

**IMPLEMENTASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA TANJUNGPINANG**

Rara Pharamaeswari<sup>1</sup>, Agus Hendrayady<sup>2</sup>, Fitri Kurnianingsih<sup>3</sup>  
rarapharamaeswari@gmail.com

Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

***Abstract***

*To reform licensing and improve business licensing services that lead to E-Government, the Indonesian government issued Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Online Single Submission (OSS) Electronic Business Licensing Services. The Office of Investment and One-Stop Integrated Services (DPM-PTSP) of Tanjungpinang City is an agency specifically tasked with providing services regarding licensing. In October 2018, the Tanjungpinang City DPM-PTSP began using the OSS system for every business permit application. The purpose of this study was to determine the Implementation of Online Single Submission (OSS) at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services (DPM-PTSP) in Tanjungpinang City. The theory used in this research is Edward III's theory of policy implementation. This type of research is a descriptive study with a qualitative approach using data collection techniques of observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that (1) Communication has not been maximized, because the socialization provided to business actors is still lacking so that there is still a lack of ability and understanding of the community in the permit application process. (2) Inadequate resources, especially in DPM-PTSP, there is still a shortage of staff with qualifications in IT and supporting infrastructure such as small office buildings. (3) The disposition or attitude of the implementers have carried out their duties in accordance with the main tasks and functions. (4) The bureaucratic structure is optimal, in providing services to business actors, DPM-PTSP employees have acted according to the SOP that has been determined by the center, which is guided by Government Regulation No. 24 of 2018 concerning electronic business licensing services. The conclusion is that the implementation of business licensing services through the OSS system at DPM-PTSP Tanjungpinang City has been running but is not optimal because there are still several obstacles found in the communication variable, namely the lack of public understanding of OSS and inadequate resources.*

***Keywords: Implementation, Online Single Submission, DPM-PTSP***

**I. Pendahuluan**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi suatu kewajiban aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada pasal 4 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan

hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pemerintahan yang baik akan menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik yang baik pula. Namun, kualitas pelayanan publik saat ini masih tergolong rendah.

Hasil riset Ombudsman pada tahun 2017 menunjukkan bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik masih memiliki rapor merah, baik dari tingkat nasional maupun daerah. Hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di kementerian/lembaga dan pemerintahan daerah rerata masih menunjukkan tingkat kepatuhan rendah dengan jumlah entitas yang semakin berkurang. Lalu pada diskusi pertengahan tahun 2019 lalu, menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik masih rendah. Pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087 aduan, jumlah ini meningkat dari tahun 2018 yang mencapai 10.985. mekanisme penerimaan keluhan masyarakat juga belum dibuat secara sistematis. Ketika pelayanan publik masih rendah maka menunjukkan bahwa negara masih gagal untuk berperan bagi masyarakatnya (<https://ombudsman.go.id>).

Beberapa bentuk keluhan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, seperti masih banyak instansi yang tidak memiliki prosedur yang jelas dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dalam menyediakan pelayanan serta waktu pelayanan yang sangat lambat. Segala bentuk keluhan terhadap pelayanan publik tersebut, salah satunya termasuk keluhan masyarakat atau investor terhadap pelayanan perizinan.

Di Indonesia sendiri proses perizinan justru sering menjadi penghambat utama masuknya investasi. Berdasarkan data Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) tahun 2019, terdapat sebanyak 190 kasus investasi yang tersandung masalah, sehingga menghambat proses merealisasikan investasinya. Kasus ini bermunculan disebabkan oleh berbagai faktor penghambat antara lain masalah perizinan, pengadaan lahan, dan regulasi/kebijakan. Kepala BKPM Rizal Calvary memaparkan sebanyak 32,6% karena perizinan, pengadaan lahan 17,3%, dan regulasi/kebijakan sebanyak 15,2%. (<https://www.hukumonline.com>).

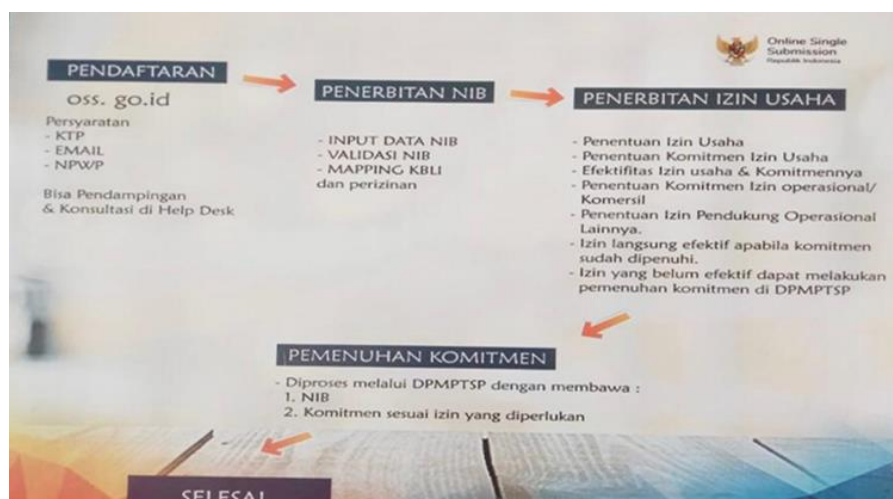
Dapat dilihat bahwa sebagian besar masalah disebabkan oleh masalah perizinan. Lingkup permasalahan yang terjadi seperti birokrasi yang terlalu panjang, waktu yang tidak sedikit, banyaknya pungutan yang tidak resmi, kinerja pelayanan yang sangat rendah. membuat investor ragu untuk menanamkan modal di Indonesia. Rendahnya kualitas pelayanan publik tersebut mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, termasuk dalam bidang pelayanan perizinan. seperti peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara melakukan inovasi melalui penggunaan teknologi dan informasi yaitu *E-government*.

Dalam upaya reformasi perizinan dan pembenahan pelayanan perizinan berusaha yang mengarah pada E-Government, pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan ini dibuat menimbang bahwa dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha. Sistem OSS ini hadir sebagai cara kerja baru dan arah kebijakan baru dalam reformasi pelayanan perizinan berusaha. Semangat utama dari reformasi perizinan berbasis sistem OSS ini adalah untuk mendorong kemudahan dan kepastian berusaha kepada para pelaku usaha dengan pelayanan yang terstandar.

Didalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 pasal 1 ayat 28 dijelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Maka dalam hal ini, proses pelayanan perizinan berusaha dilaksanakan oleh pemerintahan yang kewenangannya dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tanjungpinang merupakan salah satu instansi pemerintah daerah di Kota Tanjungpinang sebagai dinas yang khusus bertugas untuk memberikan pelayanan berupa mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat. Pada Oktober 2018, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tanjungpinang mulai mempergunakan sistem perizinan berusaha berbasis online (OSS) untuk setiap permohonan perizinan berusaha, agar mempermudah investor/pelaku usaha dalam proses perizinan berusaha terintegrasi. Berikut bagan alur perizinan online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang:

**Gambar 1 Alur Bagan Perizinan Online Melalui OSS Di DPMPTSP Kota Tanjungpinang**



Sumber: DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2018

Namun, pada kenyataannya pelaksanaan peraturan pemerintah (PP) Nomor 24 tahun 2018 tentang OSS ini masih mengalami berbagai kendala mulai dari pelaku usahanya maupun DPM-PTSP selaku dinas yang menaungi pelaksanaan pelayanan izin usaha dalam *Online Single Submission* (OSS). Berdasarkan hasil tinjauan observasi yang peneliti lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tanjungpinang bahwa pada saat ini permasalahan yang terjadi dalam penerapan pelaksanaan OSS ialah dari segi sumber daya manusia yaitu masih lemahnya pengetahuan sumber daya manusia tentang OSS. Serta dalam penerapannya belum semua pemohon izin/masyarakat paham dengan sistem atau cara menggunakan OSS, sehingga banyak pelaku usaha yang belum tergerak untuk mendaftarkan usahanya. Lalu berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) terdapat tiga aspek yang menghambat kelancaran OSS yakni dari aspek regulasi, aspek sistem dan aspek tata laksana. Pada masalah aspek tata laksana ditemukan bahwa sistem perizinan lembaga/kementerian berbasis aplikasi masih belum terintegrasi dengan sistem OSS. Hal ini sejalan dengan permasalahan yang terjadi di DPM-PTSP Kota Tanjungpinang yaitu belum terintegrasinya antara OSS dengan aplikasi SICANTIK CLOUD.

Hal tersebut juga didukung dengan hasil observasi wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Imam Sudaryanto selaku Kepala Seksi Pengawasan Perizinan dan Non Perizinan di DPM-PTSP Kota Tanjungpinang, beliau menyampaikan bahwa:

“Pada sekitar bulan Oktober 2018 itu kita sudah menggunakan OSS untuk setiap permohonan perizinan berusaha”

Beliau melanjutkan:

“Nah kalau permasalahan sih pasti ada, dari segi sumber daya manusianya yaitu lemahnya pengetahuan tentang OSS. Lalu belum semua masyarakat/pemohon mereka paham dengan OSS ini, kalau masalah lain ya paling kita di masalah jaringan dan prasarana. kemudian juga kalau untuk aplikasi SICANTIK mau dipergunakan untuk pemenuhan komitmen khusus pemenuhan komitmen, tapi pendaftaran izin tetap di OSS, nah memang permasalahannya adalah memang antara dua aplikasi itu belum terintegrasi, karena daerah masih kesulitan mengintegrasikan OSS dengan sistem sicantik yang dimiliki Kemenkominfo sebagai sistem pusat. Lalu sistem inikan terupgrade nih setiap tahunnya memang ada beberapa kelemahannya di OSS ini ketika ada terjadi upgrade sistem pemohon harus input ulang, jadi gak bisa langsung tarik data” (Wawancara, 26 Oktober 2020)

Dengan munculnya berbagai permasalahan tersebut penulis ingin mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) ini. Peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi OSS dalam penerapannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang.

## II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2016: 9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang ilmiah dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci. (Narbuko & Achmadi, 2009: 44) memberikan pengertian pada penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasikan. Metode ini digunakan oleh penulis untuk membantu menjawab identifikasi masalah penelitian yaitu bagaimana implementasi *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tanjungpinang. Melalui metode kualitatif penulis dapat memperoleh pemahaman secara mendalam karena berperan sebagai instrumen kunci dengan mengamati objek penelitian secara langsung dengan menganalisa lebih mendalam terhadap data-data yang telah diperoleh dengan cara menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasikan. Sehingga akan lebih memudahkan penulis dalam mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Objek dalam penelitian ini adalah *Online Single Submission* dan peneliti mengambil lokasi penelitian di DPM-PTSP Kota Tanjungpinang. Adapun data dan hasil penelitian yang didapat oleh penulis diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan dalam menentukan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, menurut (Sugiyono, 2014: 218-219) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Maka dalam penelitian ini diambil informan yang di anggap paling mengetahui terkait informasi dan data yang dibutuhkan oleh penulis.

Pada penelitian ini jumlah informan yang peneliti gunakan sebanyak 7 (tujuh) orang, yaitu Fungsional Umum Bagian Teknis Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan di DPM-PTSP Kota Tanjungpinang sebagai *key informan*, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A di DPM-PTSP Kota Tanjungpinang, Seksi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan A/II. Serta 4 pelaku usaha yang berhubungan langsung dalam proses pengajuan izin usahanya melalui sistem OSS.

Teknik analisis data yang dilakukan oleh penulis dengan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan (Silalahi, 2012: 339).

### III. Hasil dan Pembahasan

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang merupakan organisasi perangkat daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan pelayanan perizinan dan penanaman modal. DPM-PTSP Kota Tanjungpinang mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2019 tentang pelimpahan sebagian kewenangan perizinan dan non perizinan kepada DPM-PTSP Kota Tanjungpinang, bahwasannya terdapat 124 jenis-jenis perizinan dan non perizinan yang didelegasikan kepada DPM-PTSP Kota Tanjungpinang. Untuk perizinan dan non perizinan yang sudah menggunakan pelayanan perizinan berusaha secara elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) berjumlah 47 jenis perizinan. Bidang yang menangani OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang yaitu Seksi Pelayanan Perizinan A dan Seksi Pelayanan Perizinan B.

Pembahasan dan analisa dalam penelitian ini merupakan hasil perolehan data dan fakta yang peneliti dapatkan langsung dari lapangan dan disesuaikan dengan teori yang digunakan. Dalam penelitian yang berjudul Implementasi *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Tanjungpinang dengan menggunakan teori implementasi menurut Edward III. Teori tersebut memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penting yang harus diperhatikan dalam implementasi suatu kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### 1. Komunikasi

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, menurut Edward III (Agustino, 2016: 137) adalah komunikasi. Menurutnya lebih lanjut, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik, dimana ukuran dan tujuan kebijakan harus dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian suatu tujuan kebijakan. Dengan demikian sasaran dan tujuan kebijakan perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana agar tercapainya suatu tujuan dari kebijakan tersebut. Terdapat tiga indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi yaitu: transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

##### a. Transmisi

Transmisi sendiri dapat diartikan sebagai sosialisasi, yang dimana penyaluran komunikasi dilakukan dengan cara sosialisasi agar terciptanya implementasi yang baik. Saluran informasi yang pegawai DPM-PTSP dapatkan dalam memahami proses pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS ini diberikan pada saat sosialisasi dan bimbingan teknis yang dihadiri oleh sebagian pegawai yaitu bidang perizinan A dan bidang perizinan B selaku pegawai yang menangani tentang OSS. Sosialisasi dan bimbingan teknis ini diberikan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), seputar pelaksanaan OSS yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018. Saluran informasi mengenai OSS ini juga tersedia di laman OSS, serta untuk lebih mempermudah dan memahami pegawai DPM-PTSP juga diberikan modul-modul pembelajaran pelatihan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS. Namun, sosialisasi yang diberikan DPM-PTSP kepada masyarakat atau pelaku usaha tidak merata hanya diberikan kepada perwakilan pelaku usaha saja pada saat pertama *launching* OSS pada pertengahan oktober 2018 lalu, serta informasi melalui media radio dan brosur saja. Hal ini menyebabkan masih kurangnya kemampuan dan pemahaman masyarakat terhadap pengajuan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* ini, sehingga masih ada masyarakat atau pelaku usaha yang kesulitan dalam menginput berkas ke laman OSS.

b. Kejelasan

Sebuah kebijakan yang dijalankan oleh pelaksana kebijakan haruslah mengandung isi yang jelas dan konsistensi. Petunjuk pelaksana dalam pelaksanaan OSS ini yaitu dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, serta peraturan menteri dari masing masing sektor. Dalam hal ini pegawai DPM-PTSP sudah mendapatkan kejelasan dalam menjalankan tugasnya serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelaku usaha.

c. Konsistensi

pegawai DPM-PTSP sebagai pelaksana pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS sudah konsisten dalam melaksanakan tugasnya dan konsisten dalam melayani masyarakat atau pelaku usaha. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan di loket DPM-PTSP adalah *help desk* atau *front office* sebagai perbantuan dan pendampingan ketika pemohon izin usaha atau pelaku usaha yang ingin mengurus surat izin berusaha tidak mengerti untuk mengisi berkas ke laman OSS, serta pegawai juga memberikan pelayanan perbantuan dan pendampingan untuk pemenuhan komitmen. Dalam hal pelayanan pemenuhan komitmen ada yang proses pengajuannya melalui aplikasi SICANTIK Cloud dan ada proses pengajuannya melalui sistem manual.

## 2. Sumber Daya

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Menurut Edward III (Agustino, 2016: 138) sumber daya merupakan hal penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan. Untuk mendukung jalannya implementasi pelayanan perizinan melalui sistem OSS dibutuhkan suatu sumber daya yang baik dan optimal baik dari sumber daya manusianya maupun sumber daya fasilitas. Adapun indikator dalam variabel sumber daya, diantaranya staf, informasi, wewenang, dan fasilitas.

a. Staf

Jumlah staf/pegawai di DPM-PTSP sudah cukup, tetapi DPM-PTSP masih kurang kompetensi teknis sumber daya manusia yang ada yaitu kurangnya pengetahuan sumber daya manusia tentang teknologi informasi. Jumlah aparatur yang memiliki keterampilan teknis itu masih sangat terbatas, terutama masih membutuhkan staf dengan keahlian dibidang IT. Hal ini disebabkan karena anggaran APBD Kota Tanjungpinang yang masih defisit.

b. Informasi

Ketersediaan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan melalui sistem OSS sudah diberikan dan sudah baik, baik informasi pelaksanaan kebijakan yang akan dijalankan, maupun aturan-aturan yang ditetapkan dalam proses pelaksanaan kebijakan. Informasi tersebut berupa informasi pelaksanaan yang diberikan melalui sosialisasi dan bimbingan teknis dari BKPM kepada pegawai DPM-PTSP. Informasi seputar proses pengajuan izin usaha melalui sistem OSS kepada pelaku usaha sudah diberikan, yaitu melalui radio, poster yang tertera di pintu masuk depan DPM-PTSP, brosur tata cara perizinan melalui OSS yang disediakan, serta sosialisasi yang dihadiri oleh perwakilan pelaku usaha. Tetapi sosialisasi dan bimbingan teknis ini tidak merata yang mana hanya dihadiri oleh perwakilan pelaku usaha saja dan hanya diberikan pada saat pertama launching OSS saja, sehingga masih ada masyarakat/pelaku usaha yang belum paham mengenai proses pengajuan izin melalui OSS.

c. Wewenang

Kewenangan dan pembagian tugas yang diberikan kepada pegawai sudah dijalankan sesuai dengan bidangnya, yang mana uraian tugas pokok tersebut tertera dalam Peraturan Walikota No. 14 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi Organisasi, Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. Untuk pelimpahan sebagian kewenangan jenis perizinan dan non perizinan kepada DPM-PTSP

juga sudah ada, untuk kemudian pihak DPM-PTSP bisa menerbitkan izin yaitu berdasarkan Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang.

d. Fasilitas

Secara umum fasilitas di DPM-PTSP sudah cukup tetapi belum memadai. Fasilitas pendukung seperti belum tersedianya gedung pelayanan terpadu yang representatif yaitu dari segi gedung yang kecil dengan kapasitas jumlah sarana yang banyak itu kurang memadai. Tetapi untuk mendukung berjalannya pelaksanaan proses pelayanan OSS, fasilitasnya sudah cukup dan bisa dijalankan seperti tersedianya komputer dan printer dalam kondisi baik, jaringan/internet, *website* DPM-PTSP <http://dpmptsp.tanjungpinangkota.go.id>, informasi pelayanan publik (brosur/pamflet/website/media/papan informasi monitor).

### 3. Disposisi

Variabel ketiga yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik bagi Edward III (Agustino, 2016: 139) adalah disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan. Jika ingin pelaksanaan yang efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan mereka lakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Berikut beberapa indikator dalam variabel disposisi yaitu pengangkatan birokrat dan insentif.

a. Pengangkatan Birokrat

Pengangkatan dan penempatan pegawai di DPM-PTSP diajukan oleh kepada dinas kepada pemerintah Kota Tanjungpinang. Dalam menjalankan sebuah tanggung jawab dan yang telah diberikan berupa tugas pokok, dan fungsi sikap para pegawai telah menjalankan tugasnya dan sesuai dengan tupoksi yang sudah ditetapkan pada masing-masing bidang yaitu berdasarkan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang.

b. Insentif

insentif atau tunjangan kinerja pegawai sudah diberikan sesuai jabatan dan sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Tanjungpinang karena masalah insentif sendiri disesuaikan dengan APBD Kota Tanjungpinang. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui sistem OSS yang diberikan pegawai DPM-PTSP tidak ada pungutan biaya apapun. Para pelaku usaha yang mengurus izinnya di DPM-PTSP Kota Tanjungpinang tidak dikenakan biaya.

### 4. Struktur Birokrasi

Variabel keempat menurut Edward III (Agustino, 2016: 140), yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Dengan adanya struktur birokrasi, maka pegawai mendapatkan kejelasan tugas, mengetahui jabatan atau kedudukan dan uraian tugas yang harus dilakukan.

a. *Standard Operating Procedures* (SOP)

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS ini memiliki SOP yang sudah ditetapkan oleh pusat dan pegawai sudah bertindak sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Untuk itu para pelaksana DPM-PTSP Kota Tanjungpinang dalam pelaksanaan dan memberikan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui sistem OSS berpedoman pada Peraturan tersebut yang diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang mengatur mengenai: Jenis, pemohon, dan penerbit Perizinan Berusaha; Pelaksanaan Perizinan Berusaha; Reformasi Perizinan Berusaha sektor; Sistem OSS; Lembaga OSS; Pendanaan OSS; Insentif atau disinsentif pelaksanaan Perizinan Berusaha melalui OSS; Penyelesaian permasalahan

dan hambatan Perizinan Berusaha melalui OSS; dan Sanksi. Tetapi untuk pemenuhan komitmen dan bentuk pelayanan yang diberikan secara manual, standar pelayanan diatur oleh DPM-PTSP atau memiliki SOP sendiri.

#### IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh sebuah bahwa implementasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang sudah berjalan tetapi belum optimal, karena masih ada beberapa yang menjadi kendala untuk melaksanakan implementasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Komunikasi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam implementasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS ini belum cukup maksimal. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat atau pelaku usaha tidak merata hanya diberikan kepada perwakilan pelaku usaha saja pada saat pertama *launching* OSS, serta informasi melalui media radio dan brosur saja. Hal ini menyebabkan masih kurangnya kemampuan dan pemahaman masyarakat terhadap pengajuan perizinan melalui sistem OSS ini, sehingga masih ada masyarakat atau pelaku usaha yang kesulitan dalam menginput berkas ke laman OSS.
2. Sumberdaya, dapat disimpulkan bahwa sumberdaya dalam implementasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS masih kurang memadai, khususnya di DPM-PTSP masih membutuhkan pegawai dengan kemampuan/keahlian di bidang IT hal ini disebabkan karena anggaran APBD Kota Tanjungpinang yang masih defisit. Selanjutnya fasilitas pendukung seperti kondisi kantor atau gedung juga belum memadai dimana kondisi gedung yang tidak representatif yaitu gedung yang kecil dengan kapasitas sarana yang banyak. Kurangnya kualitas sumber daya manusia maupun fasilitas pendukung dalam implementasi OSS ini akan berdampak langsung pada tidak optimalnya pelaksanaan pelayanan perizinan melalui sistem OSS.
3. Disposisi, dapat disimpulkan bahwa disposisi atau sikap para pelaksana dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS sudah berjalan dengan optimal. Dimana dalam menjalankan sebuah tanggung jawab dan yang telah diberikan berupa tugas pokok, dan fungsi para pegawai DPM-PTSP telah menjalankan tugasnya dan sesuai dengan tupoksi yang sudah ditetapkan pada masing-masing bidang, serta dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS tidak ada pungutan biaya khusus.
4. Struktur birokrasi, dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS ini sudah berjalan secara maksimal. Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS ini memiliki SOP yang sudah ditetapkan oleh pusat dan pegawai sudah bertindak sesuai dengan SOP yang ditetapkan, untuk itu para pelaksana dalam memberikan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui sistem OSS berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Tetapi untuk pemenuhan komitmen dan bentuk pelayanan yang diberikan secara manual, standar pelayanan diatur oleh DPM-PTSP atau memiliki SOP sendiri.

#### V. Daftar Pustaka

Agustino, Leo. 2016. Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.

Narbuko, Cholid, and Abu Achmadi. 2009. Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.



Silalahi, Uber. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

**Sumber lain:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang.

Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2019 tentang pelimpahan sebagian kewenangan perizinan dan non perizinan kepada DPM-PTSP Kota Tanjungpinang.

HUKUMONLINE.COM. (2019). *Masalah Perizinan Masih Jadi Hambatan Sektor Investasi*. HUKUMONLINE.COM.  
<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5dd49476c5b64/masalah-perizinan-masih-jadi-hambatan->

Ombudsman.go.id. (2020). *Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020*. Ombudsman.go.id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>