

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM ELEKTRONIK *ONLINE*
SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADUSATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Oleh :

DONATA DIALOGITA

NIM.E1011171102

Ida Rochmawati² , Hairil Anwar²

Email :Donatadialogita@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Pada penelitian yang berjudul "Implementasi Kebijakan Sistem Elektronik *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat" skripsi ini dimaksudkan guna untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis proses implementasi kebijakan Sistem Elektronik *Online Single Submission* (OSS) serta mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat tidak optimalnya pelaksanaan sistem OSS. Untuk mengetahui hal tersebut maka penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, setelah itu teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Setelah itu pada keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi tehnik. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa belum optimalnya pelaksanaan sistem OSS ini dikarenakan kurangnya kuantitas dari sumber daya manusia yang membidangi pelayanan sistem OSS, sarana dan prasarana serta kurangnya koordinasi antara Dinas dan Dinas Teknis. Adapun saran penelitian adalah menambah jumlah petugas pelayanan, pembaharuan sarana dan prasarana serta meningkatkan koordinasi dengan dinas teknis.

Kata kunci : Sistem, pelayanan, *Online Single Submission* (OSS).

By:

DONATA DIALOGITA

ID. E1011171102

Dr. Ida Rochmawati M.Si, Hairil Anwar M.Si

Email :Donatadialogita@student.untan.ac.id

1. Student of Public Administration Study Program, Social and Political Sciences Faculty, Universitas Tanjungpura.
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Social and Political Sciences Faculty, Universitas Tanjungpura.

ABSTRACT

The title of this study is “The Implementation of Online Single Submission (OSS) Electronic System Policy in Kalimantan Barat Province Investment and Integrated One-Stop Service Department”. This study aimed to discover, describe, and analyze the implementation process of Online Single Submission (OSS) Electronic System policy and also to discover the inhibitory factors of the OSS system implementation. This research uses descriptive analytic study with a qualitative approach. The techniques of data collection were interview, observation, and documentation. The techniques of data analysis were data reduction, data presentation, and conclusion. This study used source triangulation and technical triangulation as the data validation. The results showed that the implementation of the OSS system had not been optimal yet due to the lack of human resources in charge of the OSS system services, facilities and infrastructure. There was also a lack of coordination between the Department and the Technical Department. The researcher suggests to increase the number of service officers, to maintain facilities and infrastructure and to improve coordination with the technical department.

Keywords: System, Service, Online Single Submission (OSS)



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan Teknologi pada era globisasi saat ini, telah mendorong pemerintah untuk melakukan banyak perubahan dalam berbagai macam sektor. Kecanggihan inovasi yang diciptakan oleh pemerintah akan memberikan pemikiran baru sebagai wujud menata kewenangan yang efektif dan efisien baik dalam pembangunan maupun dalam pelayanan.

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup tiga aspek pelayanan yang terdiri dari barang, jasa dan administrasi. Pemanfaatan kecanggihan teknologi yang ada pada layanan perizinan yaitu diberikan dalam bentuk *online* dengan tujuan pengguna layanan perizinan baik badan usaha maupun perseorangan dapat memperoleh pelayanan perizinan secara efektif dan efisien.

Pemerintah saat ini telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau dikenal dengan *Online Single*

Submission (OSS). OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh pemerintah dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi, juga merupakan aplikasi izin usaha berbasis web sehingga prosedur izin usaha tidak akan memakan waktu lebih dari dua jam, sehingga menciptakan model layanan pemrosesan izin yang cepat, murah dan pasti.

Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah untuk layanan OSS ini diantaranya adalah pelayanan pembuatan surat izin usaha (IUMK). Adapun yang harus dilakukan pelaku usaha untuk membuat izin dengan menggunakan layanan OSS ini adalah dengan datang langsung ke DPMPPSTP dan mohon bantuan operator untuk akses OSS serta harus mengisi dan melengkapi komponen data, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftarkan izin atau mengisi administrasi tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Barat memiliki tugas pokok dan fungsi yang berperan untuk menggerakkan laju perekonomian daerah, Untuk menyelaraskan bidang penanaman modal.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, Penulis menemukan bahwa penyelenggaraan perizinan dan non perizinan terintegrasi secara elektronik (OSS) ini belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Hal ini terlihat dari beberapa faktor yakni mulai dari kondisi lingkungan yang masih belum terlalu efektif dan keterbatasan SDM yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan kemampuan SDM yang dimiliki instansi untuk menjalankan kebijakan OSS masih kurang, sehingga mempengaruhi implementasi kebijakan OSS.

Berdasarkan data tersebut dan beberapa pengamatan yang peneliti temukan dilapangan, diantaranya Jumlah *Front Office* (FO) adalah petugas atau pegawai yang bertemu langsung dengan masyarakat serta memberikan pelayanan kepada pelaku usaha atau masyarakat, pada DPMPTSP FO hanya 3 orang dan

tidak adanya *rolling staff* yang menjaga loket pelayanan, sehingga ketika ada FO yang izin dan tidak ada yang menggantikan posisi tersebut menyebabkan pelayanan pada DPMPTSP menjadi terhambat.

Tidak hanya itu, kurangnya *update*-nya data pada *website* DPMPTSP, hal itu dilihat dari *website* DPMPTSP Provinsi Kalbar sendiri masih belum adanya panduan atau tata cara penggunaan OSS ini. Sedangkan di beberapa kantor DPMPTSP lainnya sudah ada panduan atau tata cara penggunaan dan cara bagaimana mendaftar izin usaha dengan sistem OSS, salah satu contohnya adalah DPMPTSP Kabupaten Sekadau. Mengenai izin dan non-izin yang terakomodir dan belum terakomodir dalam system OSS. Banyak izin dan non-izin yang belum terkamodir dalam OSS ini, menyebabkan pelayanan OSS ini belum berjalan maksimal sesuai dengan kehendak pemerintah. Yang termasuk dalam izin adalah semua jenis surat dengan keterangan izin sedangkan Non-izin adalah semua jenis surat yang bentuknya dalam

bentuk Surat Rekomendasi, Sertifikat atau surat penunjukan.

2. Identifikasi Masalah Penelitian

Adapun identifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

A. Kurangnya sumber daya Aparatur pada bidang pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat.

B. Belum diakomodirnya beberapa izin yang diterbitkan oleh pemerintah Provinsi Kalimantan Barat pada *Online Single Submission* (OSS).

3. Fokus Penelitian

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Provinsi Kalimantan Barat (DPMPTSP) merupakan organisasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam kedudukan yang demikian, DPMPTSP secara aktif dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan yang berkaitan dengan urusan perizinan dan non-perizinan. Untuk mempersempit ruang lingkup masalah, fokus permasalahan ini adalah : proses Implementasi Kebijakan Sistem Elektronik *Online Singel Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat.

4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, untuk menjawab masalah dalam penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Proses Implementasi Kebijakan

Sistem Elektronik *Online Singel Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat ?

5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis proses implementasi kebijakan Sistem Elektronik *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat.

6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi untuk perkembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya untuk kajian kebijakan publik terlebih dalam

meningkatkan proses Implementasi *Online Single Submission* (OSS) dan apabila hasil yang diperoleh di penelitian ini dianggap sebagai suatu yang belum pernah ada sebelumnya, maka tentu ini akan menjadi bagian baru bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Ada beberapa hal yang menjadi manfaat praktis dilakukannya penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut

:

- a. Bagi penulis sendiri sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan kampus Program Studi Ilmu Administrasi Publik
- b. Bagi instansi pemerintah, terutama Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat dapat digunakan untuk referensi

penyelenggaraan implementasi kebijakan *Online Single Submission* (OSS).

- c. Bagi Aparatur DPMPTSP terutama untuk mengatasi dan menjawab persoalan yang tengah dihadapi khususnya berkenaan dengan upaya dalam proses peningkatan implementasi kebijakan Sistem *Online Single Submission* (OSS) serta untuk pengambilan keputusan bagi para penggerak yang ada dalam organisasi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kebijakan Publik

Istilah kebijakan (Policy) seringkali penggunaannya dipertukarkan dengan istilah-istilah lain seperti tujuan (goals) program, keputusan, undang-undang ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar. Bagi para

pembuat kebijakan (policy makers) istilah-istilah tersebut tidaklah akan menimbulkan masalah apapun karena mereka menggunakan referensi yang sama. Namun bagi orang-orang yang berada di luar struktur pengambilan kebijakan istilah-istilah tersebut mungkin akan membingungkan. Syafiie dalam buku tahir arifin (2020:21), mengemukakan bahwa kebijakan (policy) hendaknya membedakan dengan kebijaksanaan (wisdom) karena kebijaksanaan merupakan pengejawantahan aturan yang sudah ditetapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh person jabatan yang berwenang.

Menurut Edward (dalam Hayat 2018, 18) yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai “ *what governmants say and do, or do not do it. It is the goals or purposes of governments programs*”. Maksudnya adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah termasuk kebijakan publik. Kebijakan publik tampil sebagai sasaran atau tujuan program-program. Selanjutnya, kebijakan

akan dilaksanakan oleh administrasi Negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama kebijakan publik dalam Negara modern adalah pelayanan public dengan menerapkan Good Governance (pemerintahan yang baik), yang merupakan segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh orang banyak.

2. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik sebagai salah satu dimensi dalam proses kebijakan publik, yang juga sangat menentukan apakah sebuah kebijakan itu bersentuhan dengan kepentingan serta dapat diterima oleh publik. Dalam hal ini, dapat ditekankan bahwa bisa saja dalam tahapan perencanaan atau perumusan formulasi kebijakan dilakukan dengan sebaik-baiknya, tetapi jika pada tahapan implementasinya, tidak diperhatikan *Standard Operating Procedures* (SOPs), maka apa yang diharapkan dari sebuah produk kebijakan itu.

Berdasarkan pengertian diatas Joko Widodo (2012, 88) memberikan kesimpulan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok). Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan.

Berdasarkan hal tersebut Perlu disadari bahwa dalam melakukan implementasi suatu kebijakan tidak selalu berjalan mulus banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan. Begitu pula dalam implementasi Kebijakan OSS ini tidak bisa berjalan mulus seperti yang diharapkan oleh pemerintah.

3. Model-Model Implementasi Kebijakan Publik Menurut G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli (1983)

Proses implementasi menurut G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli (Sabarsono 2013, 101)

yang dapat digunakan untuk menganalisis implementasi program-program pemerintah yang bersifat desentralisasi. Ada empat kelompok variabel yang dapat mempengaruhi kinerja dan dampak suatu program, yakni :

1 . Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan Kondisi Lingkungan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, yang dimaksud lingkungan ini mencakup lingkungan sosio kultural serta keterlibatan penerima program.

2 . Hubungan Antar Organisasi

Hubungan antar organisasi Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

3 . Sumber Daya Organisasi

Sumberdaya organisasi untuk implementasi program Implementasi kebijakan perlu didukung sumberdaya baik sumberdaya manusia *human resources* maupun sumberdaya non-manusia non *human resources*. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana

4 . Karakteristik Dan Kemampuan

Agen pelaksana

Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana Yang dimaksud karakteristik dan kemampuan agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif menurut Meleong (2011,6) bahwa : “penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.” Jenis penelitian deskriptif menurut Meleong (2011,12) yaitu, penelitian datanya dikumpulkan

berupa kata-kata, gambar dan bukan angkat-angka, yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek yang akan diteliti dengan fakta dan data yang ada sesuai dengan sarana atau sasaran atau bidang tertentu serta berusaha menggambarkan situasi atau kejadian secara nyata.

Jenis yang digunakan penulis ini secara *purposive* yakni disesuaikan dengan tujuan penelitian. *Purposive* yaitu cara memilih informan berdasarkan keyakinan bahwa informan tersebut merupakan informan yang paling mengetahui masalah ini. Jika kita berbicara tentang subjek penelitian, sebetulnya kita berbicara tentang unit analisis, yaitu yang menjadi pusat perhatian suatu penelitian. Maka yang menjadi subjek penelitian ini adalah :

- A. Kepala Dinas DPMPTSP Prov.Kalbar
- B. Back Office (BO) yang berjumlah 2 orang pada bagian Pelayanan DPMPTSP
- C. Front Office (FO) yang berjumlah 2 orang pada bagian Pelayanan DPMPTSP

Objek penelitian dalam penelitian kualitatif yang diobeservasikan menurut Spradley dalam (Sugiyono 2009,68) dinamakan situasi sosial, yang terdiri atas tiga komponen yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *aktivitas*(aktivitas). Adapun yang menjadi objek penelitian ini Implementasi Kebijakan Sistem Elektronik *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat.

D. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dipaparkan dibawah ini merupakan sebuah jawaban dari pertanyaan penelitian yang terletak di BAB II.

Adapun pertanyaan tersebut terdiri dari kondisi lingkungan, Hubungan antar oraganisasi, Sumber daya Organisasi dan Karekteristik Agen Pelaksana. Gunamemperoleh informasi dan data yang relevan dalam menjawab pertanyaan-

pertanyaan penulisan, maka penulis melakukan wawancara kepada informan yang dinilai memiliki pengetahuan terhadap objek yang akan diteliti. Subjek dalam penulisan ini adalah pihak-pihak yang mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan implementasi kebijakan system elektronik *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Prov.Kalbar. Maka dari itu, wawancara teknik pengumpulan data yang sangat penting guna mendapatkan jawaban yang lebih *detail* dan mendukung data-data tertulis. Fokus penelitian seperti yang tertera pada BAB I yaitu pada Proses Implementasi Kebijakan Sistem Elektronik *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat.

1. Kondisi Lingkungan

kondisi lingkungan kerja terkait implementasi OSS di DPMPTSP sudah baik. Hal itu dilihat dari fasilitas yang tersedia sudah sangat memadai. Namun jika dilihat dari proses pelaksanaan pendaftaran izin di OSS masih terdapat beberapa kendala yakni berkaitan dengan pihak pusat yang mana adanya jumlah izin dan nonizin ini berbeda. Hal ini tentunya memperlambat urusan terkait izin yang akan diajukan oleh pelaku usaha.

2. Hubungan Antar Organisasi

hubungan antar organisasi dalam implementasi sistem OSS cukup baik. Hal ini dilihat dari sudah adanya koordinasi yang dilakukan oleh DPMPTSP dengan pihak OPD teknis dan sosialisasi sistem OSS kepada pelaku usaha³. Sumber Daya Organisasi. Namun sosialisasi masih ada kendala dari pihak OPD teknis yang terkadang terlambat

memberikan informasi atau perubahan syarat-syarat dan format terkait penerbitan izin dan masih banyak pelaku usaha yang meminta bantu untuk didaftarkan di sistem OSS

dari sisi jumlah petugas pelayanan yang ada hanya sedikit yang benar-benar memahami dan mengerti terkait teknis pengaplikasian OSS terutama hal-hal yang berhubungan dengan pelaku usaha secara langsung.

3 . Sumber Daya Organisasi

12

sumber daya organisasi

dalam pelaksanaan OSS tersebut masih ditemukan beberapa kendala dan kekurangan mulai dari anggaran, jumlah pegawai, sarana dan prasarana yang digunakan dalam pemberian pelayanan masih kurang. Sementara itu dari sisi kemampuan para petugas FO maupun BO dalam pemberian pelayanan OSS sudah cukup baik.

4. Karakteristik Agen Pelaksana

karakteristik dan kemampuan agen pelaksana dalam implementasi OSS sudah cukup baik. , namun jika

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait proses implementasi kebijakan sistem elektronik online single submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat, dapat diketahui bahwa proses implementasi kebijakan ini masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pelaksanaan kebijakan tersebut belum maksimal.

Dari data yang dikumpulkan dan dideskripsikan serta dianalisis, maka dapat ditarik kesimpulan yang menjadi faktor penghambat proses implementasi kebijakan OSS ini yaitu sebagai berikut :

1. Kondisi Lingkungan

Implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan internal dan eksternal yang kondusif agar kebijakan yang telah dibuat dapat berjalan¹³ efektif.. Dilihat dari kondisi lingkungan dalam implementasi kebijakan sistem OSS pada DPMPTSP dapat dikatakan sudah baik. Namun jika dilihat dari proses pelaksanaan pendaftaran izin di OSS masih terdapat beberapa kendala adapun kendalanya interaksi DPMPTSP dan lembaga perumusan kebijakan OSS ini masih kurang baik karena masih adanya jumlah izin dan nonizin yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, Hal ini tentunya memperlambat urusan terkait izin

yang akan diajukan oleh pelaku usaha.

2. Hubungan Antar Organisasi

Implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Oleh karena itu, hubungan yang baik antar organisasi merupakan hal yang dibutuhkan guna mendukung untuk pencapaian hasil yang maksimal. Dilihat dari hubungan antar organisasi dalam implementasi kebijakan sistem OSS pada DPMPTSP sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari sudah adanya koordinasi yang dilakukan oleh DPMPTSP dengan pihak OPD teknis dan sosialisasi sistem OSS kepada pelaku usaha. Namun meskipun sudah melakukan koordinasi dan sosialisasi masih ditemukan kendala dari pihak OPD teknis yang sering terlambat memberikan pertimbangan teknis dan informasi atau perubahan syarat-syarat serta format terkait penerbitan izin dan nonizin.

3. Sumber Daya Organisasi

Sumber daya organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang setiap proses implementasi program supaya dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, untuk melaksanakan suatu program yang baik sebuah organisasi harus memiliki sumber daya organisasi yang baik pula. Dalam implementasi kebijakan sistem OSS di DPMPTSP Kalbar ini sendiri jika dilihat dari sumber daya organisasi masih kurang baik. Hal tersebut dikarenakan masih ditemukan beberapa dan kekurangan mulai dari anggaran, jumlah pegawai, sarana dan prasarana yang digunakan dalam pemberian pelayanan belum sesuai standar.

4. Karakteristik Agen P

Keberhasilan suatu kebijakan maupun program juga berkaitan dengan karakteristik dan agen pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan. Jika implementor belum mempunyai maka kebijakan akan sulit dijalankan. Implementasi sistem

OSS di DPMPTSP Kalbar dilihat dari karakteristik dan agen pelaksana sudah cukup baik. Hal itu terlihat dari sikap dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha sudah dilaksanakan dengan baik, namun dari jumlah petugas pelayanan yang ada hanya sedikit yang benar-benar memahami dan mengerti terkait teknis pengaplikasian OSS terutama hal-hal yang berhubungan dengan pelaku usaha secara langsung.

2. Saran

Saran yang diberikan kiranya dapat dimanfaatkan untuk pertimbangan dalam mengatasi permasalahan yang ada dalam penelitian ini, yakni belum berjalan dengan baiknya proses implementasi kebijakan sistem elektronik *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi

Kalimantan Barat. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

informasi yang diperoleh bisa lebih cepat.

1. Kondisi Lingkungan

Berkaitan dengan kondisi lingkungan harus lebih ditingkatkan lagi karena baik buruknya kondisi lingkungan DPMPTSP berpengaruh terhadap Pelaksanaan program OSS, apalagi berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat ataupun pelaku usaha terutama dari lingkungan sekitar DPMPTSP tersebut.

2. Hubungan Antar Organisasi

Berkaitan dengan koordinasi antara DPMPTSP dan OPD teknis diperlukan koordinasi yang lebih sering atau intens. Hal tersebut perlu dilakukan karena apabila redapat kekurangan terkait dengan kendala teknis dilapangan dan adanya perubahan aturan dan syarat dalam perizinan maka

3. Sumber Daya Organisasi

Berkaitan dengan belum memadainya sumber daya yang ada di DPMPTSP, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya sarana dan prasarana, sebaiknya DPMPTSP melakukan penambahan jumlah petugas pelayanan dan memberikan pelatihan tidak hanya untuk petugas dibagian *front office* tetapi juga seluruh petugas dibagian *back office*. Selain itu, DPMPTSP diharapkan dapat melakukan pembaharuan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan penunjang tugas pelayanan perizinan dan nonperizinan.

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Berkaitan dengan Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana juga harus lebih ditingkatkan lagi, karena dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha petugas harus benar-benar memahami dan mengerti terkait teknis pengaplikasian OSS terutama hal-hal yang berhubungan dengan pelaku usaha secara langsung.

F. REFERENSI

A. Buku

- Agustino, Leo, 2014, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung : Alfabeta.
- Agustino, Leo, 2016. *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung-Alfa
- Tahir, Arifin, 2020, *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah* : Alfabeta.
- Arikunto, S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hayat, 2018. *Kebijakan Publik :Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Fajar Interpratama Mandiri

Kadji Yulianto, 2005, *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik*.

Widodo Joko, 2012. *Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publishing.

Meleong, Lexy J, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Subarsono, 2013. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono, 2011, *Memahami penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

B. Peraturan Perundangan

- Pemerintah Republik Indonesia. 2018. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
- Peraturan Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Ter 17 Penyelenggaraan Pelay.....

Terpadu Satu Pintu
Disebutkan Bahwa Pelayanan
Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Republik Indonesia.2009.
Undang-Undang Nomor 25
Tahun 2009 Tentang Tentang
Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Nomor 111
Tahun 2016 Tentang Tentang
Kedudukan,Susunan
Organisasi, Tugas Dan
Fungsi Serta Tata Kerja Dinas
Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kalimantan Barat.

Peraturan Gubernur Nomor 78 Tahun
2019 Tentang Tentang
Pendelegasian Kewenangan
Penandatanganan Penerbitan
Perizinan Dan Nonperizinan.

