interaksi sosial yang diteliti, c. Informan tambahan yaitu mereka yang dapat menawarkan data meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang dipelajari.

Adapun dalam penelitian ini ada lima (5) informan, yaitu : satu (1) informan kunci, dua (2) informan utama, dan dua (2) informan tambahan.

Informan kunci, yaitu:

- a. Kepala Dinas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Aceh Tamiang.

Dan informan utama 2 orang, yaitu

- b. Penata Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang.
- c. Analis dokumen perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang

Informan tambahan 2 orang, yaitu :

- d. Masyarakat selaku Pelaku Usaha
 1. Remi Sembiring (pengusaha percetakan)
 2. Wahyu Risky (pengusaha Teko Kopi).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian pasti ada proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data tertentu yang disesuaikan dengan karakteristik penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Sugiyono metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2011). Sedangkan instrumen adalah alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang karakteristik variabel yang melekat pada unit pengamatan dengan cara sistematis. Pada dasarnya ada tiga

metode pengumpulan data yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu rangkaian dari penelitian yang penting guna memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian. Keberhasilan penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh ketelitian, kelengkapan catatan lapangan yang disusun oleh peneliti. Proses pengumpulan data dilakukan oleh peneliti melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi. Ketiga teknik tersebut diharapkan dapat saling melengkapi dalam memperoleh data yang diperlukan. Penjelasan dari berbagai teknik tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

a. Wawancara Mendalam

Secara sederhana, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Lexy Moleong, 2005). Kaitannya dengan penelitian ini, wawancara digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan, yaitu dengan mengadakan pertemuan dengan beberapa informan untuk memperoleh data yang diperlukan tersebut. Peneliti mengadakan wawancara yang mendalam sebagai cara utama untuk melakukan penelitian kualitatif, dimana peneliti berperan aktif untuk bertanya dan memancing pembicaraan menuju masalah tertentu kepada informan, agar dapat memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Sehingga dapat di peroleh data data yang diinginkan. Yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah informan yang menjadi sumber data. Wawancara yang mendalam di maksudkan untuk menggali data tentang perencanaan, penerapan, metode yang di gunakan, faktor

penghambat pada pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tamiang.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra sebagai alat bantu utamanya. Metode observasi adalah metode-metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian kemudian data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti dengan penggunaan panca indra (Burhan Bugin, 2001).

Sehingga dalam observasi ini peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan hadirnya peneliti dilokasi penelitian, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Oleh karena itu peneliti berusaha untuk memperhatikan dan mencatat yang timbul di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. Dalam kaitannya bagaimana pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam pengurusan perizinan kepada masyarakat. Dengan demikian metode observasi ini dilakukan untuk mengetahui lebih dekat dengan objek yang diteliti serta hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Wawancara

Secara sederhana, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Lexy Moleong, 2005). Kaitannya dengan penelitian ini, wawancara digunakan

untuk memperoleh data yang diperlukan, yaitu dengan mengadakan pertemuan dengan beberapa informan untuk memperoleh data yang diperlukan tersebut. Peneliti mengadakan wawancara yang mendalam sebagai cara utama untuk melakukan penelitian kualitatif, dimana peneliti berperan aktif untuk bertanya dan memancing pembicaraan menuju masalah tertentu kepada informan, agar dapat memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Sehingga dapat di peroleh data yang diinginkan. Yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah informan yang menjadi sumber data. Wawancara yang mendalam di maksudkan untuk menggali data tentang perencanaan, penerapan, metode yang di gunakan, faktor penghambat pada pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terbuka dan tertutup. Wawancara secara terbuka adalah wawancara yang dilakukan dimana subyek yang diwawancarai secarasadar mengetahui kalau dirinya diwawancarai. Wawancara secara tertutup dilakukan dimana subyek penelitian tidak mengetahui kalau dirinya sedang diwawancarai, peneliti hanya bertanya seolah-olah hanya merupakan percakapan biasa dan santai.

d. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah mengumpulkan sejumlah dokumen yang diperlukan sebagai bahan data informasi sesuai dengan masalah penelitian. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian, dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data.

Teknik ini merupakan penelaahan terhadap referensi-referensi yang berhubungan dengan fokus permasalahan penelitian. Dokumen- dokumen yang dimaksud adalah dokumen pribadi, dokumen resmi, referensi-referensi, foto-foto, rekaman. Data ini dapat bermanfaat bagi peneliti untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan jawaban dari fokus permasalahan penelitian. Dengan studi dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh data atau informasi dari berbagai sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan.

3.5 Teknik Analisis Data

Seiring dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dalam analisis data di lakukan dengan cara mendeskripsikan menurut Miles, M. B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Adapun untuk mengelola data-data kualitatif ini dengan mengadakan observasi terus menerus, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Melakukan analisis berarti melakukan kajian untuk memahami struktur suatu fenomena-fenomena yang berlaku di lapangan. Analisis dilaksanakan dengan melakukan telaah terhadap fenomena atau peristiwa secara keseluruhan, maupun terhadap bagian-bagian yang membentuk fenomena-fenomena tersebut serta hubungan keterkaitannya. Kegiatan analisis data dilakukan setelah data yang diperlukan terkumpul. Dengan demikian pada tahap ini, peneliti berusaha mengorganisasikan data yang diperoleh dalam bentuk catatan lapangan dan dokumentasi. Analisis data adalah proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan (Nasution) analisis data kualitatif yang akan digunakan peneliti dalam penelitian

ini berdasarkan pada model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga aktivitas, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/ verification. Ketiga rangkaian aktivitas tersebut adalah sebagai berikut.

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Semakin lama peneliti melakukan penelitian, data yang diperoleh semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. contohnya pendapat beberapa informan mengenai pendidikan karakter itu peneliti tampung dalam catatan penelitian, kemudian peneliti kembangkan sehingga menjadi susunan kalimat yang lebih jelas. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan memcarinya kembali bila diperlukan.

b. Data Display (Penyajian Data)

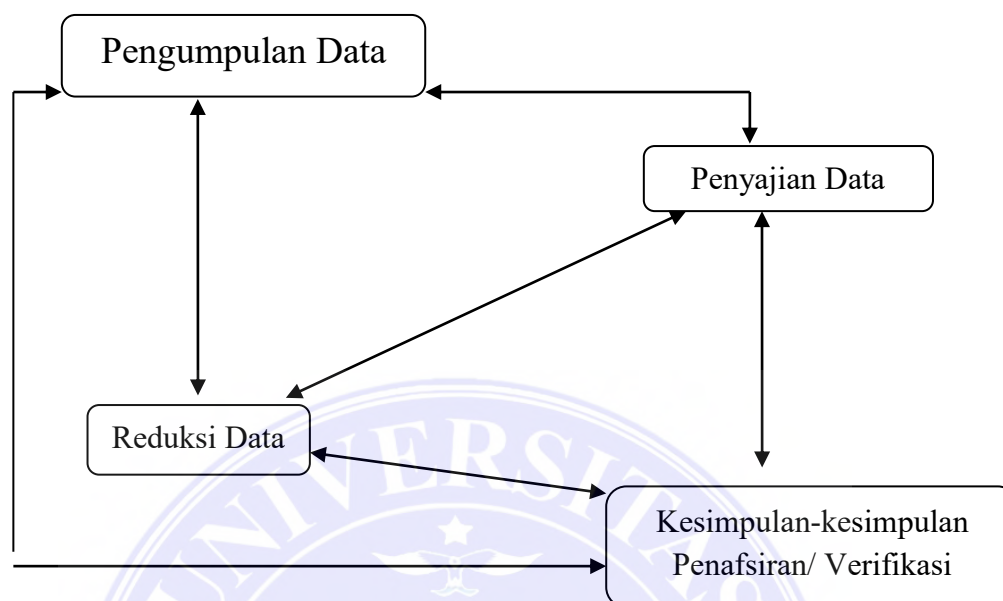
Data yang terkumpul dan laporan lapangan yang tebal akan sulit dipahami, oleh karena itu agar dapat melihat gambaran atau bagian- bagian tertentu dalam penelitian harus diusahakan membuat berbagai macam matrik, uraian singkat, networks, chart dan grafik. Seperti pengaruh keberadaan orang tua disamping anak dalam memotivasi anak dalam lingkungan keluarga yang mana dari masing-masing informan tidak memiliki pendapat yang sama.

Data yang telah direduksi kemudian disajikan atau ditampilkan dalam bentuk deskripsi sesuai dengan aspek-aspek penelitian. Penyajian data ini dimaksudkan untuk memudahkan peneliti menafsirkan data dan menarik kesimpulan. Oleh karena itu supaya peneliti tidak terjebak dalam tumpukan data lapangan yang banyak, peneliti melakukan display data. Display data yang dilakukan lebih banyak dituangkan kedalam bentuk uraian singkat.

c. Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi)

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pemahaman terhadap data yang telah dikumpulkan. Sesuai dengan hakekat penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan ini dilakukan secara bertahap. Pertama, menarik kesimpulan sementara atau tentatif. Kedua, verifikasi data juga dilakukan dengan cara meminta pertimbangan dari pihak-pihak lain yang ada keterkaitannya dengan penelitian. Langkah ketiga ini peneliti lakukan di lapangan dengan maksud untuk mencari makna dari data yang dikumpulkan.

Analisis data adalah proses menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan (Effendi, 1989:263). Sementara menurut Bogdan (dalam Rachman, 2011:173), menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis interaktif yang dapat digambarkan dalam bagan berikut:

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data

Komponen Analisis Data Model Interaktif
(Miles dalam Rachman 2011:175)

3.6 Defenisi Konsep

Menurut Siswoyo (dalam Mardalis, 2003:42) mendefinisikan teori sebagai seperangkat konsep dan definisi yang saling berhubungan yang mencerminkan suatu pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menerangkan hubungan antar variabel, dengan tujuan untuk menerangkan dan meramalkan fenomena.

Sedangkan, menurut Mory Cooper (dalam Umar, 2004:50) mendefinisikan teori adalah suatu kumpulan konsep, definisi, proposisi, dan variabel yang berkaitan satu sama lain secara sistematis dan telah digeneralisasi sehingga dapat menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena (fakta-fakta) tertentu.

Menurut Singarimbun (1995:33), konsep merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian,

keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman dan menghindari terjadinya interpretasi ganda dari variabel yang diteliti.

Adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari suatu kebijakan itu sendiri.

b. Sistem *Online Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat resiko kegiatan usaha.

c. Implementasi Sistem *Online Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang.

3.7 Defenisi Operasional

a. Komunikasi

Menurut Edward III (2003) merupakan faktor yang sangat penting karena komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan, peraturan dan lain-lain menggunakan saran tertentu kepada pihak yang berhak menerimanya. Komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh pelaksana. Komunikasi merupakan tolak ukur seberapa jauh kebijakan dalam

bentuk peraturan telah disampaikan secara jelas dan dapat dilakukan secara konsisten.

1. **Dimensi transmisi (transmission)** menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (*implementors*) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. **Dimensi kejelasan (clarity)** menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing- masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.
3. **Dimensi konsistensi (consistency)** diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

b. Sumber daya

Menurut Edward III (2003) perintah – perintah implementasi mungkin diteruskan dengan cermat, jelas, dan konsisten namun, jika para pelaksana kekurangan sumber – sumber yang diperlukan untuk melakukan kebijakan maka implementasi cenderung tidak berjalan, meliputi :

1. Sumberdaya manusia,

2. Sumberdaya anggaran,
 3. Sumberdaya peralatan
 4. Sumberdaya kewenangan.
- c. Disposisi

Menurut Edward III (2003), adalah sikap para pelaksana yang mendukung pelaksanaan suatu kebijakan yang telah ditetapkan. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap kebijakan tertentu dalam hal ini berarti adanya dukungan maka pelaksanaan kebijakan akan berjalan dengan baik. Akan tetapi, apabila para pelaksana berbeda dengan pembuat keputusan maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi lebih sulit. Sikap para pelaksana yang menerima dan melaksanakan suatu kebijakan tanpa paksaan merupakan keberhasilan dalam melaksanakan suatu kebijakan, meliputi :

1. **Pengangkatan birokrasi**, disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
2. **Insentif** merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi

tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

d. Struktur Birokrasi

Menurut Edward III (2003), struktur birokrasi ada 2 karakteristik, yaitu:

1. **Prosedur Kerja Baku Standar (SOP)**, Standard operational procedure (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas
2. **Fragmentasi** merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Teori indikator Edward III didukung oleh temuan penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Tamiang:

- a. Menggunakan Sistem Online Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Aceh Tamiang

DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang langsung mengimplementasikan aplikasi sistem OSS RBA, dan komunikasi sangat baik di seluruh proses. Korespondensi DPMPTSP dengan perwakilan dan pejabat administrasi sangat bagus, namun komunikasi DPMPTSP dengan dunia usaha Kabupaten Aceh Tamiang masih kurang baik. Hal ini dikarenakan DPMPTSP jarang berinteraksi dengan masyarakat sehingga menyulitkan individu untuk memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi sistem OSS RBA. Kemudian dari Sumber daya manusia, staf layanan dan pelaksana, dan sumber daya anggaran untuk implementasi sistem OSS RBA tidak mencukupi. Masih banyak sarana dan prasarana yang perlu disiapkan, seperti komputer dan jaringan internet. Serta jika dilihat dari aspek Disposisi, calon karyawan harus mengenal sistem RBA OSS karena kualifikasi pendidikan mereka untuk penerapan sistem RBA OSS

didasarkan pada keterampilan komputer dan pengetahuan akademis. Adapun dari aspek Struktur birokrasi penerepan sistem OSS RBA telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan pelaksanaan, serta standar operasional prosedur yang berlaku.

b. Faktor-faktor yang menghambat penerapan Sistem Online Submission Risk Basic Approach (OSS RBA) di Kabupaten Aceh Tamiang

Untuk meningkatkan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP kepada masyarakat sebagai pelaku usaha, dan minimnya staf pelaksana atau sumber daya manusia menghambat penerapan sistem aplikasi OSS RBA, kemudian kantor dan kerangka kerja untuk administrasi kerangka kerja aplikasi OSS RBA tidak dapat dipenuhi karena keharusan anggaran, serta karena peraturan sering berubah, karyawan mengalami kesulitan mengikuti perkembangan.

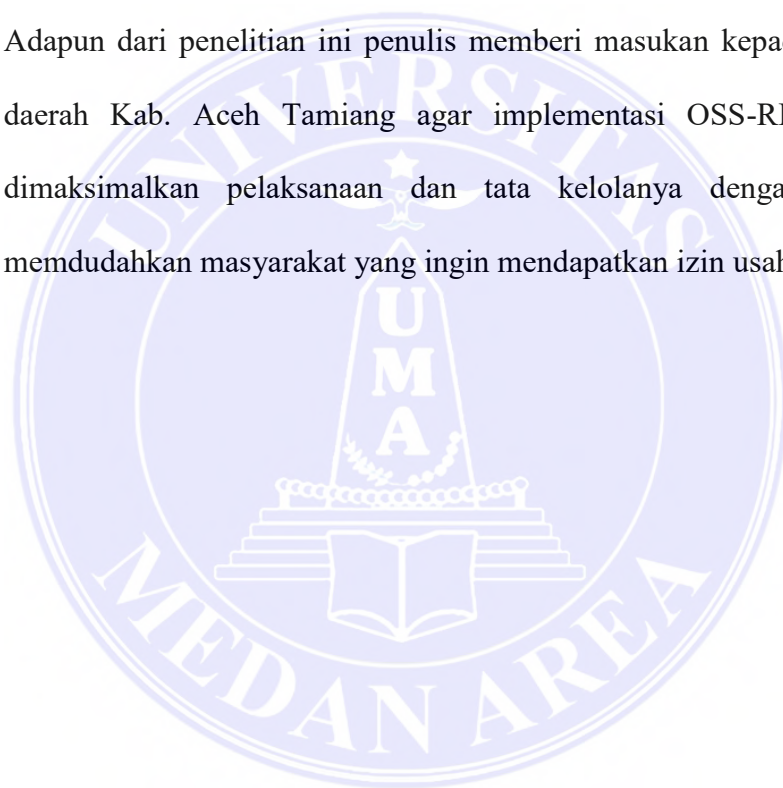
5.2 Saran

Mengikuti garis besar diskusi dan kesimpulan, berikut adalah beberapa rekomendasi berbasis studi:

- a. Untuk memaksimalkan penerapan sistem aplikasi OSS RBA DPMPTSP Kab. Sebagai pelaku usaha, Aceh Tamiang seharusnya lebih banyak berinteraksi dengan masyarakat.
- b. Sarana dan prasarana memegang peranan penting dalam implementasi sistem aplikasi OSS RBA. Pelayanan DPMPTSP Kab dan implementasi

sistem aplikasi OSS RBA harus dimaksimalkan. Aceh Tamiang harus menyelesaikan dan memperluas infrastruktur dan fasilitasnya.

- c. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari program DPMPTSP Kab, sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam penerapan sistem OSS RBA. Aceh Tamiang perlu menambah tenaga kerja untuk bantuan tersebut.
- d. Adapun dari penelitian ini penulis memberi masukan kepada pemerintah daerah Kab. Aceh Tamiang agar implementasi OSS-RBA ini dapat dimaksimalkan pelaksanaan dan tata kelolanya dengan baik agar memdudahan masyarakat yang ingin mendapatkan izin usaha.



Lampiran

Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan kepala DPMPTSP Kab. Aceh Tamiang pada tanggal 9 januari 2023, yang merupakan informan kucin yang dikarenakan beliau merupakan orang yang sangat berperan penting terhadap pengimplementasian sistem OSS RBA di DPMPTSP Kab. Aceh Tamiang. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan narasumber.



Wawancara dengan penata perizinan DPMPTSP Kab Aceh Tamiang pada tanggal 3 januari 2023 yang merupakan informan utaman dikarenakan beliau juga merupakan orang yang sangat terkait dengan implementasi sistem OSS RBA, dan wawancara ini dilakukan secara langsung dengan narasumber.



Wawancara dengan penata perizinan DPMPTSP Kab. Aceh Tamiang pada tanggal 10 januari 2023 yang merupakan informan utaman dikarenakan beliau juga merupakan orang yang sangat terkait dengan implementasi sistem OSS RBA, dan wawancara ini dilakukan secara langsung dengan narasumber.

DAFTAR PUSTAKA

- AGxSubarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Bagong Suyatno, Sutinah. 2010. *Metode Penelitian Sosial : berbagai alternative pendekatan*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Bugin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier. 1983. *Implementation and public policy*. Scott foresman.
- Kadir Abdul. 2016. *Studi Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publi*. Medan : Dama Persada.
- Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005. *Service, qualiti, and satisfaction*: Yogyakarta. Andi
- Lexy J Mleong. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya.
- Sampara lukman. 2000. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta : Stia Lan Press
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumayadi. 2005. *Efektifitaas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik, Teori dan Praktik Pekanbaru* : Alaf Riau.
- Syaukani, dkk. 2004. *Otonomi Dalam Kesatua*. Yogyakarta : Yogya Pustaka
- Weimer, David L dan Vining, A dan R . 1999. *Policy Analysi: Concept and Practice, third edition*, Prectice Hall. New Jerse Sujianto)

Sumber Lain :

Jurnal / Skripsi / Tesis :

Implementasi sebagai perluasan aktifitas, studi implementas. Browne, Wildavsky. 1993

Implementasi OSS RBA di Daerah Tantangan dan Kebutuhan Pemda Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah 2021.

Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk Anis Nur Fadhillah S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya Indah

Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis *Online Single Submission* Riska Based Approach (OSSxRBA) Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. Rizal Bahroni, Margaretha Rumbekwan, Arwanto Harimas Ginting 2022

Implementasi Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Perizinan Berusaha secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka. Ade Hikmah Fitriani. 2021

Implementasi *Online Single Submission* (Oss) Dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan). Annisa Rakhmania Putri Sabillah, Rudy Handoko, Joko Widodo. 2020

Undang-Undang/Peraturan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha dan Layanan Daerah

Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Artikel:

Dino Yudha. Penerapan New Publik Management di Indonesia, 29 Mei 2017, [http://fia-ub.blogspot.co.id/2012/06/perkembangan dan penerapan new public.html](http://fia-ub.blogspot.co.id/2012/06/perkembangan_dan_penerapan_new_public.html).

Taufik Akmal, Pelayanan Publik, 29 Mei 2017, <http://makalainet.blogspot.co.id/2013/10/pelayanan-publik.html>

Taufan Fahri Ramadhan, Merubah Pelayanan Publik di Indonesia, 29 Mei 2017, <http://topan08ramadhan.blogspot.co.id/2013/11/vbehaviorurldefaultvmlo.html>