

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan, Konsep dan Teori

1. Tinjauan Kebijakan

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, ada amanat yang dititipkan ketika Negara Republik Indonesia didirikan, yaitu meningkatkan kesejahteraan umum, dan juga mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini memiliki arti bahwa Negara memiliki kewajiban untuk melakukan pemenuhan kebutuhan kepada semua warga negara. Pemerintahan yang dibentuk harus mendukung terwujudnya pelaksanaan pelayanan publik yang baik.

Pada undang-Undang ini terdapat definisi dari pelayanan publik, dimana pelayanan publik merupakan suatu Susunan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dengan menyesuaikan peraturan perundang-undangan yang diberikan oleh para penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara, penduduk atas barang, jasa ataupun pelayanan administratif. Pada undang-undang ini juga dijelaskan asas yang termuat pada penyelenggaraan pelayanan publik, seperti: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; persamaan perlakuan; keterbukaan; akuntabilitas;fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; kecepatan; ketepatan waktu; keterjangkauan; serta kemudahan.

b. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 pada dasarnya diterbitkan memiliki tujuan untuk mempermudah pelayanan administratif perizinan berusaha. Pada peraturan ini terdapat sebuah harapan dan tujuan bagi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di sektor perizinan berusaha. Permasalahan dan percepatan terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terus diupayakan oleh pemerintah pusat, dan salah satu bentuk nyatanya adalah lewat PP Nomor 24 Tahun 2018 ini. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ini, pemerintah mengatur beberapa hal seperti Jenis, pemohon, dan penerbitan perizinan berusaha; Pelaksanaan perizinan berusaha; Reformasi perizinan berusaha di beberapa sektor seperti, sistem OSS-RBA, lembaga OSS, dan pendanaan OSS; Insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan berusaha melalui OSS; Penyelesaian permasalahan dan hambatan berusaha; Sanksi.

c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021

Pada peraturan ini pemerintah pusat kembali mempertegas komitmen mereka untuk mendorong percepatan perizinan berusaha serta mengklasifikasi para pelaku usaha berdasarkan resiko usaha mereka yang tentunya berbeda-beda. Pemerintah pusat lewat Undang-Undang ini menjelaskan beberapa poin penting yaitu terkait pengaturan perizinan berusaha berbasis resiko, norma, standar, serta prosedur sampai dengan tata cara pengawasan, evaluasi, dan reformasi kebijakan perizinan berusaha berbasis resiko.

Pemerintah lewat Undang-Undang ini juga mencabut Undang-Undang yang sebelumnya dijelaskan peneliti, yaitu PP Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan ini lahir juga menjadi peraturan dukungan terhadap Kebijakan Cipta Kerja di tahun yang sama. Tujuan yang dibawa oleh kedua peraturan ini memiliki kesamaan yaitu untuk mempermudah investasi.

d. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan ini pada dasarnya dibuat untuk mendorong pemberian kepastian hukum dalam proses penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko yang berkaitan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik. Pada peraturan ini terdapat penjelasan yang mengatur pemanfaatan teknologi informasi yang dimaksudkan untuk melancarkan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA. Peraturan ini diharapkan bisa mendorong perwujudan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA yang mudah, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Peraturan ini memiliki ruang lingkup yang sangat mendetail terkait sistem OSS, dari mulai hak akses, pengaduan, pengawasan, penanggung jawab, serta keadaan darurat sekalipun.

2. Tinjauan Teori

a. Kebijakan Publik

Dalam kehidupan saat ini kebijakan lebih sering dan secara luas digunakan dalam konteks tindakan atau kegiatan pemerintah serta perilaku Negara serta tidak jarang dimaknai sebagai tindakan politik. Hal ini menunjukkan secara jelas adanya konsep kebijakan dari Friedrich (1963) yang menyatakan bahwa kebijakan merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat beberapa hambatan dan kemungkinan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar bisa berguna untuk mengatasi sebuah permasalahan dan mencapai tujuan yang telah disepakati.

Kebijakan juga memang pada dasarnya menjadi sebuah penyelesaian beberapa maksud atau tujuan, bagaimanapun juga kebijakan harus bisa menunjukkan apa yang seharusnya dikerjakan dari apa yang diusulkan dalam beberapa upaya penyelesaian sebuah masalah (Nasrizal & Yasmeari, 2020). Anderson (1979) juga mendefinisikan bahwa kebijakan menjadi sebuah pola tingkah laku yang terarah kepada tujuan yang diikuti oleh seseorang atau beberapa orang dalam menangani suatu masalah. Suatu kebijakan setidaknya harus memuat 3 (tiga) elemen menurut Plasga (2019), yaitu:

- 1) Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai
- 2) Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan
- 3) Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Pemahaman terkait kebijakan publik sampai saat ini masih menjadi perdebatan, karena adanya perbedaan pendapat dari ahli. Namun memang ada beberapa ahli yang memiliki kesamaan pendapat mengenai kebijakan publik, diantaranya adalah pendapat terkait kebijakan dari Thomas R.Dye dalam Islamy (1998) yang menyatakan terkait kebijakan publik "*Whatever Government Choose to do or not to do*" (apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan). Ketika pemerintah memiliki untuk melakukan sebuah tindakan maka harus memiliki tujuan (obyektif) dan kebijakan negara itu harus meliputi semua "tindakan" pemerintah, jadi tidak semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintahan saja. Selain itu "sesuatu yang tidak dilaksanakan" oleh pemerintahpun termasuk kebijaksanaan sebuah negara. Hal ini dikarenakan oleh "Sesuatu yang tidak dilakukan" oleh pemerintah akan memiliki dampak yang sama besarnya dengan sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah. Definisi kebijakan menurut Edward III

dan Ira Sharkansky memiliki kesamaan pendapat dengan Dye, dimana mereka menyatakan bahwa kebijakan publik adalah “apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang dapat ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan atau dalam *policy statement* yang berbentuk pidato-pidato dan wacana yang diungkapkan pejabat politik dan pejabat pemerintah yang segera ditindaklanjuti dengan program-program dan tindakan pemerintah”. Namun pernyataan dari kedua ahli tersebut yang memiliki persamaan pendapat dengan Dye, menjelaskan bahwa kebijakan publik dapat ditetapkan lebih detail dan jelas melalui peraturan perundang-undangan atau dalam sebuah kesempatan pidato pejabat pemerintah serta aksi nyata pemerintah lewat program pemerintah.

Pada dasarnya jika melihat dari 2 penjelasan ahli terkait ini, kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah ditujukan untuk mengatasi persoalan-persoalan yang muncul di masyarakat lewat beberapa bentuk, seperti peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, keputusan pejabat birokrasi dan keputusan-keputusan lainnya seperti peraturan daerah, keputusan yang keluar dari pejabat politik dan sebagainya.

Kebijakan publik juga memiliki beberapa elemen penting, apabila mengacu pada pengertian di atas. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Dye (1978) bahwa kebijakan memiliki 3 (tiga) elemen penting dalam sistemnya, yaitu:

- 1) Kebijakan Publik, yang merupakan rangkaian Keputusan, tindakan, dan ketidakpedulian yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi masalah atau mencapai tujuan tertentu.
- 2) Pelaku kebijakan, terdiri dari individu atau kelompok yang berpartisipasi dalam proses pembuatan, pelaksanaan, dan evaluasi.
- 3) Lingkungan kebijakan, merupakan seperangkat faktor eksternal yang mempengaruhi proses dan isi kebijakan. Faktor lingkungan ini bisa

berbentuk kondisi sosial, ekonomi, politik, budaya, demografi, dan bahkan teknologi.

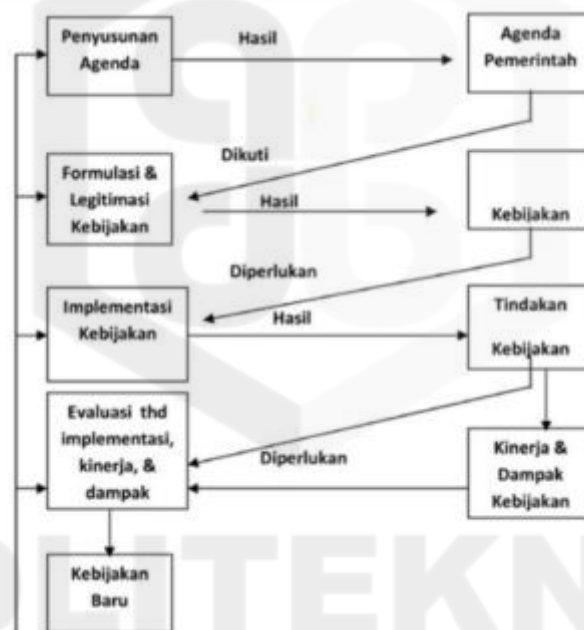
Untuk mencapai kebijakan yang ideal dalam memecahkan sebuah masalah, Dunn (1994) menjelaskan bahwa kebijakan publik memiliki beberapa tahapan penting, yaitu:

- 1) Penetapan agenda kebijakan (*Agenda Setting*)
- 2) Formulasi kebijakan (*Policy Formulation*)
- 3) Adopsi kebijakan (*Policy Adoption*)
- 4) Implementasi kebijakan (*Policy Implementation*)
- 5) Penilaian Kebijakan (*Policy Assesment*)

Setiap tahapan dalam pengambilan kebijakan tentunya harus dilakukan dan juga memperhatikan ketergantungan sebuah masalah dengan masalah lainnya. Bintoro Tjokroamidjodjo (1976) sebagai Bapak Administrasi Pembangunan Indonesia, mengatakan bahwa “*Policy Fomulation* sama dengan *Policy Making*, dan ini berbeda dengan *decision making* (pengambilan keputusan)”. Pembuatan kebijakan memiliki definisi yang lebih luas dari pengambilan keputusan. Pengambilan Keputusan menjadi sebuah proses pemilihan alternatif yang dilakukan dalam satu kali sesi dan selesai Tjokroamidjojo (1976).

Proses penetapan Kebijakan Publik juga dikemukakan oleh Shafritz & Russel (2005) bahwa tahapan pertama yaitu pengenalan masalah atau identifikasi masalah yang didalamnya termasuk proses mengenali ketidaksesuaian, kebutuhan yang belum tercukupi, atau ketidakadilan yang perlu perhatian pemerintah. (2) *Agenda Setting*, tahapan ini tentunya akan melibatkan penentuan masalah yang akan ditangani, faktor yang termasuk didalamnya adalah kelompok kepentingan, penilaian pembuat kebijakan, dan kondisi disaat itu. (3) Formulasi kebijakan, pada tahapan ini akan muncul beberapa solusi atau alternatif yang memiliki potensial untuk memecahkan masalah yang sudah diidentifikasi

sebelumnya. (4) Pengesahan kebijakan, pada tahapan ini Keputusan formal akan terlibat dalam mengadopsi sebuah kebijakan, tentunya suara legislatif, keputusan eksekutif atau proses formal lainnya akan terlibat juga. (5) Implementasi kebijakan, tahapan ini kebijakan akan dilaksanakan, termasuk juga pengalokasian sumber daya dan pengambilan tindakan untuk mencapai tujuan dari sebuah kebijakan. (6) Penilaian kebijakan, tahapan ini akan dilakukan sebuah proses evaluasi efektivitas dan efisiensi kebijakan, termasuk penilaian apakah kebijakan yang sudah berjalan mencapai tujuan serta strategi apa yang harus dilakukan untuk mendorong proses pencapaian tujuan dari sebuah kebijakan. Pendapat lain terkait proses kebijakan juga dikemukakan oleh Ripley (1985) dalam gambar dibawah ini:



Gambar 2. 1 Proses Kebijakan menurut Ripley

Sumber: Ripley (1985)

b. Implementasi Kebijakan

Kebijakan publik tentunya harus bisa mencapai sasaran yang sudah disepakati saat proses perumusan. Cara mencapai sebuah sasaran menjadi elemen penting bagi kebijakan publik, dan elemen ini pula yang saat ini masih seringkali tidak dijelaskan secara spesifik. Birokrasi memiliki peran penting untuk bisa menjelaskan terkait cara mencapai sasaran yang sudah disepakati lewat program aksi dan proyek pelaksanaan kebijakan. Proses untuk mencapai sebuah sasaran kebijakan bisa juga dikatakan menjadi implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan juga masuk ke dalam sebuah proses pembuatan kebijakan yang mana tahapannya adalah setelah kebijakan sudah sah. Implementasi kebijakan pada dasarnya bukan hanya sebuah aktivitas, melainkan sebuah kegiatan yang telah disusun dengan mekanisme yang kompleks dan panjang. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) implementasi memiliki arti pelaksanaan atau penerapan.

Beberapa ahli juga berpendapat terkait definisi dari Implementasi kebijakan. Grindle (1980) berpendapat bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Implementasi juga sesungguhnya bukan sekedar bertautan dengan mekanisme penjabaran keputusan politik ke dalam prosedur birokrasi tetapi implementasi juga berkaitan dengan masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh sesuatu dari kebijakan. Wahab (2008) juga mengatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan sebuah proses pelaksanaan Keputusan kebijakan dasar yang yang mengacu pada sebuah tujuan atau sasaran sehingga dapat menghasilkan *Outcome* (hasil akhir).

Implementasi kebijakan juga bisa dikatakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi pada dasarnya baru bisa dimulai dan dijalankan ketika sebuah kebijakan sudah ditetapkan

sasaran dan tujuannya, serta detail lain seperti program kegiatan dan dana anggaran sudah ditetapkan. Pendapat Udoji dalam Wahab (2008) juga menegaskan bahwa pelaksanaan kebijakan merupakan sesuatu yang penting, bahkan lebih penting dari pembuatan kebijakan, karena kebijakan hanya sekedar Impian dan rencana bagus yang tersusun rapi kalau tidak diimplementasikan. Implementasi kebijakan berdasarkan dari pendapat sebelumnya bisa diartikan menjadi sebuah tindak lanjut dari sebuah program atau kebijakan, maka dari itu suatu program kebijakan yang dijadikan sebagai alternatif solusi masalah harus bisa diimplementasikan oleh para pegawai pemerintahan tingkat bawah.

Pendapat ahli selanjutnya adalah dari Meter Van & Van Horn (1975), implementasi kebijakan menjadi sebuah tindakan yang dilakukan oleh publik maupun swasta baik secara kelompok atau individu yang ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah disepakati dalam keputusan kebijakan. Berdasarkan definisi ini, implementasi berarti adanya upaya untuk merubah keputusan kedalam kegiatan operasional, serta mencapai sasaran perubahan seperti yang ada dalam keputusan kebijakan. Selanjutnya Pressman & Wildavsky (1984) juga berpendapat bahwa implementasi menjadi sebuah proses interaksi antara seperangkat tujuan dan tindakan, sehingga menjadi jaringan yang tidak transparan. Sedangkan Sabatier & Mazmanian (1980) menjelaskan bahwa mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami realitas yang terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan yakni peristiwa dan kegiatan yang terjadi sesudah proses pengesahan kebijakan negara, baik itu menyangkut usaha untuk mengadministrasikan maupun berbagai usaha untuk memberikan sebuah dampak tertentu kepada masyarakat maupun berbagai peristiwa.

Proses implementasi memiliki 3 (tiga) aktivitas utama menurut Subianto (2020) yaitu:

- 1) Interpretasi, merupakan aktivitas menerjemahkan sebuah makna serta program kedalam pengaturan yang bisa dilaksanakan
- 2) Organisasi, merupakan unit atau tempat untuk menempatkan program kedalam dampak
- 3) Aplikasi, memiliki kaitan dengan perlengkapan rutin bagi dukungan pelayanan.

Upaya untuk memahami lebih baik terkait implementasi kebijakan, seharusnya tidak hanya menyoroti perilaku dan lembaga atau badan administrasi yang bertanggung jawab atas suatu program berikut pelaksanaannya terhadap target kelompok sasaran, tetapi juga harus bisa lebih luas melihat faktor yang mempengaruhi seperti kekuatan politik, sistem ekonomi dan sosial yang terlibat langsung dalam program dan yang pada akhirnya membawa dampak terhadap program tersebut. Pada proses implementasi, Subianto (2020) berpendapat bahwa ada beberapa unsur dari implementasi yaitu:

- 1) Proses implementasi program/kebijakan adalah sebuah rangkaian aktivitas tindak lanjut (ketika program atau kebijakan sudah ditetapkan) yang meliputi pengambilan keputusan, beberapa tahapan strategis maupun operasional yang dilaksanakan guna mewujudkan suatu program atau kebijakan untuk menjadi kenyataan, serta untuk mencapai sasaran program kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Proses implementasi sesungguhnya bisa berhasil, kurang berhasil atau bahkan gagal. Hal ini ditinjau dari wujud hasil yang dicapai, atau *outcome* karena dalam proses tersebut terlibat berbagai pihak yang bisa berpengaruh baik atau buruk bagi proses pencapaian sasaran.

- 3) Dalam proses implementasi setidaknya ada 3 unsur penting dan mutlak yaitu:
 - a) Adanya program (atau kebijakan)
 - b) Target grup
 - c) Unsur pelaksana (implementor)
- 4) Implementasi program atau kebijaksanaan, tidak mungkin dilaksanakan dalam ruang kosong, sehingga faktor lingkungan (fisik, sosial, budaya, dan politik) dapat mempengaruhi proses implementasi program pembangunan.

Berdasarkan penjabaran beberapa pendapat ahli diatas terkait implementasi kebijakan dapat diketahui implementasi kebijakan akan berjalan apabila sudah ditetapkan tujuannya. Implementasi juga bisa berjalan dalam suatu instansi pemerintahan ketika adanya kerja sama antar satu sama lain untuk mencapai tujuan kebijakan. Pendapat dari Richard Matland dalam Yulianto (2015) menjelaskan bahwa implementasi secara administratif merupakan implementasi yang dilakukan dalam keseharian pelaksanaan operasi instansi pemerintahan, sedangkan implementasi kebijakan secara politik merupakan proses kebijakan yang menurutnya perlu dipaksakan secara politik. Richard Matland dalam Purwanti et al. (2019) menjelaskan bahwa setidaknya perlu beberapa ketepatan untuk memenuhi proses berjalannya sebuah implementasi kebijakan, yaitu adalah:

1) Ketepatan Kebijakan

Ketepatan kebijakan dinilai untuk melihat apakah kebijakan yang dibuat telah bermuatan hal-hal yang memang sudah sesuai untuk memecahkan masalah yang hendak diselesaikan. Penelitian yang dilakukan oleh (Aulia Lathifah & Megawati Suci, 2024) mengenai implementasi program sekolah penggerak memberikan gambaran terkait sub-indikator penilaian ketepatan kebijakan yaitu:

- a) Sejauh mana kebijakan telah memuat hal-hal yang memang sudah sesuai untuk memecahkan masalah yang hendak diselesaikan lewat kebijakan tersebut.
- b) Seberapa tepat kebijakan tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakteristik masalah yang ingin diselesaikan.
- c) kebijakan tersebut harus dibuat dan dikeluarkan oleh lembaga yang sesuai dengan kewenangannya.

2) Ketepatan Pelaksanaan

Indikator ini menjadi sebuah kunci penilaian mengenai pola kerja sama yang dibangun oleh antar aktor pelaksana implementasi kebijakan. Aktor pelaksana implementasi disini tidak dibatasi pemerintahan saja, melainkan apakah ada pola kerja sama antara pemerintahan dengan swasta, dan masyarakat atau juga mungkin pola implementasi yang diswastakan. Pada indikator ketepatan pelaksanaan, ada beberapa sub-indikator yang bisa membantu penilaian terkait ketepatan pelaksanaan, hal ini berdasarkan penelitian dari (Rifani & Megawati, 2023) yang menjelaskan ada beberapa sub indikator, yaitu:

- a) Bagaimana pola pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak pelaksana kebijakan?
- b) Apakah implementasi kebijakan sudah memberikan perhatian terhadap aspek kesejahteraan masyarakat atau setidaknya melibatkan masyarakat?
- c) Apakah pelaksanaan kebijakan sudah mengarahkan kegiatan pada masyarakat?

3) Ketepatan Target

Indikator ketepatan target ini berdasarkan penelitian dari (Aulia Lathifah & Megawati Suci, 2024) berhubungan dengan tiga sub indikator, yaitu:

- a) Apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang telah direncanakan, selanjutnya apakah target tidak bertentangan dengan kebijakan lain atau mungkin terjadi tumpang tindih.
- b) Apakah target kebijakan sudah dalam kondisi yang siap untuk diintervensi atau tidak. Dalam konteks ini kesiapan bukan dalam arti singkat, tetapi apakah target dalam kondisi yang harmonis, juga apakah target mendukung kebijakan tersebut.
- c) Apakah intervensi implementasi kebijakan bersifat baru atau dalam arti menyesuaikan implementasi kebijakan sebelumnya. Karena tidak sedikit implementasi kebijakan yang pada prinsipnya hanya mengulang kebijakan yang lama dan tentunya hasilnya tidak efektif seperti sebelumnya.

4) Ketepatan lingkungan

Pada indikator ketepatan lingkungan akan memuat bagaimana isi didalam lingkungan kebijakan dan lingkungan eksternal yang pastinya berkaitan dengan pandangan publik tentang kebijakan yang ingin diterapkan. Lingkungan kebijakan, merupakan lingkungan yang menyangkut interaksi antara lembaga perumus kebijakan dengan para pelaksana kebijakan dan para lembaga terkait. Sedangkan lingkungan eksternal kebijakan merupakan hal-hal yang hadir dari luar kebijakan namun memiliki pengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan seperti persepsi publik, suara kelompok kepentingan dan juga para individu tertentu yang punya peran penting dalam implementasi kebijakan. Berdasarkan penelitian dari (Rifani & Megawati, 2023) ada beberapa sub-indikator penilaian terkait ketepatan lingkungan, yaitu:

- a) Bagaimana kondisi lingkungan internal kebijakan ?
- b) Bagaimana komposisi jejaring implementasi pada kebijakan terkait?

- c) Bagaimana pengaturan implementasi kebijakan terkait?
- d) Bagaimana interpretasi lembaga strategis pada lingkungan eksternal kebijakan terkait?

Namun Matland dalam Yulianto (2015) menjelaskan ada beberapa dukungan yang diperlukan untuk menyempurnakan pelaksanaan implementasi kebijakan walaupun sudah memenuhi 4 (empat) ketepatan terkait pelaksanaan kebijakan, yaitu:

1) Dukungan Politik

Sebuah kebijakan publik tentunya tidak akan bisa lepas dari elemen politik. Ranah politik tentunya harus memberikan respon baik berupa dukungan ketika ingin sebuah kebijakan berjalan baik dalam proses implementasinya. Dukungan politik mencakup legitimasi formal dan dukungan dari pemimpin politik serta otoritas yang berwenang dalam pemerintahan. Tanpa dukungan politik yang memadai, kebijakan mungkin kesulitan untuk dijalankan secara efektif dan berkelanjutan.

Dukungan politik akan mendorong dan memastikan bahwa kebijakan tersebut dianggap penting oleh publik dan mendapatkan perhatian yang memadai dari para pemimpin politik serta pengambil keputusan di tingkat pemerintahan. Dukungan politik yang terpenuhi pada sebuah kebijakan akan memberikan beberapa dampak yang bisa dirasakan saat mengimplementasikan sebuah kebijakan legitimasi yang didapat secara penuh saat menjalankan implementasi menjadi salah satu bentuk dukungan politik. Ketika sebuah kebijakan didukung secara terbuka oleh pejabat tinggi atau pemimpin politik, akan memberikan legitimasi formal yang sangat penting tentunya. Hal ini membantu untuk mengurangi atau mencegah hambatan dari pihak-pihak yang mungkin bertentangan dengan sebuah kebijakan. Sebuah kebijakan yang bisa menanggapi tantangan dan perubahan secara cepat menjadi bukti nyata juga

adanya dukungan politik pada sebuah implementasi kebijakan. Adanya dukungan politik pada sebuah kebijakan pada dasarnya menjadi sebuah hal penting jika ingin kebijakan tersebut bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

2) Dukungan Strategik

Dukungan strategik berkaitan dengan sebuah kebijakan dalam hal perencanaan strategis yang lebih luas dari organisasi atau pemerintahan. Ini mencakup memastikan bahwa kebijakan tidak hanya ada sebagai inisiatif terpisah, tetapi juga terhubung erat dengan tujuan, visi, dan rencana jangka panjang organisasi. Dukungan strategik hadir dari sebuah pemikiran Jangka panjang akan sebuah kebijakan yang akan memengaruhi dan dipengaruhi oleh berbagai aspek pemerintahan.

Dukungan strategik merupakan bentuk dukungan kesesuaian bagaimana membangun dan memelihara infrastruktur, sumber daya manusia, dan proses yang mendukung keberhasilan implementasi jangka panjang. Beberapa bentuk dukungan strategik pada sebuah kebijakan bisa dilihat dari adanya sebuah proses integrasi kebijakan yang berjalan dengan rencana strategis Jangka panjang pada lingkup pemerintahan. Dukungan strategik juga bisa berupa adanya kolaborasi aktif antar lembaga atau instansi dalam proses implementasi kebijakan. Dukungan untuk peningkatan kapasitas organisasi dalam bentuk pengetahuan, keterampilan menjadi bentuk nyata dukungan strategik yang bisa berdampak pada perubahan yang diperlukan oleh kebijakan baru.

3) Dukungan teknis

Bentuk dukungan terakhir yang dinilai harus ada pada sebuah implementasi kebijakan menurut Matland dalam Yulianto (2015) adalah dukungan teknis. Dukungan teknis ini meliputi aspek-aspek praktis dan operasional yang diperlukan untuk menerapkan

kebijakan dengan efektif. Ini mencakup pengembangan dan penerapan alat, teknologi, dan sumber daya manusia yang diperlukan untuk menjalankan kebijakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Dukungan teknis sangat penting untuk menangani masalah praktis dan teknis yang mungkin muncul selama fase implementasi kebijakan. Ini melibatkan tidak hanya pengadaan alat dan teknologi yang sesuai, tetapi juga membangun kapasitas internal untuk mendukung penggunaan dan pemeliharaan yang berkelanjutan dari infrastruktur tersebut. Bentuk dukungan teknis ini menjadi hal yang paling nyata untuk bisa kita lihat ketika menjalankan implementasi sebuah kebijakan. Pelatihan dan Pengembangan keterampilan untuk membentuk petugas pelaksana kebijakan menjadi bukti dari dukungan teknis. Tersedianya infrastruktur dan teknologi dalam pelaksanaan implementasi kebijakan juga termasuk dari bukti dukungan teknis yang ada. Ketersediaan sistem bimbingan teknis yang berupa konsultasi dari ahli teknis atau konsultan dalam mengatasi masalah yang ada saat implementasi menjadi bukti dari dukungan teknis juga.

3. Tinjauan Konsep

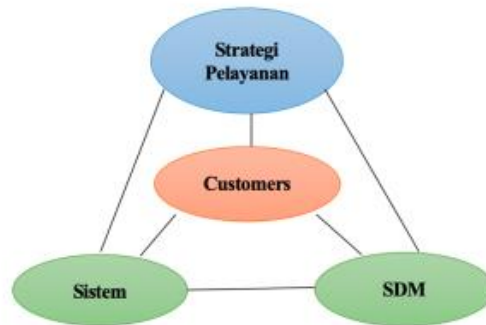
a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dikenal secara etimologis , pelayanan adalah sebuah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditujukan untuk para konsumen dan pelanggan dapat berupa produk ataupun jasa. Kata publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Maka jika mengacu pada penjelasan etimologi kedua padanan kata, pelayanan publik bisa diartikan menjadi sebuah usaha atau kegiatan untuk melayani rakyat atau masyarakat yang bersifat dapat berupa produk ataupun jasa.

Pengertian pelayanan publik juga terdapat pada buku pelayanan publik karya (Rahmadana et al., 2020) bahwa pelayanan publik menjadi tugas pokok terpenting pemerintah, pelayanan publik juga menjadi bagian penting dimana keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Pelayanan publik adalah tempat berbagai aspek pemerintahan dapat diartikulasikan secara mudah, pelayanan publik juga terselenggara karena didalamnya melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan yaitu: pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Penjelasan pengertian pelayanan publik menurut beberapa ahli seperti Sinambela (2011) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dengan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada produk atau fisik. Mahmudi dalam Ni Ketut Riani (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik. Menurut Indiahono (2009) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan pemerintah maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang berkualitas menurut Albrecht & Zemke (1990) merupakan cerminan dari perpaduan hasil interaksi yang muncul dari berbagai aspek seperti pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan, seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. 2 diagram pelayanan publik yang berkualitas menurut Albrecht & Zemke

Sumber: Sumber: Albrecht & Zemke (1990)

Pemerintah dalam menjalankan pelayanan tentunya juga perlu untuk terus meningkatkan kualitasnya. Peningkatan kualitas pelayanan publik tentunya sangat diperlukan untuk membangun sebuah kepercayaan di masyarakat terhadap aparatur pemerintah yang memiliki peran sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik nantinya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan pelayanan yang terus dilakukan mengacu dari keluhan masyarakat dan kebutuhan masyarakat. masyarakat memiliki peran tentunya dalam proses perbaikan pelayanan publik, namun pemerintah terlebih dahulu perlu untuk menjamin pelayanan publik yang disediakan berjalan transparan, akuntabel, sesuai standar pelayanan, memiliki kesamaan perlakuan dan juga dapat terjangkau oleh masyarakat.

b. Pelayanan perizinan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya ada pelayanan terkait perizinan. Pelayanan ini biasanya dapat kita temukan jika di tingkat Kota/Kabupaten lewat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP). Pada dasarnya izin menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam Ibrahim Harianty et al. (2024)

definisi izin adalah memberikan penetapan pada suatu hal yang berkaitan dengan dispensasi larangan yang ada pada undang-undang. Pemohon dalam upaya mendapatkan izin harus bisa memenuhi beberapa ketentuan dan perincian syarat untuk bisa mendapatkan dispensasi larangan. Sedangkan menurut Ratminto dalam Ibrahim Harianty et al. (2024) pelayanan perizinan merupakan sebuah bentuk jasa pelayanan yang didalamnya memiliki prinsip tanggung jawab dan hal ini dapat dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat maupun daerah, serta BUMN atau BUMD. Pelayanan perizinan ini memiliki tujuan untuk melakukan usaha pemenuhan kebutuhan dari masyarakat dan pemenuhan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam upaya ini wujud produk atau hasil pelayanan perizinan berupa izin.

B. Konsep Kunci

Konsep kunci pada penelitian ini adalah membahas kebijakan OSS-RBA yang lahir dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Hadirnya kebijakan OSS-RBA ini di era sekarang menjadi upaya percepatan transformasi teknologi serta mendorong fasilitasi kemudahan untuk berusaha dan berinvestasi di Indonesia. Sistem pelayanan perizinan berusaha yang efisien menjadi sebuah bahasan yang telah lama. Percepatan yang dijalankan sejatinya memang diperlukan karena memang perubahan zaman yang semakin cepat, dan juga memang untuk mewujudkan prinsip – prinsip pelayanan publik yang mengacu pada reformasi birokrasi. Secara luas percepatan ini diharapkan juga bisa memangkas praktik korupsi di sektor perizinan. Layanan OSS-RBA ini dimaksudkan untuk menjadikan mekanisme pelayanan perizinan oleh pemerintah bisa berjalan secara efektif dan efisien yang juga bisa menghindari praktik korupsi di lapangan.

Pelayanan pemerintah yang seringkali berbelit dan lamanya waktu pelayanan perizinan bisa membuat para pelaku usaha atau investor merasa ragu untuk mendaftarkan usahanya, oleh karena itu gagasan perubahan mekanisme pelayanan perizinan diwujudkan. Kehadiran OSS-RBA membuat proses pelayanan perizinan menjadi terpusat dan terintegrasi, dimana penyelenggaraan pelayanan perizinan ini dijalankan oleh Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau bupati/Walikota. Kehadiran OSS-RBA bisa mendorong kemudahan daerah untuk melaksanakan pelayanan perizinan serta produktif dan berdaya guna. Instansi daerah yang menjalankan OSS-RBA seperti DPMPTSP Pemerintah Kota Tangerang juga secara khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan usaha berbasis resiko secara elektronik. Meskipun pelayanan perizinan berusaha sudah bisa diakses secara *Online* oleh masing-masing pelaku usaha, namun DPMPTSP Kota Tangerang tetap menjalankan tugasnya secara konsisten sebagai Instansi penanggung jawab dan Instansi yang memiliki tugas membantu tugas walikota di bidang penanaman modal. Penelitian yang dilakukan pada DPMPTSP Kota Tangerang ini dilandasi bahwa instansi tersebut memiliki peran penting pada pelaksanaan kebijakan pemerintah sesuai bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu serta pelaksanaan administrasi dinas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Sehingga diharapkan peneliti mampu memperoleh informasi secara mendalam terhadap implementasi OSS-RBA kepada UMKM sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018.

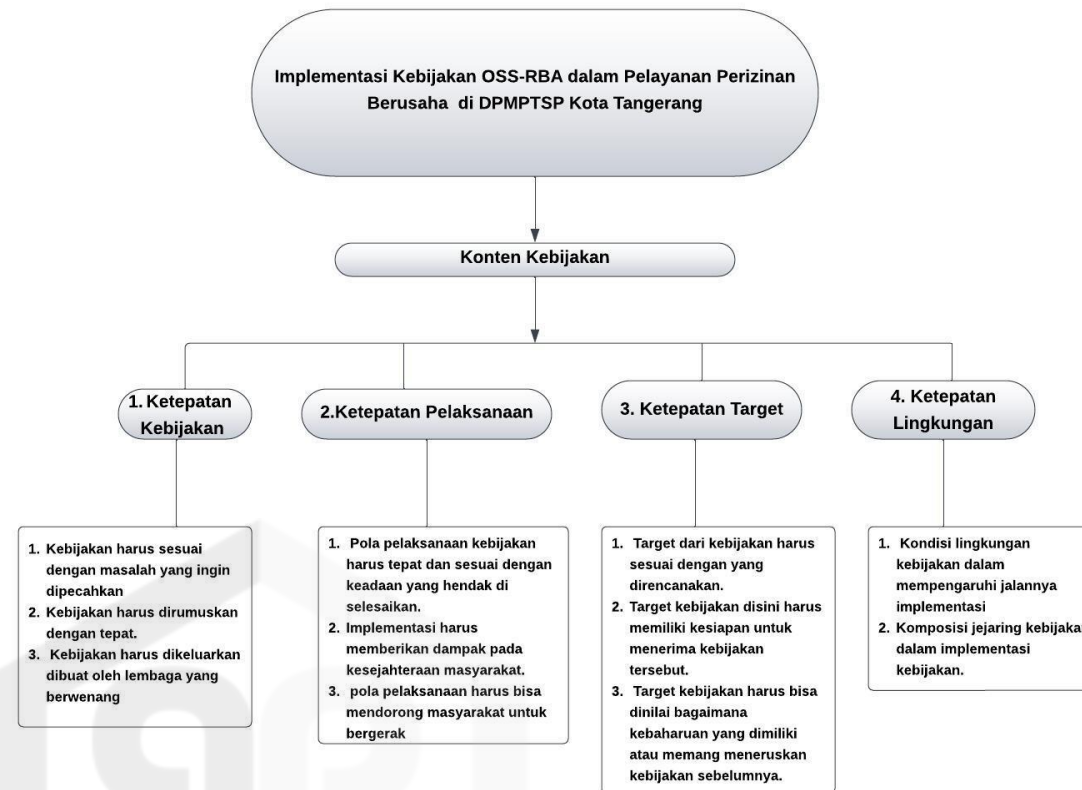
C. Kerangka Berpikir

Sesuai dengan pokok permasalahan, kerangka teori serta konsep kunci yang telah dijelaskan. Menyimpulkan bahwa peneliti dalam model berpikir berfokus dalam membahas implementasi kebijakan penyelenggaraan OSS-RBA oleh DPMPTSP Kota Tangerang yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Analisis dilakukan dengan pendekatan teori dari Richard E. Matland dalam Yulianto (2015) yang memiliki beberapa penilaian untuk pelaksanaan implementasi kebijakan, yaitu:

- 1) Ketepatan kebijakan:
- 2) Ketepatan Pelaksanaan
- 3) Ketepatan Target
- 4) Ketepatan Lingkungan

Serta beberapa dukungan yang dinilai memiliki pengaruh terhadap proses implementasi, penjelasan terkait penilaian diatas telah tersedia di teori implementasi dan berikut adalah gambar model berpikir yang telah dirancang:





Gambar 2. 3 Bagan Model Berpikir

Sumber: Richard E Matland (1995)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Ramdhan (2021) didefinisikan sebagai sebuah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah bisa diartikan sebagai kegiatan penelitian yang didasarkan oleh ciri-ciri keilmuan yaitu: rasional, empiris dan sistematis. Berdasarkan dari pemaparan diatas bisa disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu. Metode penelitian memberikan cara kerja yang sangat cermat, dan batasan yang tegas. Oleh karena itu metode penelitian tidak hanya bertujuan untuk memberikan peluang besar bagi penentuan kebenaran yang objektif, tetapi juga menjaga agar pengetahuan dan upaya pengembangannya memiliki nilai ilmiah yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Merupakan metode penelitian yang peneliti rasa sangat sesuai dengan tujuan penelitian dari peneliti yang akan meneliti terkait fenomena sosial berupa praktik implementasi sebuah sistem.
2. Penggunaan pendekatan kualitatif akan memudahkan peneliti untuk dapat menggali informasi mengenai hal-hal yang berpengaruh pada keberhasilan/kegagalan terhadap program implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA
3. Penelitian yang peneliti lakukan tidak mengemukakan hipotesis yang harus di tes, tetapi akan lebih berfokus kepada pertanyaan penelitian untuk mengumpulkan data penelitian.

Metode penelitian kualitatif menurut Creswell (2020) merupakan sebuah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami makna dari sebuah fenomena yang terjadi. Penelitian kualitatif pada dasarnya dilakukan dengan cara mengumpulkan terlebih dahulu data yang diambil dari lapangan, selanjutnya setelah data dikumpulkan maka data akan di analisis untuk bisa menemukan makna dari fenomena yang diteliti. Pada tahapan ini penelitian diharapkan bisa digunakan untuk menggali, mencari, menemukan berbagai kendala dan masalah terkait dengan implementasi sebuah kebijakan. Penelitian juga dapat dimanfaatkan untuk merumuskan solusi yang dirasa lebih baik. Oleh karena itu pendekatan kualitatif pada penelitian implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA pada DPMPTSP Kota Tangerang akan dapat menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penulisan penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif yang dipadukan dengan pendekatan kualitatif diharapkan peneliti bisa membantu peneliti untuk melihat fenomena yang akan digali datanya dari pengalaman subjek seseorang terkait implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang. Peneliti juga secara langsung akan mendapatkan pengalaman dari sisi para pelaksana kebijakan. Metode deskriptif sendiri menurut Sukmadinata (2012) merupakan sebuah metode yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang sedang berlangsung saat ini atau saat yang lampau. Penelitian deskriptif menurut Fitrah & Luthfiyah (2017) dapat digunakan untuk mendefinisikan suatu keadaan dan juga mendeskripsikan keadaan dalam tahapan-tahapan pelaksanaannya. Penggunaan kualitatif pada penelitian ini, akan mendorong peneliti dalam menjelaskan teori implementasi dari Richard E, Matland dalam Yulianto (2015) yang memiliki beberapa penilaian terkait implementasi. Pada teori yang digagas oleh beliau, ada 4 faktor yang bisa mempengaruhi jalannya

implementasi sebuah kebijakan. Selanjutnya nanti 4 penilaian utama teori implementasi Richard E, Matland dalam Yulianto (2015) yang mempengaruhi implementasi kebijakan ini akan digabungkan dengan hasil data penelitian setelah penelitian data lapangan dilakukan. Proses penggabungan 4 penilaian utama implementasi kebijakan dari Richard E Matland dalam Yulianto (2015) dengan hasil data penelitian akan menggunakan teknik deskriptif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pada dasarnya jika menggunakan metode penelitian kualitatif, tentunya penelitian akan lebih berfokus kepada menemukan, dokumentasi, serta menggambarkan kualitas dari kondisi sosial. Untuk mendapatkan data yang lengkap, relevan, tepat, dan dapat dipercaya maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Observasi menurut Morissan (2017) adalah sebuah pengamatan dengan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utama. Sedangkan pendapat dari Mills dalam Sidiq & Choiri (2019) Observasi adalah sebuah kegiatan yang tersusun dan terfokus untuk melihat serta mencatat serangkaian perilaku ataupun jalannya sebuah sistem yang memiliki tujuan tertentu, serta mengungkap apa yang menjadi alasan atas munculnya perilaku dan landasan suatu sistem tersebut. Observasi atau pengamatan menjadi salah satu metode yang bisa digunakan untuk kegiatan mengumpulkan data dalam penelitian lewat penginderaan langsung terhadap sebuah lingkungan atau juga peristiwa yang diamati. Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti tentunya dengan cara peneliti terjun langsung ke lokus penelitian. Observasi atau pengamatan pada penelitian ini dilakukan peneliti untuk bisa mendapatkan gambaran yang mendalam dan detail terkait implementasi kebijakan OSS-RBA pada kegiatan pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP. Upaya observasi yang dilakukan oleh peneliti, bisa mendorong peneliti mendapatkan data fakta di lapangan terkait

situasi dan kondisi implementasi OSS-RBA di kegiatan pelayanan perizinan berusaha di lapangan. Hasil dari observasi yang dilakukan peneliti nanti bisa memberikan informasi yang relevan dan dapat di analisis lebih lanjut. Menurut Ahmad dalam Plasga (2019) dalam penyusunan observasi ada 6 (enam) tahapan yaitu:

- a. Menetapkan obyek yang akan diamati
- b. Merumuskan definisi operasional mengenai obyek yang akan diamati
- c. Memuat deskripsi yang berkaitan dengan obyek yang akan diamati
- d. Menyusun butir-butir pertanyaan singkat tentang indikator dari obyek yang akan diamati
- e. Melakukan uji coba
- f. Menyempurnakan dan menata butir-butir pernyataan ke dalam satu kesatuan yang utuh dan sistematis.

2. Teknik dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut Sidiq & Choiri (2019) merupakan upaya untuk mengumpulkan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Dokumentasi juga merupakan teknik penelitian yang digunakan pada penelitian kualitatif untuk melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara. Pada pelaksanaan penelitian dokumen peneliti akan mengumpulkan dokumen dan data-data yang memiliki kaitan dengan permasalahan penelitian, selanjutnya akan ditelaah secara mendalam dan pada akhirnya akan menghasilkan argument pendukung yang akan menambah kepercayaan dan pembuktian sebuah kejadian.

3. Teknik studi pustaka

Teknik studi pustaka adalah sebuah teknik yang mengacu pada kegiatan pencarian data dan argumentasi terkait permasalahan yang akan diteliti dari beberapa referensi seperti buku, jurnal, dan karya tulis terdahulu. Teknik studi pustaka ini bisa digunakan untuk memvalidasi beberapa fakta yang didapat melalui teknik observasi dengan teknik perbandingan. Semakin

banyak informasi yang didapatkan dari beberapa sumber data maka akan memberikan pengetahuan yang mendalam terhadap topik penelitian.

4. Wawancara

Wawancara memiliki berbagai definisi, yang perbedaannya berdasarkan kontekstualnya. Menurut Moleong dalam Sidiq & Choiri (2019) wawancara merupakan sebuah percakapan dengan maksud tertentu, yang idealnya percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan juga pihak yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Maka dapat disimpulkan bahwa teknik wawancara akan dilakukan oleh peneliti yang membutuhkan data dan argumentasi yang berkaitan dengan penelitian, serta dengan menggunakan metode wawancara maka akan secara langsung memberikan pendapat terkait hasil yang telah ditemukan sebelumnya dari teknik dokumentasi serta observasi.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti telah mencoba untuk menentukan sumber data yang akan diambil dari beberapa *key informant*. *Key informant* atau informan kunci yang merupakan seseorang yang memiliki informasi lebih dalam terkait permasalahan penelitian yang sedang diteliti peneliti. Peneliti menggunakan teknik pemilihan informan *purposive sampling*. Peneliti mencoba untuk mencari aktor informan yang memiliki keterkaitan dengan sumber data dan bahasan yang sedang diteliti, berikut adalah beberapa *key informant* yang akan memberikan pernyataan, pendapat serta data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian peneliti:

TABEL 3. 1 Key informant

No.	Narasumber	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala Bidang Penanaman modal	Pengambil Keputusan terkait strategi pelayanan Perizinan Berusaha berbasis OSS-RBA	1
2.	Koordinator Bidang Bagian fasilitasi pengawasan dan pengeendalian penanaman modal berbasis OSS-RBA/Ketua Tim Kerja	Pengambil keputusan dan juga koordinator pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA	1
3.	Staff Pelaksana Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis OSS-RBA	Pelaksanaan pelayanan Perizinan berbasis OSS-RBA	2
4.	Pelaku usaha yang menjadi target sasaran kebijakan OSS-RBA	Pengguna Pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA	2

Sumber: Diolah Peneliti

TABEL 3. 2 Matriks Perkembangan Instrumen

PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	INSTRUMEN PENELITIAN	SUMBER DATA
Implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang	Bagaimana aspek ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target, serta ketepatan lingkungan pada implementasi kebijakan OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang.	1. Dokumentasi 2. Studi pustaka 3. Observasi lapangan 4. Wawancara	1. Pedoman Telaah Dokumen 2. Pedoman Observasi 3. Pedoman Wawancara 4. Pedoman Studi Pustaka	1. Peraturan 2. Fakta lapangan 3. Narasumber 4. Dokumen

Sumber: Diolah oleh Peneliti

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

1. Pengolahan Data

Setiap data yang telah dikumpulkan melalui teknik observasi lapangan, wawancara, telaah dokumen, serta beberapa tambahan dari penelitian terdahulu dapat juga untuk dijadikan sebagai bahan analisa. Sehingga data yang diperoleh akan diamati langsung oleh peneliti untuk bisa lebih difokuskan pada pokok penelitian yang diambil.

Teknik Triangulasi adalah teknik pengolahan data yang akan digunakan oleh peneliti. menurut Alfansyur & Mariyani (2020) metode triangulasi adalah salah satu metode yang dicoba untuk menguji sebuah informasi dikatakan valid atau tidak terhadap informasi yang dikumpul melalui beberapa metode. Beberapa macam dari triangulasi sebagai berikut:

a. Sumber

Melakukan uji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Teknik ini akan menambah kualitas seberapa benar data. Dalam penelitian, sumber yang digunakan yaitu informan peneliti dari DPMPTSP Kota Tangerang untuk mendapatkan informasi dan kebenaran data.

b. Triangulasi teknik

Berbeda dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik dapat digunakan untuk menguji seberapa besar data yang dikumpul dapat dipercaya. Triangulasi teknik ini akan mencoba melakukan penghimpunan data dari beberapa metode. Sebagai contoh dari kegiatan metode ini adalah melakukan penghimpunan data dari observasi kemudian disesuaikan dengan hasil wawancara dan analisis data.

c. Triangulasi waktu

Makna dari triangulasi waktu ini adalah seringkali waktu dapat berpengaruh terhadap tingkat dapat dipercayanya sebuah data. Untuk

melakukan pengecekan data dilakukan dengan menjalankan wawancara, observasi atau teknik lain dalam situasi yang berbeda-beda (Sugiyono, 2015).

Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, dikarenakan teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih valid dan akurat dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber informan. Dengan teknik ini, peneliti dapat memperoleh perspektif yang lebih luas dan mendalam mengenai implementasi OSS-RBA di Kota Tangerang. Melalui wawancara dengan berbagai pihak yang terlibat, termasuk pejabat di DPMPSTSP Kota Tangerang, pelaku usaha, dan para pegawai staf pelaksana, peneliti dapat mengcross-check informasi yang diperoleh. Hal ini tidak hanya meningkatkan kredibilitas data tetapi juga membantu dalam mengidentifikasi inkonsistensi atau perbedaan pandangan yang mungkin muncul. Selain itu, triangulasi sumber akan memungkinkan peneliti untuk menggali informasi dari berbagai sudut pandang, sehingga hasil analisis menjadi lebih dapat dipercaya dan tidak bias. Dengan menggabungkan data dari observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi, peneliti dapat memastikan bahwa data yang digunakan untuk analisis telah diverifikasi dari berbagai sudut pandang, sehingga hasil penelitian menjadi lebih terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, penggunaan teknik triangulasi sumber dalam penelitian ini akan menguatkan penelitian ini dari segi analisa data, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat memberikan wawasan yang lebih akurat mengenai implementasi OSS-RBA di Kota Tangerang dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi proses perizinan usaha serta investasi di daerah tersebut.

2. Analisa Data

Data yang telah dikelola dari proses pengolahan data tentunya dapat dianalisa dengan teori yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian

ini, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif. Data-data dari hasil wawancara, observasi lapangan. maupun juga dari beberapa dokumen yang peneliti dapatkan tentunya akan peneliti analisa terlebih dahulu. Kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk deskriptif yang bertujuan untuk bisa menjelaskan sebuah permasalahan dan mendukung penemuan solusi yang disertai oleh teori pendukung.

Analisa data menurut Endang & Mustofa (2018) Analisa data adalah sebuah proses untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah untuk diamati dan diimplementasikan. Miles and Huberman dalam Endang & Mustofa (2018) menyatakan bahwa aktivitas dalam sebuah kegiatan analisis data kualitatif harus dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara berulang sampai tuntas. Menganalisa sebuah data kualitatif tentunya bukan hal yang mudah, di satu sisi penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat subjektif. Untuk itu dibutuhkan metode analisis data kualitatif yang harus bisa dipertanggungjawabkan kualitas akademisnya. Miles & Huberman (1994) menggambarkan bahwa untuk melakukan analisa data, ada beberapa proses yang perlu dijalankan, yaitu:

a. Mengumpulkan Data

Pada tahapan ini, data atau informasi yang telah kita peroleh dari beberapa sumber seperti hasil wawancara, hasil observasi lapangan, dan juga sumber-sumber lainnya seperti penelitian terdahulu harus dikumpulkan terlebih dahulu.

b. Memadatkan data

Pada tahapan ini, data yang telah dikumpulkan harus bisa dipilih, difokuskan, serta diringkas sesuai fokus penelitian.

c. Penyajian data

Pada tahapan ini, data yang telah diringkas dan difokuskan kepada satu fokus penelitian akan ditampilkan, proses ini diharapkan akan memudahkan peneliti untuk mengambil sebuah kesimpulan.

d. Menarik dan verifikasi kesimpulan

Pada tahapan ini, data yang telah disajikan akan diambil sebuah kesimpulan, sehingga bisa diverifikasi bahwa penelitian punya hubungan dengan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB IV

HASIL PENELITIAN

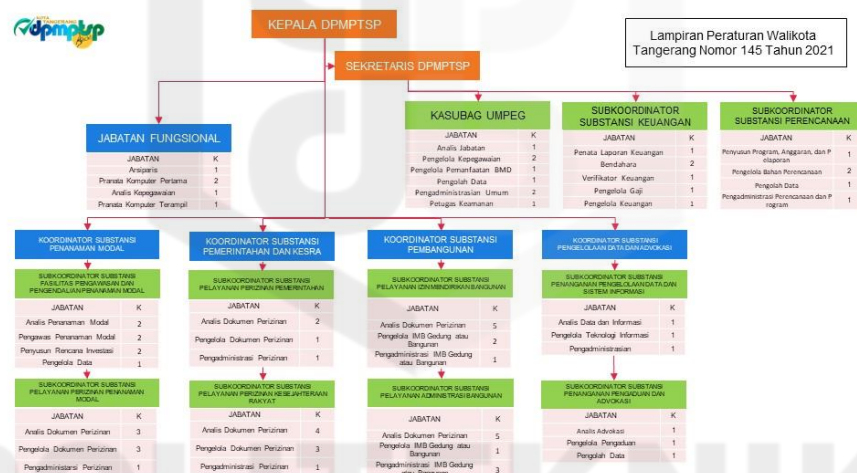
A. Penyajian Data

1. Gambaran umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang (DPMPTSP) merupakan sebuah instansi yang dibentuk berdasarkan dengan Peraturan Daerah Nomor 72 tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 74 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dinas yang diklasifikasikan sebagai Dinas tipe A memiliki wewenang dan fungsi sebagai instansi yang membantu Walikota melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Tugas dan fungsi yang dijalankan oleh DPMPTSP ini tentunya sesuai dengan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah sesuai dengan visi, misi, dan program Walikota yang dicantumkan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah(Danan, 2021). Keterkaitan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan penelitian yang dilakukan peneliti ada pada tugas dan fungsi dari DPMPTSP. Tugas dari DPMPTSP yang paling utama adalah membantu tugas dari Walikota yaitu melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah sesuai dengan visi,misi dan program Walikota sebagaimana yang tercantum pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Dinas juga memiliki 5 poin fungsi, yaitu:

- Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; pengelolaan UPT; dan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya memiliki susunan struktur organisasi, sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Tangerang

Sumber: Dokumen DPMPTSP Kota Tangerang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya memiliki beberapa substansi bagian, yaitu:

- Substansi Pelayanan Perizinan Pemerintahan Dan Kesejahteraan Rakyat

- b. Substansi Pelayanan Perizinan Penanaman Modal;
- c. Substansi Pelayanan Perizinan Pembangunan;
- d. Substansi Pengelolaan Data Dan Advokasi.

Pelaksanaan magang dan proyek inovasi yang pernah dilakukan oleh peneliti tentu memberikan gambaran kepada peneliti bagaimana proses kerja yang dilakukan pada DPMPTSP Kota Tangerang. DPMPTSP diilustrasikan sebagai inti dari perizinan berusaha di Kota Tangerang, segala berkas administratif yang berkaitan dengan perizinan usaha dan kegiatan usaha bergantung pada Dinas ini. DPMPTSP dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 memiliki kewenangan untuk melaksanakan penerbitan perizinan berusaha di tingkat kabupaten atau kota.

2. Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Data tersebut akan dijabarkan dan dijelaskan sesuai dengan teori implementasi dari Richard E, Matland dalam Yulianto (2015) yang dipakai peneliti dalam penelitian ini. Teori tersebut memiliki 4 indikator ketepatan implementasi yakni: (1) Ketepatan Kebijakan yang akan menilai kebijakan OSS-RBA apakah sudah tepat dan sudah sesuai dengan permasalahan pelayanan perizinan berusaha di Kota Tangerang, apakah kebijakan OSS-RBA sudah dibuat dan dilaksanakan oleh Lembaga yang sesuai dan berwenang. (2) Ketepatan Target yang akan menilai dan membahas pola kerja sama yang dibangun oleh DPMPTSP Kota Tangerang sebagai pelaksana implementasi kebijakan. (3) Ketepatan Target apakah pelaku usaha di Kota Tangerang sudah sesuai yang direncanakan dan tidak bertentangan dengan kebijakan lainnya, apakah pelaku usaha di Kota Tangerang sudah siap dan mau untuk ikut

berpartisipasi dalam kebijakan OSS-RBA ini. (4) Ketepatan Lingkungan yang akan menilai bagaimana lingkungan internal dan eksternal dalam kebijakan OSS RBA yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Tangerang.

Pada bagian ini, peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian yang sudah didapatkan melalui teknik pengumpulan data observasi terhadap kegiatan pelayanan di lapangan, serta digabungkan dengan kegiatan wawancara terhadap para *key informant* terkait. Peneliti dari hasil observasi, wawancara, dan telaah dokumen mendapatkan fakta bahwa kinerja dari DPMPTSP Kota Tangerang yang sangat baik dan hal positif dari kinerja DPMPTSP Kota Tangerang adalah tren realisasi investasi di Kota Tangerang yang terus meningkat. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti dari dokumen dan hasil observasi serta wawancara *key informant* terkait dari DPMPTSP Kota Tangerang, berikut data tren investasi Kota Tangerang dalam grafik:



Gambar 4. 2 Data grafik target dan realisasi investasi Kota Tangerang tahun 2019-2023

Sumber: Dokumen DPMPTSP

DPMPTSP Kota Tangerang di tahun 2022 berhasil mendapatkan Anugerah Layanan Investasi terbaik nomor satu di kategori Pemerintah Kota oleh Kementerian Investasi / BKPM. Penghargaan lain yang diraih oleh DPMPTSP Kota Tangerang dalam menjalankan tupoksinya adalah berhasil mendapatkan Piagam Penghargaan Predikat Kepatuhan

Standar Pelayanan Publik di Tahun 2022 dari Ombudsman. Kinerja yang luar biasa dari DPMPTSP Kota Tangerang ini membuat peneliti tertarik meneliti tentang bagaimana mereka melaksanakan pelayanan kepada publik khususnya di bidang perizinan usaha yang tentunya berkaitan juga dengan investasi.

a. Ketepatan Kebijakan

Seperti yang telah peneliti jelaskan diawal, sebagai dinas yang memiliki kaitan dan tupoksi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha, DPMPTSP Kota Tangerang telah berupaya untuk menjalankan sistem OSS sedari tahun 2018. Pelaksanaan sistem OSS ini ditandai dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, mengacu pada peraturan tersebut DPMPTSP Kota Tangerang mendapati tugas untuk menjalankan pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi kepada satu sistem, sehingga proses tersebut menjadi lebih efisien, efektif, dan transparan.

Perjalanan yang tidak mudah didapatkan oleh pemerintah pusat saat akan mengimplementasikan OSS lewat Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, karena kebijakan ini terkesan mengambil kewenangan daerah yang menyebabkan di waktu itu sempat adanya penolakan dalam implementasi OSS ini. Namun beberapa upaya dilakukan oleh pemerintah pusat untuk menyatukan komitmen kepada pemerintah daerah bahwa kebijakan ini memiliki tujuan yang baik, beberapa penjelasan seperti pemberian izin yang dilakukan langsung oleh OSS ini hanya sementara namun untuk pemenuhan komitmen tetap dikendalikan oleh pemerintah daerah. Pemerintah pusat pada akhirnya mengeluarkan Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 503/9534/SJ perihal Penyelenggaraan Perizinan di Daerah berbasis *Online single Submission* (OSS) di tanggal 8 November 2018 kepada seluruh

Bupati/Walikota di seluruh Indonesia, dengan adanya Surat Edaran itu Pemerintah Daerah wajib memberikan pelayanan perizinan dengan pelayanan publik berbentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu di daerah. Pemerintah pusat lewat BKPM mengeluarkan pedoman pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS lewat Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 untuk mendukung kebijakan OSS.

Digitalisasi sektor pelayanan perizinan berusaha ternyata bukan hal baru bagi DPMPTSP Kota Tangerang, pada tahun 2017 berdasarkan dokumen yang didapat oleh peneliti saat melakukan penelitian ternyata DPMPTSP sempat membuat sebuah aplikasi yang juga hampir sama dengan OSS-RBA namun hanya mencakup Kota Tangerang. Aplikasi yang diluncurkan oleh DPMPTSP Kota Tangerang di tahun 2017 memiliki nama LINTASAN (Layanan Terintegrasi Perizinan Kota Tangerang). Program layanan perizinan yang terintegrasi ini dibuat oleh DPMPTSP Kota Tangerang tadinya untuk mengurus segala perizinan yang menjadi bagian tupoksi dari DPMPTSP Kota Tangerang, namun setelah munculnya sistem OSS-RBA di tahun 2018 aplikasi ini memiliki penyesuaian yaitu untuk melakukan pelayanan tidak terakomodir oleh OSS-RBA kepada masyarakat Kota Tangerang.

Pada dasarnya Kepala DPMPTSP diberikan delegasi kewenangan untuk penerbitan perizinan yang terdiri dari Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; Perizinan Non Berusaha; dan Non Perizinan. Layanan LINTASAN yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Tangerang ini mencakup ada perizinan non berusaha dan Non perizinan sebagai contohnya izin penyelenggaraan reklame untuk perizinan non berusaha dan keterangan rencana kota untuk non perizinan. Peneliti melakukan wawancara dengan *key informant* 1

selaku Koordinator Bidang Penanaman modal DPMPTSP Kota Tangerang. Dari hasil wawancara tersebut, *Key Informant* mengatakan:

“Tentunya kebijakan OSS-RBA ini hadir dengan tujuan mengatasi masalah yang ada pada bidang pelayanan perizinan berusaha, upaya kita yaitu DPMPTSP Kota Tangerang adalah bagaimana kita ingin menciptakan kemudahan berinvestasi, maka dari itu OSS-RBA sudah sangat tepat untuk bisa mendukung tujuan kami dari sebelumnya yang sudah pernah kami lakukan juga sebelum adanya OSS-RBA ini yaitu dengan sistem LINTASAN.” (Wawancara 20 Mei 2024)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan *Key Informant* 2 Bapak Agus Sumarna selaku ketua tim kerja fasilitasi pengawasan dan pengendalian investasi. Dari hasil wawancara Bapak Agus mengatakan

“Kebijakan yang dibuat ini saya rasa sudah benar-benar tepat dengan keadaan sebelumnya, karena para pelaku usaha dari kategori UMK dan Non-UMK benar-benar diberikan kemudahan. Kemudahan yang diberikan itu contohnya adalah pelaku usaha UMK entah itu perorangan atau badan usaha ketika mereka memilih KBLI dalam suatu kegiatan usaha, ketika usaha itu klasifikasinya rendah dan Menengah rendah itu langsung berlaku izin operasional.” (Wawancara 23 Mei 2024)

Sudut pandang dari masyarakat juga dirasa penting bagi peneliti untuk menilai terkait ketepatan kebijakan, oleh karena itu peneliti melakukan wawancara kepada *Key Informant* 5 Bapak Raja sebagai salah satu pelaku usaha yang menjadi pengguna OSS-RBA, beliau menyatakan pada wawancara:

“ Menurut saya adanya sistem ini sungguh membuat efisien dan simple ya, karena kita bisa mengakses sistem tersebut dari mana saja dan kapan saja. Sebagai pelaku usaha dan Masyarakat, ya kita pengen yang paling mudah dan murah dong untuk kelancaran usaha kami.” (Wawancara 3 Juni 2024)

Berdasarkan hasil dari observasi dari peneliti juga didapatkan bahwa memang DPMPTSP Kota Tangerang berhasil memberikan pelayanan konsultasi bagi para pengguna layanan OSS-RBA yang mendapatkan kesulitan di beberapa tempat, seperti Mall pelayanan publik, dan juga *pop up booth* DPMPTSP Kota Tangerang di beberapa event yang diselenggarakan Kota Tangerang. Untuk menilai ketepatan kebijakan juga diperlukan sebuah target pengukuran, menurut Bapak Agus Sumarna selaku ketua tim kerja faswasdal, salah satu target pengukuran keberhasilan dari OSS-RBA ini adalah target realisasi investasi di sebuah daerah, dan hal itu terbukti di Kota Tangerang yang dalam beberapa tahun terakhir berhasil melampaui target di setiap tahunnya.

Peneliti juga mendapatkan sudut pandang lain dari *Key Informant* 3 selaku staff pelaksana dari pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA ini, beliau mengatakan:

“Sebenarnya kalau masalah kebijakan, yang paling saya soroti itu kalau ada perubahan tiba-tiba yang sifatnya menyeluruh di sistem online pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA, karena kadang kita baru tahu perubahan itu dari masyarakat atau pelaku usaha sebagai pengguna. Makanya kadang saya juga suka bingung kalau ada laporan tiba-tiba kok ada yang error atau pengaturannya berubah, biasanya kita tanya dulu ke BKPM atau pusat untuk Solusi atau konfirmasi terkait perubahannya”. (Wawancara 27 Juni 2024)

Beliau selaku staff pelaksana berpendapat bahwa seharusnya BKPM atau pusat dari kebijakan OSS-RBA ini juga memberikan informasi atau melakukan testing terlebih dahulu sebelum meluncurkan perubahan atau peningkatan di aplikasi atau sistem OSS-RBA.

b. Ketepatan Pelaksanaan

Sistem OSS ini merupakan salah satu pembaharuan pada pelaksanaan perizinan berusaha yang selama ini mungkin masih memiliki citra lambat, tidak transparan, sehingga mengasumsikan pelayanan perizinan berusaha merupakan pelayanan administratif yang penuh pungli. Sistem yang diinisiasi oleh BKPM RI untuk menjadikan sistem perizinan berusaha terintegrasi ini secara bertahap terus melakukan penyesuaian dan peningkatan dengan beberapa perubahan aturan. Perubahan terakhir yang berkaitan dengan pelayanan perizinan berusaha ini ada pada tahun 2021, karena pemerintah mengeluarkan kebijakan cipta kerja. Kebijakan tersebut mendorong kemudahan berinvestasi dan pembukaan lapangan kerja, dan salah satu aspek turunan yang berkaitan dengan hal tersebut adalah terkait perizinan berusaha.

Perubahan yang terjadi pada tahun 2021 didasari karena pada praktiknya di akhir tahun 2019 hingga tahun 2020 masih ada beberapa kekurangan pada OSS 1.0, sehingga melalui surat edaran yang dikeluarkan oleh BKPM diberitakan bahwa akan ada OSS 1.1 di tahun 2019 yang merupakan penyempurnaan OSS Versi 1.0. Selanjutnya pada tahun 2021, tepatnya di bulan Agustus 2021 pemerintah kembali menyempurnakan OSS melalui Peraturan BKPM lewat Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 pada bagian jenis-jenis perizinan industri yang memiliki resiko berbeda-beda.

Perubahan terakhir di tahun 2021 pada dasarnya mengubah total paradigma terkait perizinan, dari berbasis izin menjadi berbasis resiko yang mengutamakan pertimbangan resiko atas setiap kegiatan berusaha. Perubahan ini menimbulkan implikasi pada beberapa aspek seperti, desain kebijakan, kelembagaan, dan platform layanan di berbagai tingkat. Segala perubahan yang dilakukan oleh pemerintah pada pelayanan perizinan berusaha tentunya bertujuan untuk menciptakan kemudahan dan kepastian berusaha yang terarah pada peningkatan daya saing daerah.

Para pelaku usaha pada dasarnya di sistem ini cukup melakukan pendaftaran awal menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) di website OSS-RBA setelah itu sistem OSS akan mengirimkan email untuk melakukan verifikasi. Setelah para pelaku usaha berhasil melakukan pendaftaran dan verifikasi, mereka langsung mendapatkan NIB (Nomor Induk Berusaha) yang nantinya NIB ini menjadi dasar para pelaku usaha untuk mengurus perizinan berusaha melalui OSS – RBA. NIB ini mencakup beberapa dokumen usaha juga seperti, TDP (Tanda Daftar Perusahaan), API (Angka Pengenal Impor), Akses kepabeanan jika pihak pelaku usaha melakukan kegiatan ekspor atau impor. Pelaku usaha saat mendaftar untuk mendapatkan NIB akan memperoleh beberapa dokumen lainnya, yaitu NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), RPTKA (Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing), Bukti pendaftaran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan, notifikasi kelayakan untuk memperoleh fasilitas fiskal atau izin usaha semisal izin usaha untuk di sektor perdagangan (SIUP).

Beberapa dokumen yang akan didapatkan setelah berhasil mendaftarkan NIB seperti yang peneliti jelaskan sebelumnya tentunya akan disesuaikan oleh jenis usaha yang didaftarkan saat

mendaftarkan NIB. Untuk mendaftar NIB tentunya dibuat sangat mudah pada sistem OSS-RBA ini seperti yang dijelaskan dibawah ini:

- 1) Melakukan LOG-IN pada sistem OSS-RBA
- 2) Mengisi data-data yang diperlukan, sebagai contohnya yaitu: data Perusahaan pemegang saham, kepemilikan modal, nilai investasi dan Rencana penggunaan tenaga kerja asing (jika pelaku usaha memiliki rencana menggunakan tenaga kerja asing).
- 3) Mengisi informasi bidang usaha yang sesuai dengan KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia), selain itu pelaku usaha juga perlu untuk memasukan informasi terkait uraian bidang usaha.
- 4) Memberikan tanda *checklist* sebagai bukti persetujuan pernyataan mengenai kebenaran dan keabsahan data yang dimasukkan.
- 5) Setelah berhasil melakukan *step by step* diatas maka pelaku usaha akan mendapatkan NIB dan dokumen pendaftaran lainnya.

Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem OSS-RBA ini merupakan bentuk upaya pencapaian tujuan dari kemudahan berinvestasi. Sistem OSS-RBA dirancang untuk mendorong masyarakat bisa sendiri mengakses sistem tersebut. peneliti melakukan wawacara dengan *Key Informant 1* selaku Koordinator Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kota Tangerang. Dari hasil wawancara Purwanto Heru, mengatakan:

“ Masyarakat memiliki peranan penting pada pelaksanaan program pelayanan perizinan berusaha ini, karena pada dasarnya kami hanya melakukan pengawasan dan fasilitasi. Peran Masyarakat

adalah bagaimana mereka harus bisa aktif berkonsultasi kepada kami jikalau ada permasalahan dalam penggunaan OSS-RBA., karena kami sudah membuka konsultasi online dan juga *helpdesk* OSS-RBA.” (Wawancara 20 Mei 2024)

Para pelaku usaha juga merasa terbantu dengan adanya sistem konsultasi yang ditawarkan oleh DPMPTSP Kota Tangerang, peneliti melakukan wawancara dengan *Key Informant 6* Bapak Bram Anwar sebagai salah satu pelaku usaha yang menjadi pengguna OSS-RBA, beliau mengatakan bahwa:

“ Saya sebagai pelaku usaha tentunya sangat terbantu dengan adanya sistem yang dibentuk oleh DPMPTSP Kota Tangerang, karena saya dengan sangat mudah lapor dan berdiskusi apabila ada gangguan saat saya mengakses aplikasi OSS-RBA. Para pegawai atau staff yang berinteraksi dengan saya pun sangat ramah dan juga sudah terlatih sehingga bisa langsung memberikan arahan dan Solusi terkait permasalahan saya.”

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Tangerang berupaya mendorong sistem yang membuat masyarakat semakin terbantu dengan pelayanan terkait konsultasi penggunaan OSS-RBA. Pernyataan yang didapatkan peneliti dari wawancara *Key Informant 5* terkait para pelaku usaha merasa terbantu juga didukung dengan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bukti bahwa memang para pelaku usaha tidak perlu kebingungan dalam menjalankan sistem OSS-RBA, ketika ada masalah mereka hanya tinggal menghubungi *Helpdesk* OSS-RBA. Pegawai pelaksana juga langsung menanggapi dengan sigap apabila ada pelaku usaha yang ingin berkonsultasi terkait permasalahan sistem OSS-RBA. Selain itu ada sudut pandang tambahan terkait pelaksanaan pelayanan konsultasi *Helpdesk* OSS-RBA dari wawancara *Key Informant 5*

selaku staff pelaksana yang dilakukan oleh peneliti, yaitu beliau mengatakan:

“Kita kadang kalau lagi coba menysasar pelaku usaha atau mencoba memberikan edukasi kepada pelaku usaha, kadang kita merasa ada gap antar kita dan pelaku usaha, namun hal itu juga gabisa saya jelaskan... Tapi yang pasti sih saya ngerasa adanya gap antara kita dan pelaku usaha. Mungkin harusnya ada *stakeholder* lain yang ikut terlibat untuk menjembatani kita selaku perpanjangan tangan pemerintah pusat bagian investasi yaitu disepindagkop yang punya kaitan juga dengan industri dan pelaku usaha”. (Wawancara 5 Mei 2024)

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti menyimpulkan bahwasannya harus ada pola komunikasi dan koordinasi baru yang dibuka untuk melancarkan implementasi pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang.

c. Ketepatan Target

Masyarakat yang dipermudah dalam melakukan pengajuan perizinan berusaha tentunya diusahakan bisa melakukan sendiri pengajuan perizinan berusaha dari mana saja, yang terpenting para pelaku usaha hanya memerlukan jaringan internet yang ada di lingkungan sekitar mereka. Akselerasi perubahan sistem yang didorong oleh pemerintah pusat untuk memperbaiki pelayanan perizinan berusaha tentunya bukan perkara mudah bagi instansi tingkat kabupaten atau kota seperti DPMPTSP Kota Tangerang. Sebagai instansi yang beberapa kali meraih penghargaan di bidang investasi dan pelayanan publik, DPMPTSP Kota Tangerang memiliki tantangan tersendiri untuk bisa menjalankan pelayanan perizinan berusaha di Kota Tangerang. Kebijakan pelayanan perizinan berusaha yang sudah berbasis OSS-RBA ini pada dasarnya

mendorong para pelaku usaha untuk bisa melakukan pengajuan terkait perizinan berusaha mandiri lewat sistem digital. Peneliti juga mendapatkan pernyataan dukungan dari *Key Informant 5* Bapak Raja sebagai salah satu pelaku usaha lainnya yang juga pengguna OSS-RBA, beliau merasa terbantu dengan adanya kebijakan OSS-RBA ini, beliau menyatakan:

“ Saya rasa sistem ini sudah sangat mempermudah kita sebagai pelaku usaha, karena memang kan harusnya dizaman sekarang ini, semua bisa dilakukan serba digital.” (Wawancara 3 Juni 2024)

Peran DPMPTSP pada kebijakan ini pada dasarnya hanya sebatas mengawasi, memfasilitasi para pelaku usaha yang ingin mendaftarkan usahanya. Hal ini terlihat dari hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Namun pada kenyataannya di lapangan saat pelaksanaan berdasarkan hasil observasi peneliti, DPMPTSP memiliki beberapa penyesuaian tugas dan fungsinya di pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA ini. DPMPTSP Kota Tangerang melakukan beberapa penyesuaian karena juga melihat target dari kebijakan OSS-RBA di Kota Tangerang. Hal ini didukung oleh pernyataan dari hasil wawancara *Key Informant 1* selaku Koordinator Bidang Penanaman modal, Purwanto Heru yang menyatakan:

“Pada dasarnya sistem OSS-RBA ini merupakan sistem yang bisa digunakan oleh para pelaku usaha Non-UMK dan UMK dengan beberapa tingkat risiko jenis usaha yang berbeda-beda. Namun memang pada dasarnya kami DPMPTSP memiliki beberapa jenis pelayanan yang berbeda-beda antar tingkatan usaha. Untuk pelaku usaha Non-UMK, kami fokus pada pembimbingan dan juga konsultasi terkait permasalahan OSS-RBA. Sedangkan untuk para

pelaku usaha UMK, kami fokus untuk mengejar dan mensosialisasikan pentingnya perizinan berusaha tingkat dasar.” (Wawancara 20 Juni 2024)

Selama sistem OSS-RBA ini berjalan juga DPMPTSP Kota Tangerang terus berupaya mendorong para pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya sehingga para pelaku usaha tersebut setidaknya memiliki NIB, hal ini didapatkan dari hasil observasi peneliti di lapangan. DPMPTSP Kota Tangerang pada dasarnya juga masih terus meningkatkan angka penerbitan NIB oleh pelaku usaha, terutama di sektor UMKM. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti dari *Key Informant 4* selaku staff pelaksana, bahwa data tahun 2023 jumlah UMKM di Kota Tangerang ada sebanyak 84.870 UMKM, sedangkan data yang didapatkan dari *Key Informant 1* selaku Koordinator Bidang Penanaman Modal lewat akun OSS-RBA DPMPTSP Kota Tangerang, saat ini jumlah UMKM di Kota Tangerang yang sudah memiliki NIB di tahun 2024 baru ada sebanyak 62.301 UMKM. Masih ada gap yang lumayan banyak, dan hal itu yang masih terus dikejar oleh pihak DPMPTSP Kota Tangerang.

DPMPTSP berupaya untuk menjangkau semua pelaku usaha untuk bisa merasakan manfaat dari kebijakan OSS-RBA ini seperti pernyataan dari *Key Informant 2* bapak Agus Sumarna selaku ketua tim kerja faswasadal yang menyatakan bahwa:

“ Pada dasarnya semua pelaku usaha yang ada di kota Tangerang kami layani untuk pelayanan perizinan berusaha, namun memang pelayanan yang kami berikan kepada pelaku usaha itu berbeda-beda *treatmentnya*. Kami memiliki *helpdesk* OSS-RBA yang biasa digunakan konsultasi oleh para pelaku usaha Non-UMK, sedangkan para pelaku usaha UMKM kami melakukan jemput bola

dengan membuka *booth* atau *stand* pelayanan di beberapa area publik dan acara Kota Tangerang.” (Wawancara 24 Juni 2024)

Berdasarkan dari data SKM 2018-2023 yang dipublikasi oleh DPMPTSP Kota Tangerang, unit penanaman modal selaku operator OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang mendapatkan skor IKM yang masuk pada interval kategori nilai mutu A. Tren yang terjadi pada nilai IKM unit penanaman modal di DPMPTSP Kota Tangerang cenderung naik, hanya sekali pada tahun 2022 terjadi penurunan sebesar 0,59% tetapi masih masuk pada interval kategori A dengan nilai baik.

NIB yang menjadi persyaratan dasar di OSS – RBA untuk pelaku usaha bisa melanjutkan perizinan berusaha lainnya menjadi sangat penting bagi sektor UMKM. Manfaat yang bisa didapatkan oleh pelaku usaha UMKM ketika mereka berhasil menerbitkan NIB adalah kemudahan dalam proses administratif yang berkaitan dengan kegiatan usaha seperti perpajakan, perbankan. Selain itu NIB juga menjadikan kegiatan usaha milik para pelaku usaha terpercaya, sehingga membuka peluang untuk bekerja sama dengan instansi yang lebih besar dari sektor pemerintahan, BUMN, ataupun swasta.

d. Ketepatan Lingkungan

DPMPTSP Kota Tangerang sebagai implementor kebijakan OSS-RBA di tingkat kota juga terus berupaya menjalin koordinasi yang baik untuk menciptakan lingkungan kebijakan yang baik dan saling mendukung. Implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang tentunya sangat terpengaruh dengan pola interaksi dari lingkungan kebijakan ini. Komunikasi antara lingkungan internal, yaitu pimpinan, ketua tim kerja, serta para staff pelaksana yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing di implementasi kebijakan pelayanan perizinan

berusaha berbasis OSS-RBA ini. Sedangkan untuk komunikasi lingkungan eksternal, DPMPTSP Kota Tangerang terus berusaha untuk memiliki komunikasi yang baik dengan BKPM RI, dan juga Masyarakat.

a. Lingkungan Internal

Pada sisi lingkungan internal, DPMPTSP Kota Tangerang tentunya terus berupaya untuk bisa meningkatkan koordinasi dan kerja sama antar bagiannya dalam mewujudkan pelayanan perizinan berusaha berbasis sistem OSS-RBA yang lancar dan sukses. Peneliti melakukan wawancara dengan Koordinator Bidang Penanaman modal. Dari hasil wawancara Purwanto Heru mengatakan:

“Tentunya kami DPMPTSP Kota Tangerang, terus berupaya untuk membangun koordinasi yang baik antara kami disini. Beberapa pelatihan juga dilakukan oleh kami kepada para pegawai staff pelaksana untuk terus meningkatkan kemampuannya dalam mengoperasikan sistem OSS-RBA.”



**Gambar 4. 3 kegiatan pelatihan internal
terkait OSS**

Sumber: Data dokumentasi DPMPTSP 2024

b. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal menurut Calista dalam Yulianto (2015) merupakan variabel eksogen yang terdiri dari persepsi publik yang berkaitan dengan kebijakan dan implementasinya, serta beberapa kelompok kepentingan dalam interpretasi sebuah kebijakan.

Komunikasi yang dilakukan antar pihak dalam kebijakan pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA ini tentunya harus dilakukan secara rutin dan tidak boleh terganggu. Persoalan yang menjadi hambatan utama dalam kebijakan ini berkaitan dengan sistem, Dimana hal ini menyebabkan beberapa kali terjadi masalah ketika Masyarakat menggunakan sistem OSS-RBA. Hal ini peneliti dapatkan dari pernyataan Bapak Agus Sumarna selaku Ketua Tim Kerja Faswasdal, beliau mengatakan bahwa:

“ Sistem OSS-RBA dalam menjalankan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA menjadi satu-satunya hal yang paling sering menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan ini. Namun kami sudah mengantisipasi untuk permasalahan sistem ini, yaitu kami memiliki *helpdesk* OSS-RBA yang siap sedia untuk menerima keluhan dan *update* dari Masyarakat apabila terjadi gangguan pada sistem.”

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan ketua tim kerja faswasdal, DPMPTSP memiliki sistem yang bisa cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah jikalau terjadi gangguan pada sistem. Staff pelaksana DPMPTSP Kota Tangerang juga sudah terlatih dan berpengalaman ketika ada

masyarakat yang datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk berkonsultasi.



Gambar 4. 4 Dokumentasi konsultasi secara langsung di kantor DPMPTSP Kota Tangerang

Sumber: Dokumentasi DPMPTSP Kota Tangerang 2024

Pola komunikasi dan koordinasi yang dibangun oleh DPMPTSP Kota Tangerang memiliki tujuan untuk memudahkan dan membantu masyarakat. Hal ini senada dengan apa yang dinyatakan oleh ketua tim kerja Faswasdal, bapak Agus Sumarna. Beliau menyatakan bahwa

“ Saya sebagai ketua tim kerja tentunya berusaha membangun sistem yang solid dan kuat, karena kami ingin masyarakat dengan mudah lapor dan berdiskusi apabila ada gangguan saat mereka mengakses aplikasi OSS-RBA. Para pegawai atau staff yang berinteraksi dengan masyarakat pun disiapkan untuk ramah dan juga terlatih secara teknis sehingga bisa langsung memberikan arahan dan solusi terkait permasalahan yang diadukan oleh masyarakat..”

Dapat disimpulkan berdasarkan uraian diatas, lingkungan kebijakan pada kebijakan OSS-RBA khususnya pada pelaksanaannya di DPMPTSP Kota Tangerang

memberikan *output* yang baik untuk kelancaran implementasi kebijakan OSS-RBA di Kota Tangerang.

B. Pembahasan

Pada bagian ini peneliti mencoba untuk menjelaskan hasil analisis hasil penelitian yang akan menjawab pertanyaan yang ada pada rumusan masalah penelitian ini. Dalam proses implementasi kebijakan perlu adanya sebuah konsistensi akan kesepahaman tujuan yang telah dibuat pada proses pembuatan kebijakan. Perlu adanya sebuah analisa yang benar ketika pembuat kebijakan ingin menjalankan implementasi kebijakan, hal ini untuk mendukung apa yang dijalankan itu sudah sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu dibuat. Seperti pada kebijakan OSS-RBA ini yang beberapa kali melakukan penyesuaian terhadap kebijakan dan sistem OSS-RBA.

Hasil penelitian yang dilakukan akan dikaji kembali menggunakan teori implementasi empat (4) ketepatan dan aspek dukung politik, strategik, dan teknis menurut Richard E, Matland dalam Yulianto (2015) yaitu: (1) Ketepatan Kebijakan; (2) Ketepatan Pelaksanaan; (2) Ketepatan Target; (3) Ketepatan Lingkungan. Keempat aspek tersebut didukung dengan hasil data yang diperoleh melalui dokumen, hasil wawancara, dan observasi.

1. Ketepatan Kebijakan

Kebijakan pada dasarnya merupakan upaya oleh pemerintah untuk memecahkan problem sosial bagi kepentingan Masyarakat atas asas keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya kebijakan yang dibuat harus sesuai dengan tujuan awal untuk memecahkan sebuah masalah. Ketepatan kebijakan adalah bagaimana kebijakan tersebut dibuat oleh Lembaga yang memiliki kewenangan, serta kebijakan tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan masalah yang hendak dipecahkan.

Berdasarkan penyajian data diatas, kebijakan sistem OSS-RBA ini dibuat dan dilaksanakan untuk mendukung tujuan kemudahan berinvestasi. Kesesuaian dan ketepatan yang muncul disini adalah karena adanya sebuah kesamaan tujuan dari pemerintah pusat dan daerah khususnya tingkat kota seperti DPMPTSP Kota Tangerang untuk bisa mewujudkan pelayanan perizinan berusaha yang lebih efisien, tentunya hal ini didukung penuh oleh semua pihak.

Berdasarkan penyajian data diatas tentunya peneliti bisa menyimpulkan bahwa kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat awalnya lewat Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 ini sudah tepat karena berhasil menciptakan skema atau sistem yang benar-benar memudahkan pelayanan perizinan berusaha. Namun juga perlu adanya kepastian dan kestabilan kebijakan untuk mendorong kebijakan ini bisa terus berlanjut. Perubahan atau pembaharuan kebijakan harus bisa didorong dan dilakukan, agar bisa memudahkan para staff pelaksana dan juga masyarakat selaku pelaku usaha yang juga pengguna dari aplikasi ini.

Peneliti juga semakin yakin bahwa kebijakan ini sudah berjalan baik dengan adanya bukti dan pernyataan langsung bahwa realisasi investasi di Kota Tangerang menjadi tanda bahwa sistem OSS-RBA berhasil dilaksanakan dengan baik atau tidak. Data terkait tren realisasi investasi Kota Tangerang dari tahun 2019-tahun 2023 menjadi bukti nyata bahwa OSS-RBA berhasil dijalankan dengan baik sehingga menciptakan kemudahan berusaha yang dibuktikan dengan realisasi investasi yang cenderung memiliki tren naik di setiap tahunnya.

Kebijakan sistem OSS-RBA yang dikeluarkan langsung oleh BKPM RI merupakan sebuah bukti bahwa memang Indonesia harus bisa bertransformasi ke arah yang lebih baik, perubahan yang

mungkin tidak mudah harus ditempuh dengan konsisten, beberapa alasan seperti masyarakat yang masih kurang melek digitalisasi atau semacamnya harus bisa diselesaikan dengan baik dan bukan menjadi alasan untuk kebijakan tersebut dikatakan salah dan tidak sesuai. Pandangan dari Ketua tim kerja faswasdal juga mendukung hal ini, beliau mengatakan bagaimanapun caranya, bagaimanapun keadaan karakteristik Masyarakat atau pelaku usaha di Tangerang, kita harus bisa bahu membahu satu sama lain untuk bisa mewujudkan implementasi yang baik dari sistem ini.

Ketepatan kebijakan dalam salah satu indikatornya dijelaskan oleh Richard E, Matland dalam Yulianto (2015) bahwa kebijakan harus dibuat oleh Lembaga yang memiliki kewenangan. Kebijakan ini secara jelas dikeluarkan oleh BKPM RI di tahun 2018 maka dari itu bisa dikatakan bahwa kebijakan ini sudah tepat apabila mengacu pada indikator tersebut, bahkan pada saat sampai sekarang OSS-RBA masih diawasi dan dikelola langsung oleh BKPM RI.

2. Ketepatan Pelaksanaan

Pada indikator ketepatan pelaksanaan disebutkan bahwa, pada dasarnya kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak serta merta dijalankan oleh pemerintah sendiri, melainkan pemerintah juga bersama – sama dengan instansi lainnya harus bekerja sama untuk mengoptimalkan adanya suatu program maupun kebijakan. Partisipasi Masyarakat dalam implementasi sebuah program atau kebijakan menjadi sangat penting. Adanya sistem OSS-RBA ini yang memberikan kemudahan dan keleluasaan bagi Masyarakat atau pemohon perizinan berusaha untuk bisa mengakses pelayanan ini dari manapun dan kapanpun maka dari itu partisipasi dari masyarakat

sangat dibutuhkan guna kelancaran jalannya kebijakan sistem OSS-RBA ini.

Berdasarkan penyajian data diatas dapat disimpulkan bahwa Masyarakat harus bisa lebih aktif dalam berkonsultasi terkait permasalahan yang ada saat menggunakan sistem OSS-RBA. *Feedback* dari masyarakat juga tentunya sangat penting untuk DPMPTSP Kota Tangerang meningkatkan pelayanannya kedepan. DPMPTSP Kota Tangerang juga aktif untuk berkoordinasi dengan instansi lainnya, seperti BKPM RI. DPMPTSP Kota Tangerang juga harus bisa membuka dan mau mengevaluasi koordinasi dan komunikasi yang bisa ditingkatkan untuk bisa mendukung implementasi kebijakan ini agar terus berlanjut. Pola koordinasi dan komunikasi baru terhadap dinas lain seperti disperindagkop harus bisa di buka sesegera mungkin agar bisa memangkas gap atau jarak yang terjadi antara DPMPTSP Kota Tangerang dan para pelaku usaha.

DPMPTSP Kota Tangerang aktif untuk mengadakan rapat koordinasi dengan BKPM RI terkait pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA. Selain itu juga DPMPTSP Kota Tangerang secara rutin mengadakan bimbingan teknis terhadap para staff pelaksananya dan juga para pengguna OSS-RBA yaitu Masyarakat.

3. Ketepatan Target

Ketepatan target merupakan penilaian implementasi kebijakan dari sisi target sasaran kebijakan. Kebijakan yang sudah memasuki proses implementasi harusnya bisa langsung dirasakan oleh target penerima manfaat. Kebijakan yang diterbitkan tentunya harus dibuat dan disesuaikan dengan kondisi target dan juga tidak boleh bertentangan dengan kebijakan yang lainnya. Dari data hasil penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan Koordinator Bidang Penanaman Modal. Dari hasil wawancara *Key Informant 1* Purwanto Heru, mengatakan:

“Pada dasarnya sistem OSS-RBA ini merupakan sistem yang bisa digunakan oleh para pelaku usaha Non-UMK dan UMK dengan beberapa tingkat risiko jenis usaha yang berbeda-beda. Namun memang pada dasarnya kami DPMPTSP memiliki beberapa jenis pelayanan yang berbeda-beda antar tingkatan usaha.” (Wawancara 20 Juni 2024)

Berdasarkan penyajian data diatas, dapat disimpulkan bahwa target dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA ini adalah semua pelaku usaha yang ada dan bergerak di Kota Tangerang. Namun memang pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tangerang menyesuaikan jenis usaha dari masing-masing pelaku usaha. Serta kebijakan OSS-RBA ini Berdasarkan penyajian data diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan sistem ini sudah sesuai dan memang dibutuhkan oleh para pelaku usaha di Kota Tangerang.

Pada bagian penyajian data sebelumnya terdapat data terkait SKM DPMPTSP Kota Tangerang, hasil menunjukan bahwa indeks kepuasan masyarakat di beberapa tahun ke belakang termasuk pada interval kategori A dengan nilai baik. Hanya sekali terjadi penurunan di tahun 2022 sebesar 0,59% tetapi nilai IKM unit penanaman modal masih termasuk pada interval kategori nilai A. Terjadinya penurunan di tahun 2022 dipengaruhi adanya perubahan sistem OSS menjadi OSS-RBA yang berbasis dengan risiko, tetapi di tahun 2023 nilai IKM unit penanaman modal kembali ke tren meningkat.

4. Ketepatan Lingkungan

Ketepatan lingkungan merupakan penilaian implementasi kebijakan dari sisi lingkungan kebijakan yang merupakan faktor langsung yang memengaruhi kebijakan itu sendiri. Berdasarkan penyajian data diatas, pada kebijakan OSS-RBA sudah memiliki hasil dan bukti bahwa lingkungan kebijakan yang ada pada kebijakan OSS-RBA sudah memuat hal-hal positif sehingga *output* yang diberikan adalah dukungan. DPMPTSP Kota Tangerang di sisi internal pada dasarnya sudah memiliki pondasi yang kuat, dari antar pimpinan kepada antar pegawai yaitu kesamaan tujuan dan kesepahaman atas tujuan dari kebijakan ini. Namun memang perlu adanya sistem atau SOP yang kuat untuk membangun manajemen pengetahuan dan evaluasi yang kuat untuk bisa menciptakan solusi dari setiap masalah yang hadir.

Sistem manajemen pengetahuan yang terintegrasi perlu dibentuk dan dibuat untuk bisa menguatkan kembali koordinasi dan memudahkan ketua tim kerja atau pimpinan melakukan evaluasi dan penyesuaian apabila terjadi masalah di kemudian hari. Pelayanan yang diberikan juga tidak ada yang keluar dari hasil tawar menawar atau intervensi dari salah satu pihak, semua pelaku usaha memiliki kesempatan yang sama untuk bisa merasakan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA ini. Berdasarkan penyajian data diatas, lingkungan eksternal dari Kebijakan OSS-RBA ini sudah membuat kebijakan ini semakin kuat pada implementasinya. Dukungan pelatihan yang diberikan oleh BKPM RI secara rutin membuat pegawai yang turun langsung kelapangan dan berhadapan langsung dengan masyarakat menjadi terlatih. BKPM RI juga turut serta mengadakan rapat rutin dengan pimpinan DPMPTSP untuk bisa mengevaluasi secara rutin perkembangan implementasi kebijakan

OSS-RBA. Adanya agenda rutin seperti ini membuat permasalahan yang ada pada implementasi harusnya tidak bertahan lama dan bisa kembali optimal dengan cepat ketika masyarakat atau DPMPTSP Kota Tangerang menjalankan sistem OSS-RBA.

5. Dukungan Politik

Berdasarkan penyajian data diatas proses implelementasi kebijakan pada kebijakan pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang telah memenuhi beberapa bukti bahwa dukungan politik telah hadir pada proses implementasi kebijakan terkait. Kebijakan dari Peraturan BKPM RI Nomor 1 Tahun 2020 terkait Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjadi bukti dukungan politik pada kebijakan OSS-RBA ini. terkait Beberapa bukti wawancara dan adanya penjelasan terkait beberapa kebijakan yang dihadirkan sesaat setelah sistem OSS-RBA dideklarasikan menjadi argumentasi kuat. Adanya proses legislasi pendukung untuk jalannya implementasi kebijakan OSS-RBA menjadi bukti nyata adanya dukungan politik yang hadir. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko menjadi bukti adanya upaya penyesuaian yang memberikan dukungan lewat perubahan undang-undang sebelumnya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 terkait OSS. Perubahan yang mendalam diberikan dari adanya aturan baru di tahun 2021, hal ini mengubah segala bentuk perizinan terkait klasifikasi usaha yang didasarkan pada tingka risiko usaha.

6. Dukungan Strategik

Berdasarkan penyajian data diatas penilaian terkait hadirnya dukungan strategik untuk implementasi kebijakan OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang telah jelas. Dukungan strategik

merupakan upaya penyesuaian kebijakan dengan rencana panjang dari sebuah pemerintahan. Kebijakan OSS-RBA ini tentunya merupakan bukti dukung dari upaya pemerintah untuk membuat proses investasi menjadi efisien dan efektif. Kemudahan investasi ini akan menciptakan pihak manapun memiliki kesempatan berinvestasi disebuah daerah melalui proses yang mudah cepat dan murah. Pemerintah Kota Tangerang lewat DPMPTSP Kota Tangerang juga berupaya untuk mengintegrasikan adanya kebijakan ini untuk kemudahan berinvestasi, dengan membuat Perda Investasi Nomor 3 Tahun 2023, kebijakan ini juga termasuk bukti dukung politik namun juga bukti adanya keselarasan antara kebijakan OSS-RBA dengan upaya membangun iklim investasi yang mudah di Kota Tangerang. Proses koordinasi antar lembaga dalam implementasi kebijakan OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang juga terbukti dengan adanya agenda rutin rapat serta pelaksanaan pelatihan dan bimbingan teknis yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Tangerang dan BKPM RI. Upaya-upaya ini merupakan bukti nyata adanya keinginan berkoordinasi dan pengembangan kapasitas DPMPTSP Kota Tangerang sebagai implementor kebijakan OSS-RBA di Kota Tangerang.



Gambar 4. 5 Pelatihan trainer OSS-RBA oleh BKPM RI

Sumber : Dokumentasi pegawai saat mengikuti pelatihan oleh BKPM RI

7. Dukungan Teknis

Dukungan teknis yang ada pada implementasi kebijakan OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang berdasarkan penyajian data diatas hadir dari beberapa kegiatan yang dilakukan bersama oleh DPMPTSP Kota Tangerang dengan BKPM RI, adanya pelatihan trainer yang diselenggarakan oleh BKPM RI dan diikuti oleh pegawai pelaksana dari DPMPTSP Kota Tangerang menjadi salah satu bukti nyata adanya dukungan teknis yang hadir pada implementasi kebijakan OSS-RBA di Kota Tangerang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan *Key Informant 3* selaku salah satu pegawai pelaksana OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang, beliau mengatakan:

“ Saya sebagai salah satu pegawai pelaksana OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang memang seringkali diarahkan oleh

pimpinan untuk mengikuti kegiatan pelatihan ataupun bimbingan teknis yang diadakan oleh BKPM RI. Arahannya itu juga pastinya membantu saya untuk bisa mempelajari lebih dalam terkait pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA, karena kadang ada permasalahan baru yang ditanyakan oleh pelaku usaha ke saya ketika konsultasi. Paling sering sih masalah sistem ya, kadang itu juga jadi ajang saya untuk bisa tanya langsung ke pihak pusat soal kestabilan sistem OSS-RBA”. (Wawancara 27 Juni 2024)

Dukungan-dukungan teknis yang hadir lewat beberapa kesempatan pelatihan dan bimbingan teknis membuat implementasi kebijakan OSS-RBA di DPMPTSP Kota Tangerang semakin terbantu, karena adanya koordinasi dan kemauan bersama bisa menciptakan energi positif perubahan yang nyata juga bagi masyarakat, karena beberapa bimbingan teknis yang digelar oleh DPMPTSP Kota Tangerang kepada masyarakat melibatkan masyarakat sebagai pengguna manfaat dari adanya kebijakan OSS-RBA ini.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

Sebuah kebijakan yang telah diresmikan, tentunya fokus dari pembuat kebijakan adalah bagaimana mereka mengimplementasikan kebijakan yang telah dibuat tersebut. Implementasi kebijakan menjadi proses yang sangat perlu diperhatikan dari sebuah alur kebijakan. Hal ini dikarenakan pada tahapan implementasi ada harapan yang lahir dari sebuah aturan yang memiliki banyak pertimbangan menjadi sebuah putusan yang bisa direalisasikan dan menjadi solusi.

Hal ini juga berlaku sama untuk kebijakan pelayanan perizinan berbasis OSS-RBA, kebijakan ini lahir untuk bisa menyederhanakan dan mengoptimalkan sistem pelayanan perizinan berusaha serta untuk mendorong kemudahan berinvestasi. Untuk pemerintah mewujudkan apa yang telah ditentukan pada Kebijakan pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA ini tentu perlu adanya peranan yang proaktif

untuk mengimplementasikan sistem OSS-RBA ini. Kebijakan yang berisikan inovasi untuk mengintegrasikan pelayanan perizinan berusaha ke dalam sebuah sistem tentunya bukan sebuah model inovasi yang asing di birokrasi Indonesia. Pada sektor lain pemerintah sudah sering menggunakan ide inovasi seperti ini, namun memang sektor investasi menjadi sektor yang seksi dan sangat perlu perhatian penuh dalam penerapannya. Pada penulisan tugas akhir, peneliti memperkecil ruang lingkup dalam implementasi kebijakan pelayanan perizinan berbasis OSS-RBA ini, yaitu pada DPMPTSP Kota Tangerang. Lokus penelitian tugas akhir ini dipilih oleh peneliti dikarenakan sebagai tempat perpanjangan tangan dari pemerintah pusat di tingkat kota yang sempat menerima anugerah investasi dari BKPM RI di tahun 2022, serta kinerja DPMPTSP Kota Tangerang dalam merealisasikan investasi di setiap tahunnya selalu luar biasa, bahkan selalu melebihi target yang telah ditentukan.

Permasalahan yang telah ditemukan pada DPMPTSP Kota Tangerang, terhadap implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA ini akan ditinjau lebih jauh dengan teori implementasi yang dikemukakan oleh Richard E. Matland dalam Yulianto (2015). Pada proses peninjauan yang dilakukan akan didukung oleh informasi terkait yang secara nyata terjadi di lapangan. Berikut adalah penjelasannya:

1. Ketepatan Kebijakan

- a. Ketepatan kebijakan dari kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis OSS-RBA ini sudah berhasil dicapai. Karena memang kebijakan OSS-RBA ini diciptakan untuk mendorong kemudahan berinvestasi.

- b. Hambatan yang ditemukan adalah masih perlunya peningkatan sistem yang bisa menciptakan kestabilan disaat para pengguna mengakses sistem OSS-RBA. Sebuah hal yang terkadang menjadi hambatan dari kebijakan ini adalah pihak pemerintah pusat yang terkadang miskoordinasi dengan DPMPTSP Kota Tangerang ketika ada sebuah pembaharuan sistem.
- c. Rekomendasi yang bisa diajukan pihak implementor tingkat kota kebijakan ini seperti DPMPTSP Kota Tangerang harus bisa proaktif untuk terus berkoordinasi terkait pembaharuan kebijakan adanya perubahan kebijakan yang besar. Perubahan atau revisi kebijakan dikemudian hari harusnya hanya bersifat penambahan fitur ataupun segala sesuatu yang memudahkan masyarakat. Pemerintah selaku implementor juga harus bisa siap untuk membuat sosialisasi awal ketika ingin ada perubahan atau penambahan kebijakan di sistem OSS-RBA. Pemerintah lewat kebijakan saat ini mungkin harus bisa memaksimalkan program diseminasi atau sosialisasi terkait kebijakan OSS-RBA ini secara menyeluruh ke semua pelaku usaha di daerah terkait khususnya Kota Tangerang.

2. Ketepatan Pelaksanaan

- a. Ketepatan Pelaksanaan yang ada pada kebijakan ini bisa dikatakan sudah tepat dan sesuai sasaran, karena memang dalam upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tangerang mereka memiliki cara yang berbeda-beda kepada setiap jenis pelaku usaha. Namun memang tetap mengarah ke satu tujuan yaitu menciptakan koordinasi dan baik agar sistem yang berjalan bisa terlaksana dengan baik meskipun sedang ada gangguan.
- b. Hambatan yang masih mengganggu pelaksanaan adalah belum adanya tim yang spesifik memiliki tugas khusus untuk memantau dan mengawasi server dan aplikasi OSS-RBA di

DPMPTSP Kota Tangerang. DPMPTSP Kota Tangerang masih perlu evaluasi berkala terhadap hambatan yang mereka dapatkan, termasuk juga mengadakan diskusi dengan staff pelaksana terhadap apa yang mereka rasakan dalam melakukan pelayanan. Adanya beberapa kali kejadian miskomunikasi dengan pusat memberikan pihak DPMPTSP Kota Tangerang harus bekerja dua kali untuk bisa mengkonfirmasi ke pusat dahulu sebelum bisa memberikan keterangan kepada masyarakat.

- c. Rekomendasi yang dapat diajukan untuk mendorong ketepatan pelaksanaan adalah melakukan peningkatan dan pelatihan kepada pegawai yang ada untuk bisa fokus menangani kestabilan server atau juga mulai berkoordinasi untuk membentuk tim khusus pengawas server dan aplikasi OSS-RBA. DPMPTSP Kota Tangerang juga harus bisa membuka jalur komunikasi dan koordinasi baru terhadap dinas yang berkaitan dengan jalannya OSS-RBA ini, seperti Disperindagkop yang punya kaitan dengan pelaku usaha dan industri. Dinas investasi Kota Tangerang harus bisa menjalin komunikasi lebih efisien kepada pusat dan juga mendorong komunikasi yang lebih baik untuk bisa mengetahui perubahan lebih dulu dibandingkan masyarakat.

3. Ketepatan Target

- a. Target dari kebijakan ini menurut hasil temuan peneliti tentunya sudah tepat sasaran. Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tangerang untuk mendorong kegiatan pelayanan perizinan berusaha OSS-RBA ini juga telah dilakukan karena pendapat dari pihak DPMPTSP Kota Tangerang sistem ini menjadi sebuah keharusan untuk bisa berjalan karena setiap keluhan mereka pasti upayakan solusinya.

- b. Hambatan, yang ditemukan dari sisi target kebijakan adalah adanya para pelaku usaha yang bergantung kepada DPMPTSP Kota Tangerang untuk mengurus perizinan berusaha. Karena pada dasarnya sistem ini mendorong para pelaku usaha untuk bisa mandiri mengurus perizinan usahanya, DPMPTSP Kota Tangerang memiliki tupoksi untuk mengawasi pelaksanaan kebijakan ini. Masih adanya sebagian pelaku usaha yang belum mengetahui keberadaan OSS-RBA menjadi hambatan juga untuk pencapaian ketepatan target dari kebijakan ini. Perubahan yang seringkali terjadi pada sisi kebijakan seperti di tahun 2021 yang menjadikan perizinan berdasarkan risiko harus dibuat lebih baik lagi transformasinya. Kejadian penurunan kualitas IKM di tahun 2022 terkait adanya kebaruan di tahun 2021 jangan sampai terulang kembali.
- c. Rekomendasi yang dapat diajukan untuk mendorong ketepatan target adalah dengan meluncurkan upaya-upaya untuk menyebarkan informasi terkait peranan DPMPTSP Kota Tangerang terhadap sistem OSS-RBA, serta mendorong penyebaran informasi terkait OSS-RBA serta pentingnya perizinan berusaha untuk para pelaku usaha. DPMPTSP Kota Tangerang harus bisa menjadi pelopor informasi terdepan jangan sampai masyarakat mengalami masalah, namun DPMPTSP Kota Tangerang belum mendapat info terkait perubahan.

4. Ketepatan Lingkungan

- a. Lingkungan kebijakan yang ada pada kebijakan OSS-RBA sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan ini. Lingkungan internal dari kebijakan ini memiliki peranan penting untuk bisa saling berkoordinasi secara baik serta kesamaan tujuan dan keresahan membuat semua pegawai serta pimpinan

menjalankan kebijakan ini secara totalitas. Lingkungan eksternal dari kebijakan ini juga sangat diperlukan untuk bisa update terkait perkembangan satu sama lainnya.

- b. Hambatan yang ditemukan adalah bagaimana konsistensi terkait koordinasi dan komunikasi yang harus dibangun oleh DPMPTSP Kota Tangerang.
- c. Rekomendasi yang dapat diajukan adalah dibutuhkan pola koordinasi dan komunikasi yang lebih efisien untuk menciptakan kestabilan koordinasi dan komunikasi yang termasuk pada lingkungan kebijakan OSS-RBA ini.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A