

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM ONLINE SINGLE
SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDOARJO**

Cindy Puspitasari

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
cinndyps@gmail.com;

Bambang Kusbandrijo

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id;

Anggraeny Puspaningtyas

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
anggraenypupa@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses implementasi serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan sistem Online Single Submission (OSS) menggunakan teori Implementasi Kebijakan dari George C.Edward III. Didasarkan pada latarbelakang upaya mempermudah proses perizinan usaha yang dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sesuai peraturan pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegritasi Secara Elektronik maka terbitlah OSS. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana peneliti akan menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis ataupun lisan dari perilaku yang diamati oleh peneliti. Hasil dari Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Implementasi (OSS) Online Single Submission pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah berperan baik tetapi belum cukup optimal. beberapa faktor yang menghambat proses implementasi OSS yang pertama terletak pada indicator komunikasi yang menyatakan bahwa nyatanya banyak para pelaku usaha yang sudah berumur mengalami kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi mereka tidak mampu mengoperasikan teknologi serta sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka atau secara langsung masih belum bisa merata diakibatkan keterbatasan alokasi anggaran, faktor penghambat lainnya ada pada indikator sumber daya yang menyatakan kurangnya anggaran yang masih belum ideal, sehingga menyebabkan kebijakan sistem OSS masih belum bisa merata serta kurangnya pelatihan untuk customer service.

Kata kunci: *Implementasi, Online Single Submission, Kebijakan*

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation process as well as supporting and inhibiting factors in implementing Online Single Submission (OSS) system policies using Policy Implementation theory from George C. Edward III. Based on the background of efforts to facilitate the business licensing process carried out by the Sidoarjo Regency DPMPTSP according to government regulation no. 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services, the OSS was issued. This study uses a qualitative method with a descriptive approach in which the researcher will produce descriptive data in the form of written or spoken words from the behavior observed by the researcher. The results of the research conducted show that the Online Single Submission Implementation (OSS) at DPMPTSP Sidoarjo Regency has played a good role but is not optimal enough. several factors hindering the OSS implementation process. The first lies in the communication indicator which states that in fact many business actors who are aged have difficulty keeping up with technological developments. limited budget allocations, another inhibiting factor is the resource indicator which states a lack of budget which is still not ideal, causing OSS system policies to be uneven and a lack of training for customer service.

Keywords: *Implementation, Online Single Sumbission, Policy*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu negara mampu atau tidaknya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap lembaga tata usaha negara, korporasi, lembaga mandiri yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya semata-mata untuk pelayanan kegiatan publik.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, padahal tuntutan tersebut seringkali tidak terpenuhi sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, terikat. Situasi ini terjadi karena masyarakat tetap menyatakan sebagai pihak yang “melayani” bukan dilayani (Mahsyar, 2011).

Perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan publik di bidang administrasi. Perizinan adalah pemberian izin yang sah kepada orang atau badan usaha/kegiatan tertentu, berupa izin atau tanda daftar usaha. Berdasarkan jenis usaha yang dilakukan di Indonesia, terdapat berbagai jenis izin contohnya adalah lisensi komersial, dalam hal ini. Untuk mendapatkan Izin Usaha, pemilik usaha harus mengikuti prosedur administrasi yang ketat karena sebagian besar pekerjaan dilakukan secara manual. Ada beberapa dokumen yang harus diisi dan peraturan

yang harus diikuti, karyawan harus tepat waktu, dan pemilik usaha juga harus membayar biaya. persiapan dokumen dan biaya pengiriman di luar pengajuan izin usaha. Pelayanan yang utamanya bersifat manual juga berdampak negatif bagi pengguna prosedur yang baru saja dimutakhirkan, sehingga kurang efisien dan kurang efektif. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan dan menerapkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berupaya Terintegrasi Secara Elektronik untuk mengatasi masalah yang ada.

Inovasi Layanan Online Single Submission adalah layanan persetujuan usaha terintegrasi secara elektronik yang dikeluarkan oleh lembaga OSS kepada penyelenggara pemerintah daerah melalui sistem elektronik yang terintegrasi dengan departemen atau lembaga manapun. Dengan cara ini, izin usaha diberikan lebih cepat dan proses perizinan dikontrol langsung oleh pemerintah pusat. OSS dimaksudkan untuk mengelola perizinan bagi pengusaha dengan fungsi yaitu Mereka harus perusahaan atau perorangan, perusahaan mikro, kecil, menengah dan besar, dan perusahaan/unit perorangan, baik yang baru maupun yang didirikan sebelum OSS diperkenalkan. Sistem OSS merupakan platform dimana pengusaha mikro, kecil, menengah dan besar dapat mengajukan izin usaha secara online. Program Online Single Submission (OSS) diatur dengan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dimana peraturan pemerintah tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh izin usaha secara elektronik dengan mengunjungi website oss.go.id.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu instansi yang menjalankan sistem pelayanan satu pintu sebagai dinas yang khusus untuk memberikan segala bentuk pelayanan perizinan berusaha secara elektronik menggunakan *Online Single Submission* (OSS) yang dapat diakses secara online oleh para pelaku usaha. Tetapi, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo tetap memiliki tanggung jawab serta peran yang berlaku sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari DPMPTSP sendiri dalam memberikan pelayanan perizinan.

Dalam proses implementasi *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo masih ditemui beberapa kendala dan permasalahan seperti pelaku usaha yang lupa email dan password yang sudah di daftarkan dalam OSS sehingga tidak bisa login dan melakukan pergantian hak akses OSS, masih banyak pelaku usaha yang kurang memahami teknologi sehingga tidak bisa daftar dan mengisi data dalam oss sendiri dan seringkali mengalami kesalahan dalam pengisian data, izin usaha yang sudah terbit tetapi dalam OSS masih belum terbit, dan seringkali adanya kendala teknis yang mengakibatkan pelayanan menjadi lambat serta keterbatasannya perangkat sistem OSS. Hal tersebut menjadi hambatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo terkait dengan implementasi OSS di Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan pemaparan yang sudah disampaikan diatas, ternyata masih ditemukan kendala dan permasalahan yang mengiringinya. Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) yang dirancang oleh pemerintah dalam hal penyederhanaan perizinan berusaha sudah di implementasikan dengan sebaik

mungkin oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo tetapi, tidak bisa dipungkiri masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dan dilengkapi, sehingga tentunya dibutuhkan upaya-upaya nyata oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkannya. Hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait Implementasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai upaya meningkatkan pelayanan perizinan berusaha maka judul yang dapat diambil oleh peneliti adalah “Implementasi Kebijakan Sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo”. Berdasarkan Latar Belakang yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah yakni: Bagaimanakah implementasi kebijakan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo? Apakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo?

B. METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana peneliti akan menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis ataupun lisan dari perilaku yang diamati oleh peneliti. Penelitian kualitatif telah banyak dilakukan oleh peneliti peneliti sebeumnya dan juga penelitian deskriptif mampu untuk menggambarkan kondisi subjek atau objek yang akan diteliti secara apa adanya berdasarkan fakta dilapangan dengan melibatkan berbagai metode yaitu wawancara, observasi, dokumentasi.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian untuk memilih data yang relevan dan tidak relevan terhadap penelitian. Pembatasan masalah dilihat dari urgensi permasalahan yang dihadapi di dalam penelitian ini. Adapun fokus dari penelitian ini yaitu implementasi kebijakan publik menurut George C. Edward III dalam buku (Nugroho,2012) dimana ada 4 indikator penentu yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Serta faktor pendukung dan penghambat dari implemmtasi kebijakan tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan melibatkan beberapa aspek penting seperti Pada bagian ini akan dilakukan pembahasan terkait data yang diperoleh peneliti. Pembahasan dilakukan menggunakan penelitian kualitatif yang mengacu pada informasi sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Adapun hasil data yang diperoleh adalah data observasi, wawancara, dokumentasi dari Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo terhadap kebijakan sistem *Online Single Submission (OSS)* antara lain sebagai berikut:

1. Komunikasi

Menurut Edward III (dalam Agustino, 2012) salah satu unsur yang mampu mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan adalah komunikasi. Komunikasi pada penelitian ini menjadi salah satu indikator yang harus dilakukan guna mendukung pelaksanaan sistem *Online Single Submission (OSS)* karena dengan adanya komunikasi yang baik maka akan terjalin hubungan yang baik dengan masyarakat sehingga mampu memberikan pengaruh positif bagi pengenalan sistem *Online Single Submission (OSS)*.

Transmisi, kejelasan, dan konsistensi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi kebijakan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo telah dilaksanakan dengan baik dimana komunikasi dilakukan dengan adanya kegiatan jemput bola dan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan dua kali dalam setahun. Sosialisasi yang dilakukan akan melibatkan para pelaku usaha serta narasumber pada dinas terkait dan pengawas pelayanan. Tujuan sosialisasi sendiri adalah guna memperjelas terkait isi, tujuan dan manfaat kebijakan, sehingga masyarakat terutama pengusaha dapat memahami tentang sistem OSS.

DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menggunakan dua metode dalam penyampaian informasi tentang implementasi kebijakan sistem OSS di Kabupaten Sidoarjo yaitu sosialisasi langsung secara lisan dan tatap muka serta sosialisasi tidak langsung dengan melakukan komunikasi secara online dengan memanfaatkan media sosial seperti website dan Instagram untuk memberikan informasi penting yang dibutuhkan oleh para pelaku usaha. Tujuannya adalah agar informasi tersebut dapat diterima dengan jelas dan dimengerti dengan baik. Namun dalam pelaksanaannya kegiatan komunikasi dengan sosialisasi secara online masih terdapat kendala dimana para pelaku usaha yang sudah berumur mengalami kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi. Adapun kekurangan dari sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka adalah kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan mengakibatkan masih terdapat masyarakat yang masih belum memahami mengenai sistem OSS.

Secara umum, unsur komunikasi dalam pengimplementasian kebijakan ini telah dilaksanakan, meskipun belum optimal. Hanya dimensi konsistensi yang sudah berjalan dengan baik, sementara dimensi transmisi dan kejelasan masih perlu ditingkatkan pelaksanaannya karena masih memiliki kekurangan diantaranya para pelaku usaha yang sudah berumur mengalami kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi serta kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan mengakibatkan masih terdapat masyarakat yang masih belum memahami mengenai sistem OSS.

2. Sumber daya

Sumber daya merupakan indikator terpenting dalam sebuah kebijakan dimana dengan adanya sumber daya semua permasalahan bisa terselesaikan. Semakin baik sumber daya maka akan semakin berdampak positif pada

implementasi kebijakan yang dibuat. Keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan bergantung pada ketersediaan sumberdaya yang memadai. Menurut George C. Edwards III (dalam Widodo, 2010), sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, sumberdaya fasilitas, dan sumberdaya kewenangan. Sumberdaya manusia merujuk pada kemampuan dan keterampilan para pegawai atau aparatur sipil. Dalam konteks implementasi kebijakan, sumberdaya manusia menjadi faktor yang paling krusial dan berperan penting dalam memberikan pelayanan program Online Single Submission kepada masyarakat.

Sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo telah memadai terlihat dari jumlah pelaksana/ pegawai yang memadai. Meskipun terdapat kekurangan dimana pada bagian customer service tidak mendapatkan pelatihan tersendiri akan tetapi staff customer service mampu mengatasinya dengan belajar secara otodidak mengenai sistem OSS sehingga mampu beradaptasi dengan pembaharuan yang ada dalam sistem OSS dan memberikan pelayanan yang baik.

Aspek yang sama pentingnya dalam menentukan suksesnya pelaksanaan suatu kebijakan adalah anggaran. Semua narasumber dari DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menyatakan bahwa sumber daya anggaran khusus telah dialokasikan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan sistem OSS. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, ditemukan bahwa anggaran khusus untuk mendukung kegiatan pelaksanaan kebijakan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah tersedia, meskipun jumlahnya masih belum ideal. Anggaran yang belum ideal ini juga menjadi kekurangan dimana anggaran yang ada masih belum bisa menunjang pemerataan Online Single Submission di Kabupaten Sidoarjo.

Fasilitas yang dimiliki juga sudah dirasa cukup memadai dan mendukung pelaksanaan kebijakan sistem OSS. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah mempunyai wewenang yang cukup dalam pelaksanaan kebijakan perizinan sistem OSS. Secara umum dapat disimpulkan bahwa unsur sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan sistem OSS ini sudah cukup baik karena dari keempat faktor sumber daya yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo kesemuanya sudah tersedia dan berjalan dengan baik. Meskipun masih terdapat kekurangan pada pelatihan sumber daya manusia khususnya bagaian Customer Service dan kurangnya anggaran yang masih belum ideal menyebabkan kebijakan sistem OSS masih belum bisa merata.

3. Disposisi

Sikap atau disposisi merupakan indikator yang sangat penting dimana dengan sikap yang baik mampu memberikan dampak positif bagi implementasi OSS yang dilakukan. Edward III (dalam Putra, 2021) memperhatikan bahwa kecenderungan para pelaksana kebijakan adalah faktor ketiga yang berdampak penting pada implementasi kebijakan yang efektif.

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dapat menjadi hambatan nyata bagi implementasi kebijakan jika personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan sebagaimana diharapkan oleh pejabat di atas mereka. Oleh karena itu, penting untuk memilih personel pelaksana kebijakan yang memiliki dedikasi pada

kebijakan yang telah ditetapkan, dan lebih khusus lagi pada kepentingan masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah menempatkan personel yang memiliki kompetensi yang cukup untuk memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat atau pelaku usaha terkait dengan sistem OSS.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa unsur sikap/disposisi dalam pelaksanaan kebijakan izin OSS telah berjalan dengan baik dan para pembuat kebijakan cenderung menjalankan kebijakan tersebut dengan sungguh-sungguh, sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai serta para implementor sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan peraturan bupati Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2022 serta SOP dalam pelayanan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan indikator penting dalam pelaksanaan kebijakan karena mencangkup terkait aturan-aturan atau Standart Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan acuan dalam mengimplemntasikan kebijakan OSS pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Menurut Edwards III (dalam Putra, 2021), terdapat dua karakteristik utama dari struktur organisasi, yaitu SOP dan fragmentasi. Edwards III (dalam Widodo, 2010) menilai bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh jelas tidaknya SOP dan harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya, pembagian tugas, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku.

Struktur birokrasi di dalam Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dimana ditetapkan melalui peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2022. Adapun untuk SOP sesuai dengan peraturan bupati nomor 78 tahun 2022. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa unsur struktur birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan izin sistem OSS telah berjalan dengan lancar karena tersedianya SOP untuk menerapkan kebijakan izin sistem OSS. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo tidak mengalami fragmentasi dengan instansi terkait lainnya saat menerapkan kebijakan izin sistem OSS, sehingga kedua karakteristik utama tersebut tidak menghambat pencapaian tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Impelementasi Online Single Submission pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Implementasi kebijakan sistem OSS yang dilakukan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo ditemukan faktor pendukung serta faktor hambatan pada beberapa aspek. Faktor pendukung sangat berperan dalam membantu keberhasilan kebijakan sistem OSS sedangkan faktor hambatan sering kali menjadikan pelaksanaan kebijakan sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo kurang optimal. Adapun faktor-faktor pendukung dan hambatan dari masing-masing aspek sebagai berikut.

1. Komunikasi

faktor pendukung dalam aspek komunikasi adalah adanya bentuk kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan dengan dua metode yakni dengan metode sosialisasi tatap muka atau secara langsung dan

sosialisasi secara online dengan memanfaatkan teknologi melalui media sosial dengan jangkauan yang luas. Selain itu kegiatan sosialisasi ini juga sangat konsisten dilakukan dua kali dalam setahun sehingga mampu memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha yang berada di Kabupaten Sidoarjo.

Namun dalam pelaksanaannya sendiri aspek komunikasi melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo seringkali menemui hambatan dimana dalam sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka atau secara langsung masih belum bisa merata sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami terkait kebijakan sistem OSS. banyak para pelaku usaha yang sudah berumur mengalami kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi mereka tidak mampu mengoperasikan teknologi yang ada sehingga masyarakat menjadi kesulitan untuk memahami kebijakan sistem OSS yang telah ada.

2. Sumber daya

faktor pendukung terkait dengan aspek sumber daya dimana salah satunya adalah jumlah sumber daya manusia yang ada sangat memadai dalam dilakukan pelayanan kepada para pelaku usaha atau masyarakat. Selain jumlah pegawai yang sangat memadai faktor pendukung lainnya adalah adanya dukungan berupa anggaran dalam implementasi kebijakan sistem OSS ini dan adanya fasilitas fisik yang sangat memadai juga menjadi faktor pendukung akan keberhasilan pengimplementasian kebijakan sistem OSS yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

faktor hambatan dimana terlihat dari kurangnya pelatihan untuk sumber daya manusia khususnya bagian Customer Service yang seharusnya masih membutuhkan pelatihan terkait penggunaan sistem OSS dalam pelayanan. Namun para pegawai bagian Customer Service berinisiatif dengan sendirinya untuk mempelajari sistem guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Faktor hambatan lainnya adalah kurangnya anggaran yang masih belum ideal, sehingga menyebabkan kebijakan sistem OSS masih belum bisa merata.

3. Disposisi

Faktor pendukung pada aspek disposisi terlihat dari para pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yang telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan peraturan bupati Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2022 serta SOP dalam pelayanan. Sehingga pelayanan yang diberikan sangatlah baik.

Namun masih terdapat hambatan yang terdapat pada aspek ini dimana hal ini terlihat dari sistem OSS yang sering terdapat pembaharuan dari pusat sehingga para pegawai dituntut untuk cepat beradaptasi dengan pembaharuan yang ada. Selain itu faktor lain yang menghambat adalah belum adanya kontak atau nomor yang bisa dihubungi untuk pelayanan konsultasi.

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui faktor pendukung pada aspek struktur birokrasi adalah struktur birokrasi telah ditetapkan secara pusat melalui peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2022. Selain itu juga telah ada SOP yang sesuai dengan peraturan bupati nomor 78 tahun 2022.

Sehingga bisa dijadikan sebagai acuan dalam membentuk struktur birokrasi dan menjalankan tugas dengan baik.

Pada aspek ini masih belum ditemukan hambatan hal ini dikarena pada sistem birokrasi yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan dan SOP yang ada.

D. KESIMPULAN

Berlandaskan hasil penelitan serta pembahasan yang sudah dilaksanakan oleh peneliti, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi (OSS) Online Single Submission pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah berperan baik tetapi belum cukup optimal, ditinjau dari indikator pertama yaitu komunikasi yang berjalan dengan baik melewati kegiatan sosialisai dan jemput bola di kecamatan, indikator kedua yaitu sumber daya dimana sumber daya manusia sudah cukup kompatibel dalam menunjang jalanya Online Single Submission (OSS) serta fasilitas yang mendukung, indikator ketiga yaitu disposisi sudah dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sesuai peraturan bupati Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2022 serta SOP dalam pelayanan, serta indikator terakhir yaitu struktur birokrasi dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo siap untuk melangsungkan pelayanan perizinan melalui Online Single Submission yang ditetapkan secara pusat melalui peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2022. Selain itu juga telah ada SOP yang sesuai dengan peraturan bupati nomor 78 tahun 2022.
2. Didapati beberapa faktor yang menghambat proses implementasi OSS yang pertama terletak pada indicator komunikasi yang menyatakan bahwa nyatanya banyak para pelaku usaha yang sudah berumur mengalami kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi mereka tidak mampu mengoperasikan teknologi serta sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka atau secara langsung masih belum bisa merata diakibatkan keterbatasan alokasi anggaran, faktor penghambat lainnya ada pada indikator sumber daya yang menyatakan kurangnya anggaran yang masih belum ideal, sehingga menyebabkan kebijakan sistem OSS masih belum bisa merata serta kurangnya pelatihan untuk customer service.

Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan implementasi OSS di Kabupaten Sidoarjo diharap bisa memperluas sosialisai serta jemput bola yang dilaksanakan serta agar masyarakat rentan yang memiliki usaha bisa dengan mudah memahami serta bagaimana cara penggunaan Online Single Submission (OSS) untuk kepentingan usaha mereka.

Bagi seluruh masyarakat pelaku usaha diharapkan bisa memanfaatkan pelayanan, fasilitas, dan program-program yang sudah diadakan dan disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo seperti adanya layanan jemput bola, fasilitas layanan mandiri yang berada di kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, serta layanan pendampingan guna memudahkan pelaku usaha untuk mendapatkan izin yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Amsar. (2021). Penerapan E-Government melalui Aplikasi Online Single Submission Dalam Izin Usaha Menengah Keatas di Dinas Penanaman Modal Kabupaten Morowali . *skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar* , 1-107.
- Andri Trisna, M. U. (2022). Jurnal Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. *Jurnal Manajemen, Volume 10 No 3, Juli* , 253-260.
- Dawud, J., Abubakar, R. R. T., & Ramdani, D. F. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, 12(2)*, 83-92.
- Dista Setyaningsih, F. I. (2021). Pelayanan Izin Usaha Secara One Single Submission di Aceh Barat . *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 180-196.
- Febrianty, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Online Single Submission (Siap Boss) di DPMTSP Kabupaten Pinrang. *skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar* , 1-108.
- Firanissa. (2021). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam Penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu. *skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 1-95.
- Ismoyo, T. Y. (2018). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak . *skripsi, Universitas Brawijaya* , 1-152.
- Rahardjo, M. (2010). Triangulasi dalam penelitian kualitatif.
- Rahmawati, A. (2020). Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategi Kabupaten di Kabupaten Bone . *Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar* , 1-116.
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan, 8(03)*, 911-924.
- Syarifah Fitri Sarah, T. A. (2022). Legal Due To The Business Fields Of The Limited Company That Are Not Integrated With Online Single Submission . *Jurnal Ilmu Hukum* , 360-370.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Bayumedia.