

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi lapangan dengan cara ikut langsung dalam pelaksanaan kegiatan di Direktorat Pelayanan Fasilitas Berusaha, Kementerian Investasi/ BKPM tentang pelaksanaan implementasi layanan fasilitas di dalam sistem perizinan OSS mulai dari tahun 2020 sampai saat ini. Kesimpulan yang didapatkan dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kebijakan layanan fasilitas penanaman modal yang diimplementasikan dalam sistem perizinan online single submission (OSS) versi 1.1 pada tahun 2020 belum berjalan dengan efektif.
2. Beberapa faktor yang menjadi penghambat layanan fasilitas dalam implementasi sistem perizinan online single submission (OSS) versi 1.1 pada tahun 2020 tidak efektif antara lain dari aspek komunikasi, sumber daya dan birokrasi.
  - a. aspek komunikasi perpektif customer
    - tidak ada panduan yang jelas untuk layanan fasilitas yang diinformasikan secara umum
    - kurangnya sosialisasi ketika ada penerapan regulasi baru di layanan fasilitas sampai ke level daerah
    - kurangnya kejelasan informasi terkait regulasi layanan fasilitas
    - sistem OSS 1.1 kurang informatif dan sering bermasalah
  - b. aspek komunikasi perpektif proses internal
    - inkonsistensi arahan kebijakan dari pimpinan kepada implementator
    - perbedaan pemahaman di level pimpinan yang menyebabkan perbedaan persepsi di level implementator
    - kurangnya komunikasi antara pimpinan ke bawahan (top down tidak berjalan dengan baik)

- c. aspek komunikasi perpektif pembelajaran
    - kurangnya koordinasi yang intensif dari unit fasilitas terhadap kebutuhan proses penerbitan fasilitas kepada unit lain yaitu perizinan berusaha dan pengembangan sistem.
  - d. aspek sumber daya perpektif proses internal
    - kurangnya dukungan sumber daya dari sisi anggaran.
    - Terganggunya kegiatan utama karena adanya tugas tambahan diluar tupoksi unit.
    - kurangnya pemahaman substansi teknis dari pimpinan.
  - e. aspek sumber daya perpektif pembelajaran
    - belum ada pelatihan atau diklat teknis yang mendetail dan menyeluruh secara rutin terkait substansi teknis di fasilitas.
  - f. aspek birokrasi perpektif proses internal
    - belum ada konsistensi kebijakan yang disampaikan oleh pimpinan kepada setiap implementator.
    - adanya rantai proses hierarki panjang (*hierarki stepping*) yang harus dilalui untuk sebuah proses permohonan fasilitas.
    - kosongnya jabatan pimpinan tertinggi unit eselon II dalam waktu yang cukup lama.
  - g. aspek birokrasi perpektif pembelajaran
    - belum ada kegiatan evaluasi dan pengawasan terhadap produk dan layanan fasilitas yang dilakukan secara rutin
    - belum ada sistem penghargaan atau insentif untuk implementator yang telah menjalankan tugasnya dengan baik
3. Aspek sikap menjadi satu-satunya faktor yang mendukung implementasi kebijakan layanan fasilitas penanaman modal dapat diterapkan dengan baik ketika penerapan sistem perizinan berusaha OSS 1.1 pada tahun 2020. Hal ini karena para pelaksana kebijakan mendukung dan berkomitmen untuk melaksanakan setiap kebijakan dengan positif dan proaktif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta selalu memberikan masukan positif berupa perbaikan kebijakan.

4. Rekomendasi kebijakan untuk efektifitas layanan fasilitas penanaman modal adalah sebagai berikut:

- a. Aspek komunikasi perpektif customer

Dari level eselon 4 dan staf analis kepabeanan perlu membuat panduan berupa booklet yang memuat informasi mengenai proses terkait layanan fasilitas. Panduan dijelaskan secara rinci untuk kemudian dapat dimasukkan kedalam SPI (Sistem Pelayanan Informasi) di dalam OSS berbasis risiko. Panduan juga dibuat dalam bentuk silabus yang detail dan menyeluruh serta dibuat dengan gambar yang atraktif dan menarik. Panduan bisa dibuat dalam bentuk video tata cara permohonan yang dishare melalui akun Youtube resmi BKPM.ID atau melalui media elektronik lainnya.

Setelah dibuat panduan, kemudian perlu dilakukan penjadwalan untuk sosialisasi terkait prosedur baru layanan fasilitas. Dari Direktur atau eselon II membuat semacam surat pemberitahuan atau undangan sosialisasi kepada seluruh DPMPTSP sampai di tingkat kelurahan. Dibuat penjadwalan yang terstruktur, diberikan batasan kuota untuk setiap sosialisasi agar tidak terjadi overload pada saat penyelenggarannya. Untuk sosialisasi kepada pelaku usaha, bisa dilakukan melalui Instagram, podcast atau youtube resmi BKPM untuk selanjutnya tautan video tersebut diinformasikan di website bkpm.go.id dan diberikan notifikasi di awal ketika masuk ke dalam sistem perizinan OSS.

Sistem permohonan fasilitas agar dibuat menjadi satu dengan sistem OSS, kemudian tapisan tapisan ditanam ke dalam sistem. Sistem melakukan verifikasi online dan integrasi ke seluruh kementerian yang ada. Sehingga akan memudahkan proses verifikasi oleh pelaksana. Dibuat semacam dashboard/tracking sistem untuk bisa memantau progress permohonan fasilitas, serta ditanam prosedur fiktif positif dengan target sesuai SOP yang telah ditetapkan di dalam peraturan. Jika dalam jangka waktu tertentu jika pejabat berwenang tidak segera menerbitkan surat keputusannya, maka akan terbit otomatis dari sistem dengan catatan khusus.

- b. Aspek komunikasi perpektif proses internal

Direktur Pelayanan Fasilitas Berusaha perlu menjadwalkan rapat internal secara rutin satu bulan sekali untuk membahas permasalahan yang terjadi di

internal fasilitas dalam satu bulan terakhir, serta morning briefing yang dilakukan setiap pagi untuk mengupdate informasi atau kasus-kasus yang terjadi pada hari sebelumnya. Kasus-kasus yang terjadi diinput kedalam semacam logbook, kemudian update statusnya selalu dipantau. Logbook disimpan kedalam akun google drive atau one drive agar bisa diakses seluruh pejabat di unit Direktorat Fasilitas. Setiap permasalahan yang terjadi ditunjuk seorang PIC yang menjadi penanggung jawab. Permasalahan yang tidak bisa diselesaikan dalam unit fasilitas dan sekiranya perlu pendapat atau pandangan unit atau instansi lain maka perlu dibuat semacam rapat koordinasi yang hasil rapatnya dibuat notulensi dan dilakukan filing serta backup berupa scan filenya. Permasalahan utama di tiap minggu dibahas di dalam rapat bulanan dan dicarikan solusinya. Jika dalam rapat bulanan tidak terselesaikan maka perlu disampaikan di dalam rapat tinjauan manajemen tingkat eselon I yang setidaknya diselenggarakan per triwulan.

Perlunya membangun keintiman antara pimpinan dan bawahan agar terjalin komunikasi yang baik, bisa dilakukan dengan cara melakukan kegiatan bersama yang dilakukan setiap bulan atau periode waktu tertentu untuk membentuk komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan. Pimpinan perlu menyadari sepenuhnya bahwa layanan fasilitas tidak akan berjalan dengan baik tanpa ada bantuan dari para implementator di level fungsional jabatan. Kegiatan team building sebaiknya dilakukan dalam periode waktu tertentu, semisal 3 bulan sekali diadakan acara gathering. Hal ini perlu agar terjalin silaturahmi yang baik antara pimpinan dan bawahan serta antar bawahan, sehingga komunikasi yang baik dapat terjalin antara pimpinan dengan bawahan.

## J A K A R T A

### c. aspek komunikasi perpektif pembelajaran

Dalam membangun sebuah sistem pelayanan publik seperti layanan fasilitas, setidaknya diperlukan elemen data yang akan digunakan oleh sistem. Sebaiknya pejabat eselon II di unit fasilitas memerintahkan kepada kasubdit, kasie dan staf untuk mendetailkan keputuhan elemen data apa saja yang akan ditanam kedalam sistem. Setelah itu dipetakan risikonya, dimana setidaknya memuat informasi uraian risiko yang mungkin terjadi, isu-isu internal dan

eksternal, peluang, penyebab risiko dan dampaknya. Poin-poin tadi kemudian dilakukan mitigasi risiko, lengkap dengan status pelaksanaan dan PICnya. Setelah dipetakan risiko tadi kemudian barulah elemen data ditanam ke dalam sistem yang akan dibangun, hal ini akan memudahkan dari pengembang karena berbagai kemungkinan sudah dipetakan risikonya. Sebelum sistem akan diterapkan kemudian unit fasilitas melakukan sosialisasi menyeluruh terkait rencana penerapan sistemnya. Kemudian dilakukan evaluasi untuk kemudian dilakukan perbaikan dan begitu seterusnya sampai didapatkan bentuk sistem yang ideal. Setidaknya proses pembangunan sistem perizinan membutuhkan waktu minimal 1 tahun diluar kegiatan desainnya. Mengingat kompleksitas dari sistem perizinan, maka diperlukan pengembang yang berkompeten dan bukan hanya berdasarkan nilai kontrak yang terendah dan mengabaikan kualitas. Sebelum dilaunch ke public, dari level staf sampai Direktur perlu melakukan uji coba sampai didapatkan sistem yang sempurna. Karena sistem layanan fasilitas ini terkait dengan fiskal negara, maka perlu dipertimbangkan tapisan-tapisan peraturan yang lebih rigid agar tidak timbul kerugian negara dalam jumlah yang besar.

d. Aspek sumber daya perpektif proses internal

Bendaraha dan PPK dari unit Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal perlu merevisi anggaran dari unit fasilitas agar dapat dimasukkan anggaran sosialisasi. Kemudian dilakukan penjadwalan yang terstruktur terkait sosialisasi kebijakan layanan fasilitas, mulai dari Sabang sampai Merauke. Kemudian agar seluruh pegawai mendapatkan kesempatan yang sama untuk melakukan sosialisasi sampai ke daerah. Silabus sosialisasi perlu ditetapkan di awal tahun dan kemudian dievaluasi setiap triwulan oleh Eselon III atau kasubdit. Sosialisasi memiliki 2 dampak positif, pertama informasi dapat tersampaikan kepada publik dan kedua kemampuan atau kecakapan berbicara dari pegawai di unit fasilitas semakin terlatih. Program sosialisasi bisa dikategorikan sebagai on the job training dari diklat-diklat yang pernah diikuti oleh pegawai di unit fasilitas.

e. Aspek sumber daya perpektif pembelajaran

Direktur unit Fasilitas Berusaha perlu memerintahkan kepada kasubdit, kasie dan staf untuk mendetailkan kebutuhan-kebutuhan diklat rutin untuk kemudian bisa disampaikan kepada unit pusdiklat untuk diselenggarakan. Diklat atau pelatihan bisa dilakukan minimal 2x setahun dan yang berhubungan langsung dengan substansi teknis terkait layanan fasilitas. Pengajar diklat dipilih dari para praktisi yang sudah terjun langsung di lapangan, sehingga ilmu yang didapatkan lebih praktis dan bisa diterapkan sepenuhnya kedalam kegiatan di fasilitas. Untuk lebih fokus, diklat sebaiknya dilakukan diluar kantor dan secara tatap muka, hal ini dikarenakan pembelajaran yang terjadi melalui tatap muka lebih dapat diserap dengan baik oleh pegawai di unit fasilitas yang rata-rata mempunyai background pendidikan teknik. Pada saat diklat perlu dilakukan pre test dan post test untuk mengetahui progress keilmuan yang didapat sebelum dan sesudah diklat. Setiap penyelenggaraan diklat, perlu dilakukan evaluasi dari masing-masing pimpinan, Direktur menilai Kasubdit, Kasubdit menilai Kasie, Kasie menilai staf.

f. Aspek birokrasi perpektif proses internal

Kasubdit dan Kasie di unit fasilitas perlu membuat semacam job progress control board, hal ini untuk dapat memantau SOP atas proses penerbitan surat keputusan fasilitas yang telah diterapkan sesuai dengan Peraturan BKPM Nomor 4 tahun 2021. Progres permohonan dapat dipantau setiap hari baik itu dari Direktur sampai staf, sehingga pimpinan di unit fasilitas juga aware terhadap permohonan-permohonan fasilitas yang sudah melewati SOP atau hampir melewati SOP. Dengan adanya rencana penerapan sistem perizinan OSS berbasis risiko pada tanggal 2 Juli 2021, unit fasilitas perlu membuat tim kecil yang fokus untuk melakukan kajian proses bisnis yang akan ditanam di sistem tersebut. Persyaratan yang tidak relevan lagi agar dihapus dari pedoman dan tata cara permohonan fasilitas, karena sistem OSS berbasis risiko sudah dilakukan secara full online.

g. Aspek birokrasi perpektif pembelajaran

Direktur Fasilitas Berusaha bersama dengan 3 direktur lain di Unit Pelayanan Penanaman Modal perlu membuat kesepakatan bersama untuk dapat melakukan Rapat Tinjauan Manajemen minimal 2 kali dalam 1 tahun. Hal ini perlu dilakukan untuk informasi isu-isu kepada pimpinan tertinggi, sehingga komunikasi antar unit dapat berjalan dengan baik serta perlu dilakukan kegiatan pengawasan secara rutin yang bekerjasama dengan unit pengendalian dan pelaksanaan. Masing-masing unit perlu membuat semacam sistem kredit poin yang dihitung dari sistem KPI atau key performance indicator yang telah ditetapkan setiap tahun, kredit poin yang baik dapat digunakan untuk mendorong peningkatan promosi jabatan dan tunjangan dari setiap pegawai di unit Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal.

**B. Saran**

Beberapa saran perbaikan dari peneliti untuk perbaikan layanan fasilitas antara lain:

1. Dalam rangka implementasi sistem layanan fasilitas ke dalam sistem perizinan berusaha berbasis risiko yang rencananya akan diterapkan pada tanggal 2 Juni 2021, agar dapat berjalan dengan efektif maka Direktorat Pelayanan Fasilitas Berusaha perlu melakukan:
  - Koordinasi lebih intensif baik itu internal maupun eksternal, internal dalam rangka proses bisnisnya eksternal dalam rangka proses integrasinya
  - Perlu melakukan evaluasi berkala, survei IKM dibuat per triwulan agar perbaikan berkesinambungan dapat berjalan efektif serta perlu dilakukan rapat tinjauan manajemen per triwulan setidaknya, hal ini agar para pimpinan lebih aware terhadap isu-isu substansi yang terjadi di unit pelayanan.
  - Memanfaatkan media sosial dengan maksimal untuk menginformasikan layanan yang baru dengan membuat panduan teknis untuk memudahkan pengguna layanan atau setiap kali ada perubahan regulasi, dilakukan sosialisasi melalui video streaming atau podcast.

- Informasi layanan yang baru ditampilkan melalui website di laman OSS ataupun di Kementerian Investasi/BKPM dengan grafis yang menarik, perlu dibuatkan sistem artificial intelligence yang bisa membantu mengarahkan pengguna untuk mengaplikasikan permohonannya.
  - Kejelasan arahan kebijakan agar pelaksanaan lebih terarah dan terukur bisa dituangkan dalam bentuk surat edaran resmi agar terstandar dan tidak multitafsir.
  - Perlu melakukan monitoring dan evaluasi berkesinambungan terhadap layanan yang telah dilakukan, monitoring bisa dilakukan setiap bulan dan rutin di awal bulan. Ini bisa digunakan sebagai media evaluasi rutin atas kegiatan yang sudah dilakukan dalam satu bulan sebelumnya.
  - Perlu membuat semacam dashboard layanan fasilitas yang memuat informasi data-data fasilitas, progress permohonan dan dilengkapi dengan sistem alert sesuai SOP yang telah ditetapkan. Kebutuhannya adalah jika sewaktu-waktu pimpinan meminta data berupa realisasi fasilitas, maka akan sangat mudah untuk menarik data-data yang dibutuhkan.
  - Layanan fasilitas menggunakan sistem yang full integrated, tidak ada manipulasi data, penguatan dalam pengawasan serta sangsi yang tegas jika tidak sesuai peruntukannya.
2. Untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya dapat diperluas cakupan responden mulai dari pejabat tinggi setingkat Eselon 2, Eselon 1 dan jika dimungkinkan sampai ke tingkat Menteri. Hal ini agar mendapatkan referensi data yang lebih luas dari sudut pandang pimpinan tertinggi mengenai implementasi kebijakan layanan fasilitas penanaman modal yang dijalankan saat ini.
  3. Seyogyanya sebuah sistem digital dibangun untuk memudahkan pekerjaan dari penggunanya. Sehingga ketika mendesain sistem pelayanan fasilitas kedalam sistem perizinan berusaha berbasis risiko perlu ditanamkan azas kejelasan, kemudahan, percepatan, transparansi, keabsahan legalitas dan terukur. Ketika keenam azas tersebut diatas dapat diterapkan dalam rangka membangun atau mendesain alur proses bisnis layanan fasilitas, maka efektifitas layanan fasilitas dapat tercapai.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- William, N Dunn. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- David, Leslie. 2019. *Understanding Artificial Intelligence Ethics and Safety: A Guide for the Responsible Design and Implementation of AI Systems in the Public Sector*. The Alan Turing Institute
- R M, Mthethwa. 2012. *Critical dimensions for policy implementation*. South Africa: School of Public Management and Administration University of Pretoria
- Edward III, George C. 1980, *Implementing Public Policy*, Washington: Congressional Quarterly Press

### Jurnal

- Martin, Stewart Weeks and Tim, Kastelle. 2015. *Innovation in the Public Sector*. Australian Journal of Public Administration
- Simon, Croom and Alistair, Brandon Jones. 2007. *Impact of e-procurement: Experiences from implementation in the UK public sector*. Journal of Purchasing and Supply Management
- Kishor, Vaidya at. Al. 2006. *Critical factors that influence e-procurement implementation success in the public sector*. Journal of Public Procurement
- Edoardo, Ongaro and Giovanni, Valotti. 2008. *Public management reform in Italy: explaining the implementation gap*. International Journal of Public Sector Management
- Ramzi, El-Haddadeh et. al. 2013. *The complexities of electronic services implementation and institutionalisation in the public sector*. Information & Management
- Assion, Lawson-Body et. al. 2015. *The Critical Success Factors for Public Sector CRM Implementation*. Journal of Computer Information Systems
- Luis, Pimentel and Maria, Major. 2015. *Key success factors for quality management implementation: evidence from the public sector*.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1055239>

- Ines, Mergel and Kevin, C. Desouza. *Implementing Open Innovation in the Public Sector: The Case of Challenge.gov.* America: <https://doi.org/10.1111/puar.12141>
- Gregory, A. Aarons et. Al. 2010. *Advancing a Conceptual Model of Evidence-Based Practice Implementation in Public Service Sectors.* USA: Adm Policy Mental Health. springerlink.com
- Abdulwahid, Sial et. Al. 2013. *Why Do Public Sector Organizations Fail In Implementation Of Strategic Plan In Pakistan?.* Islamabad. Public Policy and Administration Research. [www.iiste.org](http://www.iiste.org)
- Christoffel, J. Hendriks. 2012. *Integrated Financial Management Information Systems: Guidelines for effective implementation by the public sector of South Africa.* South Africa: Department of Public Administration and Management, University of the Free State, South Africa
- Citra, Sukmadilaga et. al. *Good Governance Implementation in Public Sector: Exploratory Analysis of Government Financial Statements Disclosures Across ASEAN Countries.* Indonesia: Faculty of Economics and Business, Universitas Padjadjaran

Hadari, Nawawi H. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif* Yogyakarta, Gajah Mada University Press

Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2003. *Manajemen sumber daya manusia: Konsep, teori dan pengembangan dalam konteks organisasi publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu

### **Tesis**

Septiana, Mutia. 2020. *Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) dalam Rangka Mempermudah Izin Lokasi di Wilayah Kabupaten Bekasi*

Hardianti, Wiji Mutia dan Mila Sepliana Setyowati.2019. *Implementasi Kebijakan Tax Allowance Dalam Upaya Peningkatan Iklim Investasi Pada Sektor Kelautan Dan Perikanan*

Kurniawan, Deny. 2016. *Implementasi Kebijakan Pemberian Insentif Serta Kemudahan Penanaman Modal di Wilayah Provinsi Jawa Barat Dihubungkan Dengan Peraturan Wilayah Provinsi Jawa Barat No 21 Tahun 2011 Tentang Penanaman Modal*

### **Peraturan**

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

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

Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan  
Berusaha Berbasis Risiko

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176 Tahun 2009 jo. Nomor 188 Tahun 2015  
tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang dan  
Bahan

Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2018 tentang  
Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Fasilitas Penanaman Modal

### **Website**

Oxford advanced learners dictionary of current English, A.S. Horby, University  
Press, 1974

[http://id.wikipedia.org/wiki/Sumber\\_daya\\_manusia](http://id.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia)

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

## LAMPIRAN 1

### Pedoman Wawancara

<b>Fokus Penelitian</b>	<b>Aspek</b>	<b>Pertanyaan Penelitian</b>	<b>Informan</b>
Implementasi Kebijakan	Umum	<p><b>Pertanyaan Umum</b></p> <p>1. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai implementasi OSS versi 1.1 tahun 2020, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>2. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai rencana implementasi OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>3. Secara umum bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai bentuk layanan dan proses bisnis yang efektif dan sederhana ketika akan diimplementasikan ke dalam sistem OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>(Pertanyaan pengembangan)</p> <p>4. Bagaimana pandangan dan pengamatan anda perihal layanan fasilitas ketika implementasi OSS versi 1.1 pada tahun 2020</p> <p>5. Bagaimana bentuk layanan fasilitas yang seharusnya implementasikan dalam OSS RBA</p>	Kementerian Investasi/BKPM Pelaku Usaha
Implementasi Kebijakan	Komunikasi	<p><b>Perspektif Customer</b></p> <p>1. Apakah informasi layanan fasilitas saat ini dapat</p>	Pelaku Usaha

		<p>dipahami dengan baik oleh bapak/ibu, jelaskan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan fasilitas ketika implementasi OSS 1.1, jelaskan.</li> <li>3. Apakah ada kendala komunikasi yang terjadi dalam layanan fasilitas ketika implementasi OSS 1.1, jelaskan secara detail.</li> <li>4. Kendala kendala apa saja yang terjadi dari perusahaan ketika mengajukan permohonan fasilitas penanaman modal, jelaskan.</li> <li>5. Bagaimana saran dan masukan bapak/ibu untuk dapat memperbaiki layanan fasilitas agar bisa bersifat efektif dan sederhana, ditinjau dari kebutuhan pelaku usaha. mohon dapat dijelaskan secara detail.</li> </ol>	
Implementasi Kebijakan	Komunikasi	<p><b>Proses internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah komunikasi dan penyampaian informasi yang baik telah terjadi di unit fasilitas terkait dengan arahan kebijakan untuk mendukung kegiatan pelayanan fasilitas, antara pimpinan dengan bawahan atau antar sesama rekan satu unit, mohon dapat dijelaskan</li> <li>2. Kendala apa saja yang terjadi di internal unit fasilitas dalam proses penyampaian arahan kebijakan ketika dikomunikasikan kepada tim fasilitas, jelaskan</li> </ol>	Kementerian Investasi/BKPM

		<p>3. Apakah telah ada kejelasan arah kebijakan layanan fasilitas yang baru ketika OSS versi 1.1 diterapkan pada tahun 2020, mohon dapat dijelaskan.</p> <p>4. Bagaimana bentuk komunikasi yang baik menurut bapak/ibu terkait pelayanan fasilitas ketika akan diimplementasikan ke dalam sistem perizinan OSS 1.1 pada tahun 2020, mohon dapat dijelaskan</p>	
Implementasi Kebijakan	Komunikasi	<p><b>Pembelajaran dan Pengembangan</b></p> <p>1. Bagaimana strategi yang baik perihal pelayanan fasilitas ketika akan diimplementasikan kedalam sistem perizinan OSS RBA yang baru akan dilaunching Juni 2021, mohon dapat dijelaskan</p> <p>2. Apakah ketika penerapan OSS 1.1 terjadi perubahan layanan fasilitas untuk mengadaptasi perubahan tersebut</p> <p>3. Bagaimana bentuk komunikasi yang baik ketika terjadi perubahan sistem perizinan untuk para implementator di unit fasilitas berusaha</p>	Kementerian Investasi/BKPM
Implementasi Kebijakan	Sikap	<p><b>Proses Internal</b></p> <p>1. bagaimana sikap pelaksana kebijakan (staf, kasie, kasubdit) terhadap implementasi layanan fasilitas ketika penerapan OSS 1.1</p> <p>2. bagaimana komitmen pelaksana (staf, kasie, kasubdit) dalam mengimplementasi</p>	Kementerian Investasi/BKPM

		kebijakan layanan fasilitas ketika penerapan OSS 1.1	
Implementasi Kebijakan	Sumber Daya	<p><b>Proses Internal</b></p> <p>1. Apakah sumber daya (manusia/ sarana prasana dan lainnya) yang digunakan di internal fasilitas telah mencukupi (dari sisi anggaran, sumber daya manusia, sarana prasarana) ketika proses layanan fasilitas terjadi di tahun 2020, mohon dapat dijelaskan secara detail serta kendalanya dimana</p> <p>2. Bagaimana menurut pandangan bapak/ibu sumber daya yang efektif, agar implementasi layanan fasilitas di OSS RBA dalam berjalan sesuai dengan arahan pimpinan/stakeholder, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>(Pengembangan pertanyaan)</p> <p>3. Apakah sumber daya yang digunakan telah sesuai dengan standar layanan fasilitas, jelaskan</p> <p>4. Apakah implementasi layanan fasilitas dalam OSS 1.1 didukung oleh anggaran yang mencukupi, jelaskan</p> <p>5. Menurut pendapat dan pandangan anda apakah kecakapan implementator sudah cukup baik dalam proses layanan fasilitas, jelaskan</p> <p>6. Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi terkait dengan sumber daya di dalam proses pemberian layanan fasilitas</p>	Kementerian Investasi/BKPM

Implementasi Kebijakan	Sumber Daya	<p><b>Pembelajaran dan Pengembangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah kebijakan layanan fasilitas telah didukung dengan pelatihan yang memadai, jika belum mohon dapat dijelaskan kendala nya dimana.</li> <li>2. Apakah telah terjadi kesamaan pemahaman arah kebijakan di unit fasilitas terkait proses bisnis layanan yang seharusnya ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020, mohon dapat dijelaskan</li> <li>3. Menurut pendapat bapak/ibu, bagaimana bentuk layanan yang baik, yang seharusnya diberikan oleh unit fasilitas kepada stakeholder, agar dapat berjalan secara efektif dan sederhana, mohon dapat dijelaskan</li> </ol>	Kementerian Investasi/BKPM
Implementasi Kebijakan	Birokrasi	<p><b>Proses Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah telah terjadi pembagian tugas pokok yang jelas secara terstruktur dalam proses bisnis pemberian fasilitas ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020, mohon dapat dijelaskan</li> <li>2. Apakah telah ditetapkan standar operasional prosedur dalam proses bisnis fasilitas ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020, jika belum mengapa mohon dapat dijelaskan</li> <li>3. Apakah koordinasi antar unit utama (pelayanan fasilitas) dan unit pendukung (setama, pusdatin, biro umum)</li> </ol>	Kementerian Investasi/BKPM

		<p>telah terjadi dengan baik, ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020 (kaitannya dg layanan fasilitas), mohon dapat dijelaskan kendala utama dan tantangannya</p> <p>4. Hal-hal apa saja yang menjadi hambatan dalam pemberian layanan fasilitas ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020 ditinjau dari birokrasi di internal unit fasilitas, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>5. Apakah kebijakan layanan fasilitas selama ini telah dilakukan evaluasi secara periodik, jika belum mengapa agar dapat dijelaskan secara detail serta kendalanya dimana?</p> <p>(Pengembangan pertanyaan)</p> <p>6. Apakah sudah ada pembagian tugas pokok yang jelas di dalam proses layanan fasilitas</p> <p>7. Apakah antar unit utama dan pendukung terjalin koordinasi yang baik ketika implementasi layanan fasilitas di OSS 1.1</p> <p>8. Apakah sudah ditetapkan standar operasional prosedur layanan fasilitas dalam OSS 1.1</p> <p>9. Kendala apa yang menjadi penghambat layanan fasilitas dalam OSS 1.1</p> <p>10. Bagaimana bentuk koordinasi yang baik menurut anda ketika implementasi layanan fasilitas di OSS 1.1</p>	
--	--	---	--

Implementasi Kebijakan	Birokrasi	<p><b>Pembelajaran dan Pengembangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut pandangan bapak/ibu bagaimana proses bisnis layanan fasilitas yang baik agar efektif dan sederhana, mohon dapat dijelaskan secara detail</li> <li>2. Apakah ada kendala dalam organisasi di unit fasilitas ketika implementasi layanan fasilitas di dalam OSS 1.1</li> <li>3. Bagaimana menurut pandangan anda struktur atau cara kerja yang baik, efektif dan sederhana untuk layanan fasilitas di OSS 1.1</li> </ol>	Kementerian Investasi/BKPM
Implementasi Kebijakan	Umum	<p><b>Pertanyaan Penutup</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut anda, apakah implementasi layanan fasilitas ketika penerapan OSS 1.1 di tahun 2020 sudah berjalan optimal? Mohon penjelasan?</li> <li>2. Apa kritik, saran dan tantangan kedepan yang bisa bapak/ibu sampaikan untuk meningkatkan kualitas layanan fasilitas supaya efektif dan sederhana ketika diterapkan dalam sistem perizinan OSS berbasis risiko.</li> </ol>	Kementerian Investasi/BKPM Pelaku Usaha

## LAMPIRAN 2

Contoh Hasil Wawancara Langsung Online dengan Pelaku Usaha (Zoom)

### DATA INFORMAN

Nama : Yeremias  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Jabatan : Legal Manager Wings Grup  
Instansi : Wings Grup

No	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Pertanyaan Umum</b>  1. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai implementasi OSS versi 1.1 tahun 2020, mohon dapat dijelaskan secara detail 2. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai rencana implementasi OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail 3. Secara umum bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai bentuk layanan dan proses bisnis yang efektif dan sederhana ketika akan diimplementasikan ke dalam sistem OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail  (Pertanyaan pengembangan) 4. Bagaimana pandangan dan pengamatan anda perihal layanan fasilitas ketika implementasi OSS versi 1.1 pada tahun 2020 5. Bagaimana bentuk layanan fasilitas yang seharusnya implementasikan dalam OSS RBA	1. Sangat bagus, sangat mendukung karena merupakan Gerakan pemerintah untuk mendukung Gerakan 1 pintu. Dari sisi perusahaan agak susah, karena jalurnya yang makin Panjang. 1.0 bisa langsung efektif untuk saat ini alurnya sangat Panjang. Saat ini IUI bisa mencapai 3 – 5 bulan. Tujuan oss sebenarnya untuk mempercepat, tapi fakta di lapangan saat ini birokrasinya menjadi lebih Panjang. 2. Pada prinsipnya kami support, berharap setidaknya bisa lebih dipermudah dalam melakukan investasi serta dalam mendapatkan IUI nya. Ada 1 problem terkait komitmen UMKM, sebenarnya dari industry sebenarnya sudah memiliki UMKM. Untuk fasilitas perlu ada komitmen UMKM, hal ini menyebabkan penambahan birokrasi. Kalau bisnis to bisnis sebenarnya lebih kearah trust. Kerjasama yang baik dan long term yang biasa diterapkan di perusahaan. 3. Belum menjalankan, belum ada gambaran utuh. Karena sistemnya sedang disusun.

		Keinginan perusahaan agar bisa jauh lebih baik dan lebih mudah.
2	<b>Aspek Komunikasi</b> <b>Perspektif Customer</b> 1. Apakah informasi layanan fasilitas saat ini dapat dipahami dengan baik oleh bapak/ibu, jelaskan. 2. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan fasilitas ketika implementasi OSS 1.1, jelaskan. 3. Apakah ada kendala komunikasi yang terjadi dalam layanan fasilitas ketika implementasi OSS 1.1, jelaskan secara detail. 4. Kendala kendala apa saja yang terjadi dari perusahaan ketika mengajukan permohonan fasilitas penanaman modal, jelaskan. 5. Bagaimana saran dan masukan bapak/ibu untuk dapat memperbaiki layanan fasilitas agar bisa bersifat efektif dan sederhana,	1. Sudah sangat baik 2. Perusahaan mengikuti arahan dari pemerintah. Perusahaan lebih suka system yang dulu, izin prinsip dan IUI, meskipun Panjang tapi izinnya jelas. Dengan oss ini izinnya berubah-ubah, oss lebih bagus tapi cukup banyak kendala seperti untuk pengefektifan. Saat ini prosedurnya menjadi lebih Panjang, ketika pengefektifan komitmen lintas kedinasan. Kalau dari sisi perusahaan menginginkan Kembali ke system 1.0 jika memang masih menggunakan oss. 3. Sangat terbantu dari sisi perusahaan, saat ini terkendala dari migrasi 1.0 dan 1.1 yang saat itu belum ada menu perluasan dan pengembangan. Sedangkan sebetulnya sudah mendapatkan fasilitas. Apply fasilitas tidak terkendala, namun hal itu terjadi ketika terjadi menjadi izin usaha perluasan (jika perluasan) namun di izin nya IUI baru. 4. Tidak ada masalah di fasilitas, karena rekan2 di fasilitas cukup open. Baik melalui vid call atau wa, kesulitan di perusahaan adalah konsultasi di ossnya saja.
6	<b>Pertanyaan Penutup</b> 1. Menurut anda, apakah implementasi layanan fasilitas ketika penerapan OSS 1.1 di	1. Sudah cukup ok, problemnya ada di regulasi. Terbentur di

	<p>tahun 2020 sudah berjalan optimal? Mohon penjelasan?</p> <p>2. Kritik dan saran apa yang bisa anda berikan untuk meningkatkan kualitas layanan fasilitas ketika diterapkan dalam sistem perizinan OSS</p>	<p>platform, dulu spipise, oss. Selebihnya cukup baik.</p>
--	--	--



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

### LAMPIRAN 3

#### Contoh Hasil Wawancara Tidak Langsung dengan Pelaku Usaha (Wawancara Tertulis)

##### DATA INFORMAN

Nama : Rhima A  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : External Affair Manager  
Instansi : Supernova Flexible Packaging Grup

No	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Pertanyaan Umum</b>  1. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai implementasi OSS versi 1.1 tahun 2020, mohon dapat dijelaskan secara detail 2. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai rencana implementasi OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail 3. Secara umum bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai bentuk layanan dan proses bisnis yang efektif dan sederhana ketika akan diimplementasikan ke dalam sistem OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail  (Pertanyaan pengembangan) 4. Bagaimana pandangan dan pengamatan anda perihal layanan fasilitas ketika implementasi OSS versi 1.1 pada tahun 2020 5. Bagaimana bentuk layanan fasilitas yang seharusnya implementasikan dalam OSS RBA	1. Masih kurang efektif dan tidak friendly user, tidak adanya notifikasi atau pemberitahuan apabila ada kekurang dokumen dalam membuat Izin pada OSS versi 1.1 2. Agak lebih rumit dari OSS 1.1, diharapkan adanya sosialisasi implementasi OSS Berbasis Resiko ini dengan informasi dan tata cara penggunaan yang jelas dan detail agar user dapat efektif menggunakan OSS versi Berbasis Resiko ini 3. Dimatangkan dan disosialisasikan terlebih dahulu ke internal atau instansi instansi yang sudah terintegrasi dengan system OSS ini sebelum dilempar ke floor dan disosialisasikan ke user ataupun pelaku usaha
2	<b>Aspek Komunikasi</b>  <b>Perspektif Customer</b> 1. Apakah informasi layanan fasilitas saat ini dapat dipahami dengan baik oleh bapak/ibu, jelaskan.	1. Sudah cukup jelas, namun perlu ditingkatkan dalam hal standarisasi kebijakan yang berlaku

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait layanan fasilitas ketika implementasi OSS 1.1, jelaskan.</li> <li>3. Apakah ada kendala komunikasi yang terjadi dalam layanan fasilitas ketika implementasi OSS 1.1, jelaskan secara detail.</li> <li>4. Kendala kendala apa saja yang terjadi dari perusahaan ketika mengajukan permohonan fasilitas penanaman modal, jelaskan.</li> <li>5. Bagaimana saran dan masukan bapak/ibu untuk dapat memperbaiki layanan fasilitas agar bisa bersifat efektif dan sederhana,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kurang dapat dipahami dan not friendly user dalam mengimplementasikan OSS 1.1, perlu adanya sosialisasi kepada user dalam hal implementasi OSS 1.1</li> <li>3. Iya, sulit menghubungi contact center OSS</li> <li>4. Peraturan atau kebijakan baru yang masih sering berubah - ubah, dan kurangnya sosialisasi ke user</li> <li>5. Kembali lg perlunya sosialisasi kepada user dan dibuatkan sistem pelayanan secara online by email dan WA yang dapat diakses dan mudah untuk konsultasi</li> </ol>
6	<p><b>Pertanyaan Penutup</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut anda, apakah implementasi layanan fasilitas ketika penerapan OSS 1.1 di tahun 2020 sudah berjalan optimal? Mohon penjelasan?</li> <li>2. Kritik dan saran apa yang bisa anda berikan untuk meningkatkan kualitas layanan fasilitas ketika diterapkan dalam sistem perizinan OSS</li> </ol>	<p>Agar dapat dikordinasikan dengan baik dalam hal kebijakan antara instansi yang terintegrasi dalam sistem OSS, ditingkatkan sistem aplikasi OSS yang friendly user, layanan fasilitas yang mudah dan diperkaya dengan pengetahuan System OSS yang baru dengan perkembangannya agar informasi yang didapatkan sangat jelas.</p>

#### LAMPIRAN 4

##### Contoh Hasil Wawancara Langsung dengan Pejabat Internal

###### DATA INFORMAN

Nama : Dhanang W  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Jabatan : Kepala Seksi  
Instansi : Kementerian Investasi/BKPM

No	Pertanyaan	Jawaban	
1	<b>Pertanyaan Umum</b>	<p>1. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai implementasi OSS versi 1.1 tahun 2020, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>2. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai rencana implementasi OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>3. Secara umum bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai bentuk layanan dan proses bisnis yang efektif dan sederhana ketika akan diimplementasikan ke dalam sistem OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>(Pertanyaan pengembangan)</p> <p>4. Bagaimana pandangan dan pengamatan anda perihal layanan fasilitas ketika implementasi OSS versi 1.1 pada tahun 2020</p> <p>5. Bagaimana bentuk layanan fasilitas yang seharusnya implementasikan dalam OSS RBA</p>	<p>1. Masih kurang cukup untuk mengakomodir perizinan di fasilitas. Oss utk menakselerate perizinannya saja, oss terlewat bahwa ada fasilitas yang terkait. Perlu ada peraturan teknis yang mendukung untuk fasilitas untuk mengakselerate.</p> <p>2. Sudah cukup memangkas persyaratan, karena perusahaan tidak perlu upload, sudah lebih banyak data online, seharusnya tingkat manipulasi data lebih sedikit.</p> <p>3. Agak berantakan, Kembali kepada izin yang sudah secara system karena tidak inline dengan fasilitas. Masa transisi nya cukup memakan waktu yang lama agar memiliki pemahaman yang sama.</p> <p>4. Harusnya full integrated dengan data provide yang baik, tidak ada manipulasi data dari pelaku usaha. Asas nya bersifat positif, pemerintah perlu diperkuat di pengawasan dan sangsi , monitoring dan evaluasi.</p>
2	<b>Aspek Komunikasi</b>		
	<b>Proses Internal</b>	<p>1. Apakah komunikasi dan penyampaian informasi yang baik</p>	<p>1. Masih relevan dari sisi substansi persyaratan, turunan dari PMK 176/2009</p>

	<p>telah terjadi di unit fasilitas terkait dengan arahan kebijakan untuk mendukung kegiatan pelayanan fasilitas, antara pimpinan dengan bawahan atau antar sesama rekan satu unit, mohon dapat dijelaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kendala apa saja yang terjadi di internal unit fasilitas dalam proses penyampaian arahan kebijakan ketika dikomunikasikan kepada tim fasilitas, jelaskan</li> <li>3. Apakah telah ada kejelasan arah kebijakan layanan fasilitas yang baru ketika OSS versi 1.1 diterapkan pada tahun 2020, mohon dapat dijelaskan.</li> <li>4. Bagaimana bentuk komunikasi yang baik menurut bapak/ibu terkait pelayanan fasilitas ketika akan diimplementasikan ke dalam sistem perizinan OSS 1.1 pada tahun 2020, mohon dapat dijelaskan</li> </ol>	<p>sampai 2015. Namun memang adanya OSS yang diakselerate di sisi perizinan, ada yg terlewat dari sisi fasilitas. Di fasilitas bisa dibilang menggunakan metode lama, atau luring.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Fasilitas ini bersifat bukan menjemput bola, dari perusahaan yg harus proaktif. Secara informasi sudah banyak diinformasikan, fasilitas apa saja. Setiap peraturan yang sudah diundangkan perusahaan seharusnya sudah tahu dan memahami. Insentif itu bersifat tidak wajib diberikan, hanya dapat diberikan.</li> <li>3. Komunikasi sudah cukup baik dengan rapat-rapat atau wa grup. Secara personil terinfokan.</li> <li>4. Dari pimpinan masih bersifat general, di level kasubdit ke bawah sifatnya implementatif. Tugas kita menanyakan kepada pimpinan detailnya seperti apa. Penerapan atau eksekusinya seperti apa.</li> <li>5. Kendala terjadi di awal, sebuah sistem baru pasti karena belum terbiasa. Dari yang sebelumnya biasa saja menjadi lebih detail. Dari user interface perlu mempelajari lebih detail lagi.</li> <li>6. Case by case, kalau ada kendala perlu didiskusikan di wa grup atau briefing Bersama di kantor. Lebih enak secara lisan pada saat rapat.</li> </ol>
	<p><b>Pembelajaran dan Pengembangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana strategi yang baik perihal pelayanan fasilitas ketika akan diimplementasikan kedalam</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebijakan lebih kearah makro, jika diterapkan di fasilitas menimbulkan persepsi yang berbeda.</li> </ol>

	<p>sistem perizinan OSS RBA yang baru akan dilaunching Juni 2021, mohon dapat dijelaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Apakah ketika penerapan OSS 1.1 terjadi perubahan layanan fasilitas untuk mengadaptasi perubahan tersebut</li> <li>3. Bagaimana bentuk komunikasi yang baik ketika terjadi perubahan sistem perizinan untuk para implementator di unit fasilitas berusaha</li> </ol>	<p>Seharusnya dituangkan dalam bentuk surat edaran atau juknis, sehingga jelas kebijakannya, sehingga ada guidance nya. Jika hanya berupa lisan akan menyebabkan bias informasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Adanya OSS 1.1 terjadi adaptasi di proses fasilitasnya, misal IU untuk semua proyek digabung. Namun di OSS 1.1 dipisah. Semua sudah online, namun fasilitasnya masih semi online.</li> <li>3. Seharusnya mengadopsi seperti perusahaan, seperti standing briefing setiap pagi, sehingga setiap hari updating informasi.</li> </ol>
3	<b>Sikap</b> <b>Proses Internal</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bagaimana sikap pelaksana kebijakan (staf, kasie, kasubdit) terhadap implementasi layanan fasilitas ketika penerapan sistem OSS 1.1</li> <li>2. bagaimana komitmen pelaksana (staf, kasie, kasubdit) dalam mengimplementasi kebijakan layanan fasilitas ketika penerapan OSS 1.1</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagai pelaksana kebijakan tetap mengimplementasikan layanan fasilitas dengan mengikuti apa yang menjadi ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah terkait penerapan OSS 1.1, jika ada kendala maka eskalasi ke tingkat yang lebih tinggi untuk dibahas solusi yang terbaik agar layanan fasilitas dengan penerapan OSS 1.1 dapat berjalan dengan baik tanpa ada timbul masalah di kemudian hari.</li> <li>2. Berkomitmen mengimplementasikan kebijakan layanan fasilitas sesuai ketentuan yang berlaku disertai dengan kebijakan pimpinan yang ada dengan berorientasi pada penyelesaian layanan yang tidak memunculkan masalah di kemudian hari.</li> </ol>
4	<b>Sumber Daya</b>	

	<p><b>Proses Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah sumber daya (manusia/ sarana prasana dan lainnya) yang digunakan di internal fasilitas telah mencukupi (dari sisi anggaran, sumber daya manusia, sarana prasarana) ketika proses layanan fasilitas terjadi di tahun 2020, mohon dapat dijelaskan secara detail serta kendalanya dimana</li> <li>2. Bagaimana menurut pandangan bapak/ibu sumber daya yang efektif, agar implementasi layanan fasilitas di OSS RBA dalam berjalan sesuai dengan arahan pimpinan/stakeholder, mohon dapat dijelaskan secara detail</li> </ol> <p>(Pengembangan pertanyaan)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Apakah sumber daya yang digunakan telah sesuai dengan standar layanan fasilitas, jelaskan</li> <li>4. Apakah implementasi layanan fasilitas dalam OSS 1.1 didukung oleh anggaran yang mencukupi, jelaskan</li> <li>5. Menurut pendapat dan pandangan anda apakah kecakapan implementator sudah cukup baik dalam proses layanan fasilitas, jelaskan</li> <li>6. Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi terkait dengan sumber daya di dalam proses pemberian layanan fasilitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saat ini kurang dari segi pesonil, karena dg adanya oss 1.1 perusahaan ada kendali atas data usahanya. Kemampuan perusahaan beda2. Di fasilitas jadi double effort, di satu sisi harus mengecek administrasi fasilitas, juga cek oss nya. Harusnya Ketika di fasilitas sudah tidak perlu lagi mengcross cek perizinannya.</li> <li>2. Case by case bukan mempengaruhi kebijakan, level kedadilannya seperti apa. Masing2 kasi punya kebijakan masing2. Punya level acceptances yang berbeda beda</li> <li>3. Secara sistem belum sesuai standar, sudah waktunya diintegrasikan. Fasilitas masih semi online, perizinan full online.</li> <li>4. Saat itu masih dalam kondisi covid, bisa dikatakan kurang mendukung, karena ada berkas2 yang seharusnya divisit tidak bisa dilaksanakan karena anggaran.</li> <li>5. Secara kesesuaian persyaratan Sudah cukup baik secara kualitatis, Kembali ke personal masing-masing karena acceptances level yang berbeda-beda</li> <li>6. Personil yang memiliki background yang berbeda2, latar belakang Pendidikan. Kemudian perbedaan EQ yang berbeda. Ada yang saling melengkapi, ada juga celah yang belum bisa akita antisipasi.</li> </ol>
	<p><b>Pembelajaran dan Pengembangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah kebijakan layanan fasilitas telah didukung dengan pelatihan yang memadai, jika</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Updating knowledge, itu hal yang bagus, saat ini sangat kurang. Terakhir pelatihan diadakan 2016. Memang ada kegiatan kunjungan, Ketika</li> </ol>

	<p>belum mohon dapat dijelaskan kendala nya dimana.</p> <p>2. Apakah telah terjadi kesamaan pemahaman arah kebijakan di unit fasilitas terkait proses bisnis layanan yang seharusnya ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020, mohon dapat dijelaskan</p> <p>3. Menurut pendapat bapak/ibu, bagaimana bentuk layanan yang baik, yang seharusnya diberikan oleh unit fasilitas kepada stakeholder, agar dapat berjalan secara efektif dan sederhana, mohon dapat dijelaskan</p>	<p>visitasi. Namun itu hanya secara parsial. Hanya upgrading secara mikro.</p> <p>2. Harus ada briefing untuk terjadi kesamaan pemahaman. Ada faktor sungkan di Indonesia. Penyakitnya bangsa ini malu untuk mengakui kekurangan diri sendiri.</p> <p>3. –</p> <p>4. Setiap minggu perlu ada meeting pelaporan updating informasi secara rutin. Mendapatkan masukan dan informasi untuk setiap personil, sehingga bisa diambil tindakan kebijakan oleh pimpinan</p>
5	<b>Struktur Birokrasi</b> <b>Proses Internal</b> <p>1. Apakah telah terjadi pembagian tugas pokok yang jelas secara terstruktur dalam proses bisnis pemberian fasilitas ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020, mohon dapat dijelaskan</p> <p>2. Apakah telah ditetapkan standar operasional prosedur dalam proses bisnis fasilitas ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020, jika belum mengapa mohon dapat dijelaskan</p> <p>3. Apakah koordinasi antar unit utama (pelayanan fasilitas) dan unit pendukung (setama, pusdatin, biro umum) telah terjadi dengan baik, ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020 (kaitannya dg layanan fasilitas), mohon dapat dijelaskan kendala utama dan tantangannya</p> <p>4. Hal-hal apa saja yang menjadi hambatan dalam pemberian layanan fasilitas ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020 ditinjau dari birokrasi di internal unit fasilitas, mohon dapat dijelaskan secara detail</p>	<p>1. Sudah jelas, sudah tidak ada overlapping maka dari itu perlu adanya step hierarki jabatan</p> <p>2. Komunikasinya sudah baik, hanya medianya saja yang belum. Karena jika case by case rawan lupa, tidak tercatat.</p> <p>3. Sop sudah ada, sempat sudah ISO terakhir di tahun 2019. Ada persyaratan yang tidak bisa diukur seperti implementasi UU cipta karya seperti kemitraan dengan UMKM.</p> <p>4. Tidak ada, fasilitas sudah cukup baik.</p>

	<p>5. Apakah kebijakan layanan fasilitas selama ini telah dilakukan evaluasi secara periodik, jika belum mengapa agar dapat dijelaskan secara detail serta kendalanya dimana?</p> <p>(Pengembangan pertanyaan)</p> <p>6. Apakah sudah ada pembagian tugas pokok yang jelas di dalam proses layanan fasilitas</p> <p>7. Apakah antar unit utama dan pendukung terjalin koordinasi yang baik ketika implementasi layanan fasilitas di OSS 1.1</p> <p>8. Apakah sudah ditetapkan standar operasional prosedur layanan fasilitas dalam OSS 1.1</p> <p>9. Kendala apa yang menjadi penghambat layanan fasilitas dalam OSS 1.1</p> <p>10. Bagaimana bentuk koordinasi yang baik menurut anda ketika implementasi layanan fasilitas di OSS 1.1</p>	
	<p><b>Pembelajaran dan Pengembangan</b></p> <p>1. Menurut pandangan bapak/ibu bagaimana proses bisnis layanan fasilitas yang baik agar efektif dan sederhana, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>2. Apakah ada kendala dalam organisasi di unit fasilitas ketika implementasi layanan fasilitas di dalam OSS 1.1</p> <p>3. Bagaimana menurut pandangan anda struktur atau cara kerja yang baik, efektif dan sederhana untuk layanan fasilitas di OSS 1.1</p>	<p>1. Belum ada, karena sifatnya birokrasi pimpinan. Akan terjadi biasanya kalau ada surat atau masukan dari pelaku usaha.</p> <p>2. –</p> <p>3. Seharusnya diberlakukan seperti pajak, ada poin2 kredit yang dikejar untuk prestasi kerja. Kalau di fasilitas merupakan kebalikan dari pajak.</p>
<b>6</b>	<p><b>Pertanyaan Penutup</b></p> <p>1. Menurut anda, apakah implementasi layanan fasilitas ketika penerapan OSS 1.1 di tahun 2020 sudah berjalan optimal? Mohon penjelasan?</p> <p>2. Apa kritik, saran dan tantangan kedepan yang bisa bapak/ibu sampaikan untuk meningkatkan kualitas layanan fasilitas supaya</p>	<p>1. Baru 65% kalau dilihat angka, yang agak berantakan di hilirnya Ketika perusahaan mengajukan izinnya. Karena belum tertib dan rapi mengenai kewenangan dan batasannya ada di level mana.</p>

	efektif dan sederhana ketika diterapkan dalam sistem perizinan OSS berbasis risiko.	2. The right man in the right place, man behind the gun bukan gun behind the man.
--	---	---



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

## LAMPIRAN 5

Contoh Hasil Wawancara Tidak Langsung dengan Pejabat Internal (Wawancara Tertulis Online)

### DATA INFORMAN

Nama : Tidak berkenan dituliskan  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Jabatan : Kepala Seksi  
Instansi : Kementerian Investasi/BKPM

No	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Pertanyaan Umum</b>  1. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai implementasi OSS versi 1.1 tahun 2020, mohon dapat dijelaskan secara detail 2. Secara keseluruhan bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai rencana implementasi OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail 3. Secara umum bagaimana menurut pandangan bapak/ibu mengenai bentuk layanan dan proses bisnis yang efektif dan sederhana ketika akan diimplementasikan ke dalam sistem OSS versi Berbasis Risiko pada Juni 2021, mohon dapat dijelaskan secara detail  (Pertanyaan pengembangan) 4. Bagaimana pandangan dan pengamatan anda perihal layanan fasilitas ketika implementasi OSS versi 1.1 pada tahun 2020 5. Bagaimana bentuk layanan fasilitas yang seharusnya implementasikan dalam OSS RBA	1. Menurut saya, sudah cukup bagus pelaksanaan OSS versi 1.1 hanya saja ada beberapa kasus permohonan layanan fasilitas yang kurang bersinergi dengan sistem OSS 1.1 misalnya dalam penilaian proses produksi satu line yang menghasilkan produk lebih dari satu KBLI 5 digit maka di sistem OSS 1.1 harus dipisah pisah berdasarkan KBLI 5 digit. 2. Jujur saja, saya kurang sependapat kalau layanan fasilitas diberlakukan secara berbasis risiko karena itu merupakan hal yang berbeda antara penerbitan perizinan (yang harus dilakukan pemerintah) dan penerbitan fasilitas (yang merupakan opsional diberikan pemerintah kepada pelaku usaha). 3. Menurut saya, pemberian layanan fasilitas tidak melihat resiko tetapi memenuhi cakupan pemberian layanan fasilitas maka dapat diberikan fasilitasnya.
2	<b>Aspek Komunikasi</b>	
	<b>Proses Internal</b>	1. Menurut saya kurang begitu jelas, karena arahan

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah komunikasi dan penyampaian informasi yang baik telah terjadi di unit fasilitas terkait dengan arahan kebijakan untuk mendukung kegiatan pelayanan fasilitas, antara pimpinan dengan bawahan atau antar sesama rekan satu unit, mohon dapat dijelaskan</li> <li>2. Kendala apa saja yang terjadi di internal unit fasilitas dalam proses penyampaian arahan kebijakan ketika dikomunikasikan kepada tim fasilitas, jelaskan</li> <li>3. Apakah telah ada kejelasan arah kebijakan layanan fasilitas yang baru ketika OSS versi 1.1 diterapkan pada tahun 2020, mohon dapat dijelaskan.</li> <li>4. Bagaimana bentuk komunikasi yang baik menurut bapak/ibu terkait pelayanan fasilitas ketika akan diimplementasikan ke dalam sistem perizinan OSS 1.1 pada tahun 2020, mohon dapat dijelaskan</li> </ol>	<p>pimpinan sering berubah seiring dengan berjalananya waktu, kurangnya rapat internal untuk penyamaan persepsi terhadap suatu kebijakan ataupun regulasi baru yang akan/telah diterapkan terkait fasilitas walaupun sudah terdapat media elektronik untuk penyampaian informasi tetapi dirasa masih kurang komunikatif.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kurangnya komunikasi yang interaktif secara dua arah antara pimpinan dan bawahan sehingga terkesan informasi hanya dari satu arah dari pimpinan ke bawahan tanpa adanya diskusi lebih lanjut.</li> <li>3. Arah kebijakan layanan fasilitas sejalan dengan pemberlakuan Undang-Undang Cipta Kerja No. 11 Tahun 2020 dimana layanan pemberian fasilitas akan diintegrasikan melalui sistem OSS berbasis risiko (OSS Risk Based Approach) dimana pemberian layanan fasilitas berdasarkan resiko masing-masing bidang usaha.</li> <li>4. Seharusnya penyampaian regulasi maupun ketentuan-ketentuan yang baru terkait pelayanan fasilitas dilakukan secara komunikatif baik melalui media elektronik maupun secara tatap muka melalui diskusi terbuka/forum sosialisasi antara pelaku usaha maupun pemerintah selaku pemberi layanan fasilitas. Karena adanya pandemi covid-19, sosialisasi dapat dilakukan melalui forum virtual meeting,</li> </ol>
--	---	--

		dimana yang terpenting adanya komunikasi dua arah antar pemangku kepentingan sehingga didapat pemahaman yang sama terhadap pelaksanaan pelayanan fasilitas berdasarkan regulasi terbaru.	
	<p><b>Pembelajaran dan Pengembangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana strategi yang baik perihal pelayanan fasilitas ketika akan diimplementasikan kedalam sistem perizinan OSS RBA yang baru akan dilaunching Juni 2021, mohon dapat dijelaskan</li> <li>2. Apakah ketika penerapan OSS 1.1 terjadi perubahan layanan fasilitas untuk mengadaptasi perubahan tersebut</li> <li>3. Bagaimana bentuk komunikasi yang baik ketika terjadi perubahan sistem perizinan untuk para implementator di unit fasilitas berusaha</li> </ol>	Pemerintah sebagai pemangku kepentingan yang memberikan pelayanan fasilitas diharapkan dapat mensosialisasikan secara menyeluruh terutama kepada pelaku usaha baik secara daring maupun luring bagaimana tatacara pengajuan permohonan fasilitas melalui sistem OSS RBA sehingga pelaku usaha tidak mengalami kesulitan dalam masa transisi dari sistem OSS versi 1.1 menjadi OSS RBA. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media virtual gathering maupun tutorial secara elektronik atau kalau dimungkinkan dilakukan forum group discussion di berbagai daerah di seluruh Indonesia.	
3	<b>Sikap</b>	<p><b>Proses Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bagaimana sikap pelaksana kebijakan (staf, kasie, kasubdit) terhadap implementasi layanan fasilitas ketika penerapan sistem OSS 1.1</li> <li>2. bagaimana komitmen pelaksana (staf, kasie, kasubdit) dalam mengimplementasi kebijakan layanan fasilitas ketika penerapan OSS 1.1</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. karena bersifat kemudahan bagi pelaku usaha dan verifikator, maka secara positif dan proaktif melaksanakan kebijakan tersebut, misalnya dengan cara memberikan masukan jika masih ada kekurangan dalam sistem terhadap kesesuaian peraturan yang berlaku.</li> <li>2. pelaksana komit untuk mendukung pelayanan yg berbasis sistem yang semakin memudahkan pelaku usaha dalam melakukan perizinan berusaha misal dengan melakukan evaluasi berkala</li> </ol>

		terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut
4	<p><b>Sumber Daya</b></p> <p><b>Proses Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah sumber daya (manusia/ sarana prasana dan lainnya) yang digunakan di internal fasilitas telah mencukupi (dari sisi anggaran, sumber daya manusia, sarana prasarana) ketika proses layanan fasilitas terjadi di tahun 2020, mohon dapat dijelaskan secara detail serta kendalanya dimana</li> <li>2. Bagaimana menurut pandangan bapak/ibu sumber daya yang efektif, agar implementasi layanan fasilitas di OSS RBA dalam berjalan sesuai dengan arahan pimpinan/stakeholder, mohon dapat dijelaskan secara detail</li> </ol> <p>(Pengembangan pertanyaan)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Apakah sumber daya yang digunakan telah sesuai dengan standar layanan fasilitas, jelaskan</li> <li>4. Apakah implementasi layanan fasilitas dalam OSS 1.1 didukung oleh anggaran yang mencukupi, jelaskan</li> <li>5. Menurut pendapat dan pandangan anda apakah kecakapan implementator sudah cukup baik dalam proses layanan fasilitas, jelaskan</li> <li>6. Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi terkait dengan sumber daya di dalam proses pemberian layanan fasilitas</li> </ol>	<p>1. Menurut saya masih kurang cukup karena dari sisi anggaran terdapat pemotongan alokasi anggaran dikarenakan terkait penanggulangan pandemi covid-19, sehingga sebelum tutup tahun anggaran, layanan fasilitas memerlukan tambahan dana untuk melakukan kegiatan rutin dalam pemberian layanan fasilitas seperti ATK, kertas, dsb. Sedangkan untuk sumber daya manusia, kebetulan staf di fasilitas berkurang banyak karena sedang melanjutkan studi S2 sehingga penggerjaan permohonan layanan fasilitas mengalami penumpukan dan menyebabkan beban yang berlebihan bagi aparatur pelaksana layanan fasilitas. Untuk sarana dan prasarana dinilai masih kurang memadai didukung dengan penggunaan komputer yang sudah berumur dan kurangnya fasilitas untuk melakukan video conference, di samping itu kurangnya alat cetak printer membuat beberapa petugas menggunakan printer yang sama sehingga memakan waktu lebih lama.</p> <p>2. Pertama-tama supaya dapat tercipta sumber daya yang efektif maka seluruh pemangku kepentingan harus mengetahui seluk beluk layanan fasilitas di OSS RBA beserta implementasinya. Sehingga</p>

		<p>diharapkan dalam pelaksanaannya, layanan fasilitas di OSS RBA dapat berjalan efektif. Kedua, bagaimana menciptakan sumber daya yang efektif yaitu dengan dilakukannya pelatihan-pelatihan secara berkala bagi para pelaksana bagaimana menjalankan sistem OSS RBA yang benar dan tepat. Sedangkan bagi para pelaku usaha diharapkan dengan diadakannya sosialisasi baik daring maupun luring, mereka dapat dengan mudah menggunakan layanan fasilitas melalui sistem OSS RBA.</p>
	<p><b>Pembelajaran dan Pengembangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah kebijakan layanan fasilitas telah didukung dengan pelatihan yang memadai, jika belum mohon dapat dijelaskan kendala nya dimana.</li> <li>2. Apakah telah terjadi kesamaan pemahaman arah kebijakan di unit fasilitas terkait proses bisnis layanan yang seharusnya ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020, mohon dapat dijelaskan</li> <li>3. Menurut pendapat bapak/ibu, bagaimana bentuk layanan yang baik, yang seharusnya diberikan oleh unit fasilitas kepada stakeholder, agar dapat berjalan secara efektif dan sederhana, mohon dapat dijelaskan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk kebijakan layanan fasilitas edisi terdahulu, pihak Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) BKPM telah melakukan pelatihan Fasilitas Penanaman Modal secara berkala. Tetapi untuk pemberian layanan fasilitas yang menggunakan sistem OSS RBA masih belum ada pelatihan yang memadai sehingga diharapkan dari internal BKPM terutama Pusdiklat KPM dapat segera mengadakan pelatihan yang memadai terkait sistem OSS RBA.</li> <li>2. Terkadang pemahaman antar pegawai di lingkungan pelayanan fasilitas tidaklah sama terhadap peraturan, kebijakan, maupun sistem OSS 1.1 karena kurangnya komunikasi internal yang diadakan secara berkala, sehingga sering terjadinya perbedaan pendapat terhadap suatu kasus</li> </ol>

		<p>permohonan fasilitas. Diharapkan ke depannya semakin sering diadakan komunikasi internal di ruang lingkup pelayanan fasilitas sehingga mempermudah penyamaan persepsi terhadap suatu regulasi maupun sistem OSS terkait pelayanan fasilitas.</p> <p>3. Bentuk layanan yang baik adalah mudah dimengerti oleh pelaku usaha, user friendly sistem layanan fasilitas, kesamaan perlakuan terhadap tipe permohonan fasilitas yang serupa, dan seluruh persyaratan ada dasar hukumnya.</p>
5	<b>Struktur Birokrasi</b>  <b>Proses Internal</b> 1. Apakah telah terjadi pembagian tugas pokok yang jelas secara terstruktur dalam proses bisnis pemberian fasilitas ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020, mohon dapat dijelaskan 2. Apakah telah ditetapkan standar operasional prosedur dalam proses bisnis fasilitas ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020, jika belum mengapa mohon dapat dijelaskan 3. Apakah koordinasi antar unit utama (pelayanan fasilitas) dan unit pendukung (setama, pusdatin, biro umum) telah terjadi dengan baik, ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020 (kaitannya dg layanan fasilitas), mohon dapat dijelaskan kendala utama dan tantangannya 4. Hal-hal apa saja yang menjadi hambatan dalam pemberian layanan fasilitas ketika implementasi OSS 1.1 di tahun 2020 ditinjau dari birokrasi di	<p>1. Secara tatanan birokrasi, BKPM telah mengatur pegawainya untuk melakukan job description sesuai peraturan BKPM terkait organisasi dan tata laksana. Begitu pula di bagian Pelayanan Fasilitas yang telah dibagi sesuai sektornya yang primer tersier dan sekunder. Dalam pelaksanaan pemberian fasilitas memang tidak dipungkiri 100% sesuai sektornya tetapi sudah cenderung 75% pelaksanaan pemberian fasilitas sesuai dengan sektornya misalkan Industri Kimia, Industri Logam dan Industri Aneka.</p> <p>2. Secara spesifik, tidak ada SOP yang mengatur secara langsung terkait implementasi OSS 1.1 tetapi Direktorat Pelayanan Fasilitas Berusaha telah memiliki SOP pemberian layanan fasilitas sejak</p>

	<p>internal unit fasilitas, mohon dapat dijelaskan secara detail</p> <p>5. Apakah kebijakan layanan fasilitas selama ini telah dilakukan evaluasi secara periodik, jika belum mengapa agar dapat dijelaskan secara detail serta kendalanya dimana?</p> <p>(Pengembangan pertanyaan)</p> <p>6. Apakah sudah ada pembagian tugas pokok yang jelas di dalam proses layanan fasilitas</p> <p>7. Apakah antar unit utama dan pendukung terjalin koordinasi yang baik ketika implementasi layanan fasilitas di OSS 1.1</p> <p>8. Apakah sudah ditetapkan standar operasional prosedur layanan fasilitas dalam OSS 1.1</p> <p>9. Kendala apa yang menjadi penghambat layanan fasilitas dalam OSS 1.1</p> <p>10. Bagaimana bentuk koordinasi yang baik menurut anda ketika implementasi layanan fasilitas di OSS 1.1</p>	<p>diberlakukannya sistem SPIPISE/NSWI. Karena dalam pemberian layanan fasilitas terutama pemberian pembebasan bea masuk impor atas mesin atau barang dan bahan, sebenarnya masih menggunakan sistem SPIPISE/NSWI yang dikombinasikan dengan OSS 1.1. Hanya saja untuk pengajuan permohonan fasilitas Tax Holiday dan Tax Allowance yang sudah menggunakan OSS 1.1 tapi diproses penerbitannya secara luring.</p> <p>3. Menurut saya, koordinasi sudah cukup baik antara unit pelayanan fasilitas dengan setama dan pusdatin. Justru yang agak terhambat dari pihak pengembang sistem OSS 1.1 maupun penembang sistem SPIPISE/NSWI. Kadang-kadang apabila terjadi error sistem, respon dari pihak pengembang agak lama.</p> <p>4. Kurang tanggapnya petugas dalam memantau permohonan Tax Allowance maupun Tax Holiday yang masuk ke dalam sistem OSS 1.1 maupun merespon permohonan yang sudah dikembalikan oleh pelaku usaha membuat sedikit lama dalam pemrosesan permohonan walaupun sebenarnya secara SLA belum dihitung lama pemrosesannya. Terkadang arahan dari pimpinan pun kurang cepat dan detail untuk memproses permohonan yang ada.</p>
--	--	---

	<p><b>Pembelajaran dan Pengembangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut pandangan bapak/ibu bagaimana proses bisnis layanan fasilitas yang baik agar efektif dan sederhana, mohon dapat dijelaskan secara detail</li> <li>2. Apakah ada kendala dalam organisasi di unit fasilitas ketika implementasi layanan fasilitas di dalam OSS 1.1</li> <li>3. Bagaimana menurut pandangan anda struktur atau cara kerja yang baik, efektif dan sederhana untuk layanan fasilitas di OSS 1.1</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk monitoring dan evaluasi telah dilakukan secara periodik (minimal setahun sekali) dan dituangkan ke dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Mungkin yang menjadi sorotan adalah upaya-upaya perbaikan dari hasil evaluasi yang kesannya hanya berjalan di tempat dari tahun ke tahun karena kurang maksimal dalam pemecahan kendala yang muncul serta pelaksanaanya.</li> <li>2. Proses bisnis layanan fasilitas yang efektif adalah yang tertuang seluruhnya di dalam regulasi hukum yang sah, langsung ke tujuan (straight to the point), tidak bermakna bias.</li> </ol>
6	<p><b>Pertanyaan Penutup</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut anda, apakah implementasi layanan fasilitas ketika penerapan OSS 1.1 di tahun 2020 sudah berjalan optimal? Mohon penjelasan?</li> <li>2. Apa kritik, saran dan tantangan kedepan yang bisa bapak/ibu sampaikan untuk meningkatkan kualitas layanan fasilitas supaya efektif dan sederhana ketika diterapkan dalam sistem perizinan OSS berbasis risiko.</li> </ol>	<p>Semoga pemahaman pemerintah maupun pelaku usaha semakin berkembang dengan pelaksanaan OSS berbasis risiko sehingga dikemudian hari dapat memunculkan ide-ide baru dalam penyederhanaan penerbitan fasilitas bagi para pelaku usaha.</p>

J A K A R T A

**LAMPIRAN 6**  
Bukti Pelaksanaan Wawancara (Sample)



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

## LAMPIRAN 7

Data Pemantauan Sasaran Mutu Januari - Juni Tahun 2019

DEPUTI BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL																																			
PEMANTAUAN SASARAN MUTU																																			
Kode Internal : <b>1</b> Jan s/d Juni																																			
Bidang <u>Direktorat Fasilitas</u>		Tahun : <u>2019</u>		SASARAN (TARGET)		KETERKAITAN DENGAN KEBIJAKAN MUTU (QUALITY POLICY)																													
Izin Fasilitas bea masuk di Direktorat Pelayanan Fasilitas Penanaman Modal BKPM diterbitkan selambat – lambatnya 5 (lima) hari kerja		SASARAN MUTU (QUALITY OBJECTIVE)		90%		<input checked="" type="checkbox"/> Peningkatan Kualitas Pelayanan <input checked="" type="checkbox"/> Profesionalisme Sumber Daya Manusia <input checked="" type="checkbox"/> Kepuasan Pelanggan																													
				FREKUENSI																															
				Setiap bulan																															
NO.	RENCANA KERJA (ACTION PLAN)					Penanggung Jawab	KETERANGAN (REMARK)																												
	1	2	3	4	5		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun																							
1	Menerima laporan SOP mengenai Izin Fasilitas di Direktorat Pelayanan Fasilitas Penanaman Modal BKPM					1	1	1	1	1	1																								
2	Verifikasi terhadap SOP yang sesuai dengan sasaran mutu					1	1	1	1	1	1																								
3	Pembuatan Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan					1	1	1	1	1	1																								
4	Menindaklanjuti SOP yang tidak sesuai dengan sasaran mutu					1	1	1	1	1	1																								
5	Evaluasi					1	1	1	1	1	1																								
HASIL PEMANTAUAN																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; vertical-align: bottom; padding: 5px;">Januari</th> <th style="text-align: center; vertical-align: bottom; padding: 5px;">Februari</th> <th style="text-align: center; vertical-align: bottom; padding: 5px;">Maret</th> <th style="text-align: center; vertical-align: bottom; padding: 5px;">April</th> <th style="text-align: center; vertical-align: bottom; padding: 5px;">Mei</th> <th style="text-align: center; vertical-align: bottom; padding: 5px;">Juni</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top; padding: 5px;">Sasaran</td> <td style="text-align: center; vertical-align: top; padding: 5px;">90%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top; padding: 5px;">Realisasi</td> <td style="text-align: center; vertical-align: top; padding: 5px;">98%</td> <td style="text-align: center; vertical-align: top; padding: 5px;">95%</td> <td style="text-align: center; vertical-align: top; padding: 5px;">96%</td> <td style="text-align: center; vertical-align: top; padding: 5px;">98%</td> <td style="text-align: center; vertical-align: top; padding: 5px;">94%</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center; vertical-align: top; padding: 5px;">NO. PTPP</td> </tr> </tbody> </table>												Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Sasaran	90%	90%	90%	90%	90%	Realisasi	98%	95%	96%	98%	94%	NO. PTPP					
Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni																														
Sasaran	90%	90%	90%	90%	90%																														
Realisasi	98%	95%	96%	98%	94%																														
NO. PTPP																																			
Catatan : Bila Sasaran Mutu tidak tercapai pada saat jatuh tempo pemantauan, maka dibuat analisa tindakan perbaikan dan pencegahan dengan menggunakan PTPP. Sasaran Mutu ini harus dilaporkan ke Wakil Manajemen setiap awal bulan berikutnya atau sesuai dengan frekuensi pemantauan.																																			
CARA PERHITUNGAN																																			
Izin terbit pada bulan Januari 2016 sebanyak = z Izin yang melewati SOP sebanyak = y Izin yang sesuai dengan SOP adalah = z - y = x																																			
Sumber Data : Laporan Bulanan SOP Januari – Juni 2019																																			
<p>Keterangan Grafik :  <b>Realisasi</b> (Blue Bar)  <b>Sasaran</b> (Red Bar)</p>																																			
Dibuat Oleh : [.....]																																			
Diperiksa & Disetujui Oleh: [.....]																																			

## LAMPIRAN 8

Data Pemantauan Sasaran Mutu Juli - Desember Tahun 2019

DEPUTI BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL																																									
PEMANTAUAN SASARAN MUTU																																									
Bidang		Direktorat Fasilitas		Tahun : 2019		Kode Internal : Periode/ Bulan Pemantauan : 1 Jul s/d Des																																			
SASARAN MUTU [QUALITY OBJECTIVE]						SASARAN [TARGET]		KETERKAITAN DENGAN KEBIJAKAN MUTU [QUALITY POLICY]																																	
Izin Fasilitas bea masuk di Direktorat Pelayanan Fasilitas Penanaman Modal BKPM diterbitkan selambat – lambatnya 5 (lima) hari kerja						90%		<input checked="" type="checkbox"/> Peningkatan Kualitas Pelayanan <input checked="" type="checkbox"/> Profesionalisme Sumber Daya Manusia <input checked="" type="checkbox"/> Kepuasan Pelanggan																																	
						FREKUENSI																																			
						Setiap bulan																																			
NO.	RENCANA KERJA [ACTION PLAN]						Penanggung Jawab	Jul			Ags			Sep			Okt			Nov			Des			KETERANGAN [REMARK]															
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4														
1	Menerima laporan SOP mengenai Izin Fasilitas di Direktorat Pelayanan Fasilitas Penanaman Modal BKPM																																								
2	Verifikasi terhadap SOP yang sesuai dengan sasaran mutu																																								
3	Pembuatan Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan																																								
4	Menindaklanjuti SOP yang tidak sesuai dengan sasaran mutu																																								
5	Evaluasi																																								
HASIL PEMANTAUAN												NO. PTTP																													
Juli						Agustus						September						Okttober						November						Desember											
Sasaran		90%		90%		90%		90%		90%		90%		90%		90%		90%		90%		90%		90%		90%															
Realisasi		56%		92%		93%		93%		98%		98%		98%		98%		98%		98%		98%		98%		98%															
Cataatan : Bila Sasaran Mutu tidak tercapai pada saat jatuh tempo pemantauan, maka dibuat analisa tindakan perbaikan dan pencegahan dengan menggunakan PTTP. Sasaran Mutu ini harus dilaporkan ke Wakil Manajemen setiap awal bulan berikutnya atau sesuai dengan frekuensi pemantauan.												<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>July</td> <td>89%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Agustus</td> <td>89%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>September</td> <td>89%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>Okttober</td> <td>90%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>November</td> <td>89%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>Desember</td> <td>89%</td> <td>94%</td> </tr> </table>												July	89%	55%	Agustus	89%	90%	September	89%	91%	Okttober	90%	91%	November	89%	91%	Desember	89%	94%
July	89%	55%																																							
Agustus	89%	90%																																							
September	89%	91%																																							
Okttober	90%	91%																																							
November	89%	91%																																							
Desember	89%	94%																																							
CARA PERHITUNGAN												Keterangan Grafik :																													
Izin terbit pada bulan Januari 2016 sebanyak = z												Dibuat Oleh :																													
Izin yang melewati SOP sebanyak = y												Diperiksa & Disetujui Oleh:																													
Izin yang sesuai dengan SOP adalah = z - y = x												<input type="text"/> [ ..... ] <input type="text"/> [ ..... ]																													
Sumber Data : Laporan Bulanan SOP Juli - Desember 2019												<input type="text"/> [ ..... ] <input type="text"/> [ ..... ]																													

## LAMPIRAN 9

Rekapitulasi Pencapaian Target Sasaran Mutu Direktorat Fasilitas Berusaha Tahun 2020

BULAN	JUMLAH PERMOHONAN							≤ 5 HARI	> 5 HARI	TOTAL
	PMA	PMDN	PMA-PB	PMDN-PB	PMA-PL	PMDN-PL	PMDN-PMA			
JANUARI	24	32	13	14				79	4	83
FEBRUARI	21	16	14	9				55	5	60
MARET	17	24	22	8				70	1	71
APRIL	18	13	14	10				49	6	55
MEI	11	11	10	8				38	2	40
JUNI	8	14	5	9				21	15	36
JULI	13	21	12	6				26	26	52
AGUSTUS	21	25	15	14				40	35	75
SEPTEMBER	14	16	9	10				30	19	49
OKTOBER	23	10	5	16				17	37	54
NOPEMBER	25	18	13	13				41	28	69
DESEMBER	5	11	9	7		1		10	23	33
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>211</b>	<b>141</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>476</b>	<b>201</b>	<b>677</b>
<b>CAPAIAN TARGET SOP</b>								<b>70,31%</b>		

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : R Bayu Rudito
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Purworejo, 16 Maret 1984
3. Nomor Pokok Studiwan : 1961002029
4. Program Studi : Ilmu Administrasi Pembangunan Negara
5. Jenis Kelamin : Laki - laki
6. Kawin/Tidak Kawin : Kawin
7. Alamat Rumah : Perum KOPTI, Jl. Seketsa RT. 3 RW. 6 Blok C3 No. 7A, Kel. Setu, Kec. Cipayung, Jakarta Timur  
HP: 0817463050
8. Instansi Induk/Kementerian : Kementerian Investasi/ BKPM RI
9. Unit Kerja : Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal
10. Alamat Kantor : Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta
11. Jabatan Sekarang : Analis Kepabeanan
12. Pangkat/Golongan : Penata Muda Tingkat I / III B
13. Riwayat Pendidikan : D3 Teknik Mesin, Universitas Gadjah Mada  
S1 Teknik Mesin, Universitas Gadjah Mada
14. Riwayat Pekerjaan : Engineering, PT. Epson Batam  
Service Manager, PT. Indomobil Nissan  
Analis Kepabeanan, Kementerian Investasi RI

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini kami buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Juli 2021

Studiwan yang bersangkutan,

( R BAYU RUDITO )