

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BIDANG PENANAMAN MODAL BERBASIS *ONLINE SINGLE SUBMISSION*  
DI KOTA SALATIGA PROVINSI JAWA TENGAH**

Aryunisda Musli Maulidya  
NPP. 28.0635  
*Asdaf Kota Salatiga, Provinsi Jawa Tengah*  
*Program Studi Politik Pemerintahan*

Email: [aryunisdaa@gmail.com](mailto:aryunisdaa@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement (GAP):** *The author focuses on the potential Salatiga in the field of investment that has not been fully utilized because there are still investors who do not have a business license and demand the Salatiga City's government to provide the E-Government. **Purpose:** This study aims to analyze the implementation, inhibiting factors, and efforts to improve the implementation of the Integrated One Gate Service's policy concerning on investment through Online Single Submission in Salatiga. **Method:** This study uses Edward III's theoretical reference regarding the implementation of policies that focus on Integrated One Gate Service's policy concerning on investment through OSS in Salatiga. The data were collected through data collection techniques in the form of interviews, observation, documentation methods, and using analyzed qualitatively. **Result:** The findings are that the Integrated One Gate Service in Salatiga through DPMPTSP Salatiga that concerning on investment through OSS has been carried out quite well although there are still some obstacles in terms of providing facilities more sophisticated infrastructure, the number of supporting human resources, and limited disposition of the governance. **Conclusion:** The Integrated One Gate Service in DPMPTSP that concerning on investment through OSS has been carried out quite well although there are still some obstacles. In order to increase the services concerning on investment, the citizens and the governance should be corporate to improve the quality of Integrated One Gate Service in Salaltiga*

**Keywords:** *Implementation, Integrated One Gate Service, Investment, Online Single Submission*

**ABSTRAK**

**Permasalahan (GAP):** Penulis berfokus pada potensi Kota Salatiga dalam bidang penanaman modal yang belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena masih terdapat pelaku usaha yang belum memiliki izin usaha dan menuntut pelayanan berbasis pemerintahan elektronik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan, faktor-faktor yang menghambat, dan upaya peningkatan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis *Online Single Submission* (OSS) yang dilaksanakan di Kota Salatiga. **Metode:** Penelitian ini menggunakan acuan teori dari Edward III mengenai implementasi kebijakan yang berfokus pada kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga. Data dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dianalisis secara

kualitatif. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga melalui DPMPTSP Kota Salatiga tergolong cukup baik, meskipun penyediaan sarana prasarana masih perlu ditingkatkan, jumlah SDM yang terbatas, dan peran pemerintah yang cenderung kurang. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga sudah diselenggarakan dengan cukup baik meskipun masih terdapat sedikit kendala. Guna meningkatkan pelayanan di bidang penanaman modal, disarankan agar masyarakat dan pemerintah dapat saling bekerja sama dalam meningkatkan kualitas PTSP di Kota Salatiga.

**Kata kunci:** Implementasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Penanaman Modal, *Online Single Submission*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah pusat maupun daerah diharapkan satu langkah lebih maju dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat secara utuh. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang efektif dan efisien dapat memenuhi segala hak dan kebutuhan dasar secara menyeluruh bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menuntut pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan secara *online* melalui penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau “*E-Government*” sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik.

Pelayanan publik berbasis pemerintahan elektronik yang secara khusus diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang mana menyebutkan bahwa, *E-Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan dan mengamankan setiap gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *E-Government* secara nasional. Pemerintah memiliki kewajiban yang secara efektif dan efisien dapat memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga membuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menjadi meningkat dan mendorong iklim penanaman modal yang memiliki daya saing tinggi dari para pelaku usaha.

Kota Salatiga adalah salah satu kota kecil yang memiliki potensi besar sebagai lokasi investasi bagi para pelaku usaha yang juga ikut berinovasi dalam mengembangkan iklim penanaman modal. Seperti berita yang tertera pada <https://jateng.tribunnews.com> pada tanggal 14 Oktober 2019 yang diakses pada tanggal 15 September 2020, Wakil Walikota Salatiga Muh. Haris menyatakan bahwa, Kota Salatiga memiliki beberapa kelebihan seperti masyarakat yang toleran, lokasi, dan akses yang sangat strategis, yaitu berada di persilangan lima jurusan, yaitu Semarang, Bringin, Ambarawa, Magelang, dan Surakarta. Pemerintah Kota Salatiga senantiasa berharap kondisi tersebut dapat dimanfaatkan untuk mendukung terciptanya Kota Salatiga sebagai kota yang ramah investasi.

Selanjutnya disebutkan juga bahwa potensi pertumbuhan perdagangan dan jasa di Salatiga cukup tinggi. Pertumbuhan perdagangan dan jasa skala besar membutuhkan dukungan dari pemodal melalui sistem investasi. Letak Kota Salatiga yang sangat strategis sehingga dipilihnya sebagai lokasi PT Selalu Cinta Indonesia (SCI) yaitu salah satu perusahaan alas kaki yang telah beroperasi sejak tahun 2016. Seperti berita yang tertera pada <https://m.solopos.com> pada tanggal 15 Oktober 2019 yang

diakses pada tanggal 15 September 2020 menjelaskan bahwa, SCI berinvestasi senilai Rp700 miliar untuk pembangunan pabrik tahap II di lahan seluas 30 ha di Kecamatan Argomulyo yang selesai pada awal 2020 yang mana langsung diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan seperti penanaman modal dilakukan oleh perangkat pemerintah daerah yang berwenang untuk mengurus masalah tersebut. Potensi besar yang dimiliki Kota Salatiga dalam bidang penanaman modal belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena masih terdapat beberapa pelaku usaha yang belum memiliki izin usaha. Namun, melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP Kota Salatiga terus menumbuhkan iklim penanaman modal yang kondusif agar dapat terlaksananya pelayanan publik yang baik dengan terus mengembangkan dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat khususnya melalui sistem OSS.

## **1.2. Permasalahan**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga. Transmisi atau penyaluran kebijakan melalui teknologi informasi yang terbatas menuntut suatu pembaruan dari pemerintah agar lebih cepat dan tepat dalam proses pelayanan perizinan. Ketika diakses oleh banyak orang, server akan mengalami penurunan daya tampilan dan pemeliharaan (*maintenance*) sehingga tidak dapat diakses oleh siapa pun. Kejelasan komunikasi serta konsistensi pelaksanaan dalam kebijakan diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Sumber daya yang dinilai dari empat aspek, yaitu sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya fasilitas, dan sumber daya kewenangan. Masih diperlukan adanya pembekalan dari tenaga ahli kepada petugas serta pemahaman dari pelaku usaha sendiri. Penyelenggaraan OSS memerlukan banyak biaya dan tenaga ahli. Keterbatasan fasilitas harus diikuti dengan adanya kewenangan dari pelaksana kebijakan untuk tetap memberikan pelayanan yang maksimal.

Insentivitas dari pemerintah dalam proses perizinan melalui OSS dirasa masih kurang. Dukungan watak dan karakteristik pelaksana kebijakan belum mencapai taraf maksimal dalam memberikan pelayanan. Pelaksana kebijakan cenderung masih mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan bersama demi keuntungan semata.

Pelaksanaan proses perizinan melalui OSS terhambat dengan masih ditemukan perbedaan persyaratan Norma Standar Pelayanan dan Kriteria antara pelayanan manual dan OSS sehingga diperlukan penyamaan penyusunan standar pelayanan perizinan serta standar operasional prosedur. Kurangnya koordinasi antarpelaksana kebijakan juga dapat menyebabkan kebingungan dalam pemberian pelayanan dalam OSS.

## **1.3. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam konteks pelayanan berbasis *E-Government* kepada masyarakat. Penelitian Aprilia, Wijaya, & Suryadi (2014) berjudul *Efektivitas Website Sebagai Media EGovernment dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang*, menemukan bahwa website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian informasi, namun sebagai media *e-service* belum efektif. Penelitian Susena & Lestari (2016) dalam *Efektivitas Penerapan Electronic Government terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen* menunjukkan bahwa *E-Government* Kabupaten Sragen dapat meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sragen. Sudrajat, Setyowati, & Sukanto (2003) dalam *Efektivitas Penyelenggaraan E-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang* menemukan bahwa penyelenggaraan

*E-Government* pada BP2T Kota Malang dapat sudah cukup efektif bilamana tujuan dari dikembangkannya *E-Government* di Kota Malang. Raihan, Amin, & Dama (2017) dalam *Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (SiDaleh) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara* menemukan bahwa penerapan Aplikasi Si-Daleh di Desa Rapak Lambur sejauh ini sudah efektif. Ardiansyah (2017) dalam *Efektivitas Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik pada Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang* menunjukkan bahwa indikator yang efektif meliputi kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu sehingga ketiga indikator tersebut telah menjadi faktor pendukung.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, di mana konteks penelitian yang dilakukan yakni membahas mengenai penerapan *E-Government* pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang penanaman modal berbasis *Online Single Submission* di Kota Salatiga dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan, faktor-faktor yang menghambat, dan upaya peningkatan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis *Online Single Submission* yang dilaksanakan di Kota Salatiga.

## **II. METODE**

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk mendapatkan jawaban mendalam dan lengkap terkait pelayanan penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga sehingga diperoleh informasi yang actual dan komprehensif dibandingkan dengan penelitian kuantitatif dengan penelitian deskriptif untuk menggambarkan gejala-gejala yang diamati di lapangan secara sistematis, logis dan lain-lain yang bersifat ilmiah. Setelah mendapatkan informasi terkait pelayanan penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga, penulis mengolah dan menganalisisnya berdasarkan teori Edward III yang dijadikan acuan untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan yang diangkat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan induktif yang bersifat *field research* (penelitian lapangan). Penulis memilih pendekatan induktif karena tidak menggunakan teori sebagai langkah awal, tetapi menganggap data dari lapangan merupakan hal yang terpenting dan kemudian dikaitkan dengan teori Edward III yang ada. Penulis menggunakan pendekatan induktif untuk mengembangkan cara berpikir dalam memberi alasan yang dimulai dengan pernyataan-pernyataan yang spesifik untuk menyusun argumentasi yang bersifat umum terkait dengan penyelenggaraan pelayanan penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga.

Penulis mengadakan metode wawancara untuk memperoleh informasi secara langsung tentang kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis OSS dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP di Kota Salatiga. Penulis juga menggunakan pedoman wawancara campuran terstruktur dan tidak terstruktur karena belum mengetahui kondisi sebenarnya di lapangan. Penulis memilih beberapa informan yang akan diwawancarai, yang mana informan yang dipilih merupakan orang-orang yang memiliki pengetahuan dalam bidang yang diteliti sehingga informasi dan data yang didapatkan merupakan data yang valid. Dengan keterbatasan waktu yang dimiliki, penulis hanya dapat mewawancarai beberapa informan dengan didukung dokumentasi berupa foto-foto mengenai kegiatan penulis dalam melaksanakan penelitian yang akan digunakan sebagai bukti kegiatan penulis selama magang dan lampiran dalam

laporan ini dan melakukan observasi gabungan antara observasi terbuka dan terfokus, karena penulis memiliki data yang dibutuhkan untuk diamati dan diteliti.

Setelah melakukan pengumpulan data, hal yang selanjutnya dilakukan adalah analisis data. Analisis data merupakan bagian dalam proses penelitian yang memberi arti dan pemecahan masalah dalam kegiatan magang. Tujuan dari analisis data adalah untuk menyederhanakan data agar mudah ditafsirkan. Analisis data dilakukan setelah data yang dibutuhkan selesai dikumpulkan, kemudian diolah sehingga didapatkan data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Implementasi Kebijakan *Online Single Submission***

Fokus penulis dalam melakukan penelitian mengenai implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis *Online Single Submission* di Kota Salatiga dalam perspektif legalistik adalah untuk mengetahui sejauh mana Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan Peraturan Daerah Salatiga Nomor 6 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal diimplementasikan dan dijadikan acuan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kota Salatiga.

Pemerintah Kota Salatiga melalui DPMPTSP terus berupaya untuk mempermudah proses perizinan di Kota Salatiga. Hadirnya *Online Single Submission* (OSS) yang diluncurkan pada tahun 2018 dan diterapkan di Kota Salatiga pada tahun 2019 dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Salatiga Nomor 6 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal diharapkan dapat mendukung upaya percepatan penanaman modal. OSS merupakan platform yang disediakan pemerintah untuk mengurus perizinan secara terintegrasi.

Pada analisis ini, penulis berpedoman pada konsep penentu keberhasilan implementasi yang dikemukakan oleh Edward III, di mana terdapat 4 (empat) dimensi yang dijadikan tolak ukur untuk menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan, yaitu dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang mana setiap dimensi diklasifikasikan dalam beberapa indikator yang berbeda.

Penulis melakukan wawancara terhadap beberapa informan yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi kebijakan OSS berdasarkan dimensi komunikasi di Kota Salatiga. Penulis melakukan wawancara kepada Kabid Pelayanan dan Pengaduan, Supriyono, S.Sos., pada Senin, 11 Januari 2021 yang menyatakan bahwa:

*Sosialisasi telah dilakukan secara langsung kepada pelaku usaha, akademisi, dan LSM, serta melalui media koran dan radio. Namun, tidak semua orang paham dalam menggunakan OSS. Orang tua, pelaku usaha mikro kecil, seperti gorengan dan pengusaha konveksi kecil, rata-rata tidak paham, sehingga masih perlu pelayanan tatap muka sebagai perbantuan. Banyak kendala dalam pelaksanaan OSS, antara lain klasifikasi baku kegiatan usaha yang ada di kementerian dan di OSS berbeda. Di OSS ada satu izin yang tidak mengenal klasifikasi baku, yaitu Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) yang hanya dibatasi dengan modal <500 juta dan tidak memandang jenis usahanya apa. Sejauh ini, belum ada perubahan kebijakan OSS, namun terdapat perubahan sistem dari versi 1.0 berubah menjadi versi 1.1.*

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, komunikasi antarpegawai DPMPTSP Kota Salatiga berjalan dengan baik dan jelas, pegawai dapat menjelaskan secara detail tentang sistem OSS kepada masyarakat yang hendak melakukan proses perizinan, serta sosialisasi mengenai pelaksanaan OSS kepada masyarakat juga diterima dengan baik dan mendapat feedback positif yang mana terdapat juga pengembangan versi ke tingkat yang lebih canggih.

Menurut Sekretaris DPMPTSP, Sugiharta, S.Ag., S.Sos., MMP., yang diwawancarai pada Selasa, 19 Januari 2021, sumber daya manusia dan sarana prasarana sudah disiapkan sedemikian rupa, kecanggihan teknologi sebagai sarana informasi, dan komponen itulah yang menjadi sangat vital dan sangat penting dalam mendukung langsung program OSS.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, sistem OSS diselenggarakan gratis (tanpa biaya) dan sudah ada pembagian kewenangan yang jelas bagi setiap tingkatan, namun sumber daya manusia (pegawai) yang ahli dalam pengoperasian OSS masih belum memadai dan didukung dengan sarana prasarana seperti komputer satu arah, jaringan internet, fasilitas ruang tunggu, dan beberapa faktor penunjang lainnya yang masih sangat standar.

Kepala DPMPTSP, Drs Susanto yang diwawancarai pada Kamis, 14 Januari 2021 menyatakan bahwa:

*Pelaksanaan birokrasi masih delegatif, yaitu apa yang tercantum di peraturan adalah yang dilaksanakan. Namun, belum diketahui rumusan-rumusan dari walikota yang harus dilaporkan lebih lanjut dan masih berfokus untuk mengamankan para pemegang izin. Birokrasi dan non-birokrasi cukup integratif dimana segenap anggota komisi B dan politisi bersama menyambung rekomendasi pembangunan PTSP dan kepala dewan menggandeng para pemberi pelayanan untuk bisa bersama-sama melakukan sosialisasi metode pengurusan izin secara online kepada masyarakat dalam segala bentuk pertanggungjawabannya dan pengamanannya serta mengecek menggunakan jalur-jalur dan apakah ada masalah yang terjadi.*

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, peran pemerintah dalam peningkatan sarana dan prasarana dalam menunjang pelaksanaan OSS masih sangat standar.

SOP adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan seperti aparatur, administrator, atau birokrat untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau standar minimum yang dibutuhkan masyarakat.

Staf Pelayanan dan Pengaduan, Fitria Karunina Wibowo, S.Sos., pada Senin, 11 Januari 2021 menjelaskan bahwa tidak ada kendala dalam SOP dalam OSS. SOP sudah berjalan dengan otomatis. Pertanggungjawaban dari pemohon menjadi tanggungjawab langsung karena mengakses dari akun pribadi masing-masing. Untuk proses notifikasi, menjadi tanggung jawab kepala dinas. Terdapat pelaporan kalau terdapat kendala dari pelaksanaan OSS.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, pelaksanaan sistem OSS di DPMPTSP Kota Salatiga sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku serta terdapat pembagian tugas yang jelas dan terkoordinasi dengan baik antarbidang maupun antarpegawai, khususnya yang menangani secara langsung pelaksanaan sistem OSS (bidang pelayanan dan *front office*).

### **3.2. Faktor-Faktor yang Menghambat Implementasi Kebijakan *Online Single Submission***

Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga melalui DPMPTSP Kota Salatiga masih menemui beberapa masalah, antara lain:

#### **1. Keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan sistem**

Penyaluran kebijakan melalui teknologi informasi yang terbatas menuntut suatu pembaruan dari pemerintah agar lebih cepat dan tepat dalam proses pelayanan perizinan. Tidak semua masyarakat di Kota Salatiga paham dalam menggunakan OSS, sehingga harus datang langsung ke tempat pelayanan dan merasa cukup puas jika dilayani secara langsung. Ketika diakses oleh banyak orang, server akan mengalami penurunan daya tampilan dan pemeliharaan (*maintenance*) sehingga tidak dapat diakses oleh siapa pun. Tidak semua masyarakat melek IT, sehingga mereka harus datang langsung ke tempat pelayanan dan merasa cukup puas kalau dilayani oleh helpdesk walaupun sebenarnya sudah ada

aplikasinya dan bisa diakses melalui OSS tersebut. Orang tua, pelaku usaha mikro kecil, seperti gorengan dan pengusaha konveksi kecil, rata-rata tidak paham, sehingga masih perlu pelayanan tatap muka sebagai perbantuan. Usaha Mikro Kecil banyak yang belum tahu, gaptek, atau bagaimana, harus punya email, harus punya NIK, baru datang ke sini. Terkadang ada yang pasrah, jadi harus didampingi dan dibuatkan dengan akun mereka pribadi. Untuk yang sama sekali tidak mengerti, bisa datang langsung ke DPMPTSP. Untuk yang sudah mengerti, bisa di rumah sendiri, nanti kalau ada kesulitan lewat WA bisa tanya. Dalam sistem OSS, terdapat satu izin yang tidak mengenal klasifikasi baku, yaitu Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), ini hanya dibatasi dengan modal <500 juta, pasti masuk IUMK, tidak memandang jenis usahanya. Terdapat permasalahan untuk IUMK tersebut, karena tidak menggunakan komitmen, izin usaha dapat langsung efektif digunakan dan terkadang terdapat masalah di lapangan. Terdapat persoalan-persoalan sosial, yang mana daerah yang akan menerima dampaknya ketika proses perizinan tidak dilakukan dengan benar.

## 2. Kurangnya sumber daya yang mendukung

Masih diperlukan adanya pembekalan dari tenaga ahli kepada petugas serta pemahaman dari pelaku usaha sendiri. Penyelenggaraan OSS memerlukan banyak biaya, dalam hal ini adalah sarana prasarana dan tenaga ahli. Tidak semua daerah bisa menyediakan koneksi internet yang bagus dan stabil, seperti di Kota Salatiga yang masih sangat standar koneksi internetnya. Keterbatasan fasilitas harus diikuti dengan adanya kewenangan dari pelaksana kebijakan untuk tetap memberikan pelayanan yang maksimal. Kekurangannya di sektor jaringan listrik terkadang tidak stabil. Printer belum berwarna. Komputernya masih satu layar (seharusnya dua layar antara pemohon dan kami). Ruang tunggu termasuk kecil dan kalau ramai kadang berdesakan.

## 3. Dukungan dari pemerintah yang belum optimal

Klasifikasi baku kegiatan usaha yang ada di kementerian dan di OSS berbeda. Diperlukan adanya peran pemerintah pusat dalam hal ini untuk menyamakan persepsi agar tidak terjadi kesalahpahaman. Dukungan dari pemerintah dalam proses perizinan melalui OSS dirasa masih kurang. Dukungan pelaksana kebijakan belum mencapai taraf maksimal dalam memberikan pelayanan. Belum diketahui rumusan-rumusan apa dari walikota yang harus disetorkan lebih lanjut. Dukungan pemerintah berupa MPP, namun belum terlalu berfokus pada OSS. Peran birokrat sebagai notifikasi dari kepala dinas melalui petugas tersendiri. Pemerintah masih kurang memperhatikan apa-apa saja yang mendukung OSS, seperti server yang kadang sering error.

## 4. Perbedaan SOP dalam proses perizinan

Pelaksanaan proses perizinan melalui OSS terhambat dengan masih ditemukan perbedaan persyaratan Norma Standar Pelayanan dan Kriteria antara pelayanan manual dan OSS sehingga diperlukan penyamaan penyusunan standar pelayanan perizinan serta standar operasional prosedur. Kurangnya koordinasi antarpelaksana kebijakan juga dapat menyebabkan kebingungan dalam pemberian pelayanan dalam OSS. Ketika pertama OSS diterapkan dari kementerian belum disusun NSPK, jadi OSS itu dilaksanakan berdasarkan PP 24 tahun 2018, tetapi dari kementerian menyusun NSPK-nya ada yang tahun 2018 akhir, tahun 2019, dan ada yang diubah di tahun 2020. Sudah diminta untuk dilaksanakan, tetapi NSPK dan kriteria baru disusun belakangan dan menjadi kendala di lapangan.

SOP OSS telah disesuaikan dengan NSPK yang diterbitkan oleh masing-masing kementerian, jadi cukup banyak yang harus disesuaikan dengan PP. Pertanggungjawaban dalam bentuk rekapan untuk yang mendaftar OSS yang mana di dalam satu kabupaten/kota sudah ditunjuk satu orang yang mempunyai akses untuk mengakses ke OSS sehingga akan tahu jumlah data yang masuk, baik yang online maupun tatap muka di dalam aplikasi OSS (NSWI). Pelayanan OSS tanpa pemenuhan komitmen, bisa langsung efektif melalui OSS namun ketika izin tersebut harus ada pemenuhan

komitmen dan persyaratan tertentu, harus mengajukan dan tetap harus masuk melalui aplikasi OSS. Hanya saja untuk memprosesnya, dibutuhkan aplikasi pendukung (SiCantik) karena aplikasi OSS langsung diurus oleh pusat. Ada koordinasi user di seluruh Indonesia ketika memang di dalam pelaksanaannya terdapat kendala, dapat dishare untuk tahu solusinya bagaimana.

Penguraian faktor-faktor yang menghambat implementasi kebijakan OSS tersebut bertujuan untuk menjadi evaluasi pelaksanaan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat untuk di masa yang akan datang, khususnya dalam pelayanan perizinan.

### **3.3. Upaya Peningkatan Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal Berbasis *Online Single Submission***

Upaya peningkatan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis Online Single Submission di Kota Salatiga terus dilakukan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, antara lain:

#### 1. Peningkatan pemahaman kepada pihak-pihak terkait

Dilakukan peningkatan pemahaman kepada masyarakat serta melalui peningkatan kelembagaan pembayaran setting pegawai, penataan perangkat kepegawaian, peningkatan pelayanan keliling, pelatihan pelayanan kepada pegawai, pembangunan peningkatan komputer, dan kerja sama keluar dengan daerah lain. Upaya peningkatan OSS tetap mengikuti aturan yang berlaku dengan mengembangkan aplikasi pendukung (SiCantik) karena aplikasi OSS tidak dapat diutak-atik dan sifatnya aplikasi dari pusat. Sumber daya manusia ditingkatkan, dievaluasi, kemudian dinilai untuk pelaksanaan dalam memberikan pelayanan perizinan. Ketika terdapat ada hal yang kurang sesuai, perlu adanya teguran dan peringatan. Ketika terdapat sebuah berprestasi, perlu diberi penghargaan sebagai penyemangat dalam memberikan pelayanan.

#### 2. Peningkatan sumber daya yang mendukung

Secara umum, upaya peningkatan pelayanan OSS di DPMPTSP Kota Salatiga dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan yang didukung dengan penambahan sarana prasarana yang lebih canggih dan memadai untuk menunjang pelaksanaan sistem OSS serta pelatihan dan penambahan pegawai yang ahli dalam mengoperasikan sistem OSS agar pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan SOP serta memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan perizinan yang mudah dan cepat. Pengoptimalan Mall Pelayanan Publik yang membutuhkan SDM dan sarana prasarana, serta perbaikan mekanisme kerja, keamanan dan ketelitian berkas, serta mobilitas perjalanan yang terpisah antara MPP dengan kantor DPMPTSP sebagai tempat pemrosesan berkas perizinan.

#### 3. Evaluasi dukungan pelayanan OSS oleh pemerintah

Dukungan watak dan karakteristik pelaksana kebijakan belum mencapai taraf maksimal dalam memberikan pelayanan. Pelaksana kebijakan cenderung masih mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan bersama demi keuntungan semata.

Provinsi perlu mengadakan evaluasi, sharing kendala-kendala, dan solusi yang dibahas di forum, namun selama pandemi tidak dilakukan (sebelumnya ada) dan harus dicari penyelesaian lebih lanjut yang harus dilakukan ke depannya. Sudah ada Mall Pelayanan Publik dan seharusnya ditambah dengan ada pelatihan. Dukungan dari pemerintah sangat diperlukan untuk menunjang pelaksanaan dengan memberikan bantuan sarana dan prasarana yang lebih memadai seperti penambahan jumlah pegawai ahli yang memadai yang dapat membantu proses perizinan online melalui OSS. Selain itu, dukungan pemerintah dapat berupa peningkatan kualitas pelayanan perizinan melalui pengadaan fasilitas yang lebih memadai seperti peningkatan jaringan internet yang lebih stabil, perangkat



komputer yang lebih canggih dengan sistem 2 (dua layar), mesin fotokopi maupun printer otomatis, fasilitas mendukung lainnya yang diperlukan dalam proses perizinan.

#### 4. Penyetaraan SOP dalam proses perizinan

SOP OSS telah disesuaikan dengan NSPK yang diterbitkan oleh masing-masing kementerian, jadi cukup banyak yang harus disesuaikan dengan PP. Upaya peningkatan implementasi kebijakan OSS tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat untuk di masa yang akan datang, khususnya dalam pelayanan perizinan. Pertanggungjawaban dalam bentuk rekapan untuk yang mendaftar OSS yang mana di dalam satu kabupaten/kota sudah ditunjuk satu orang yang mempunyai akses untuk mengakses ke OSS sehingga akan tahu jumlah data yang masuk, baik yang online maupun tatap muka di dalam aplikasi OSS (NSWI). Pelayanan OSS tanpa pemenuhan komitmen, bisa langsung efektif melalui OSS namun ketika izin tersebut harus ada pemenuhan komitmen dan persyaratan tertentu, harus mengajukan dan tetap harus masuk melalui aplikasi OSS. Hanya saja untuk memprosesnya, dibutuhkan aplikasi pendukung (SiCantik) karena aplikasi OSS langsung diurus oleh pusat. Ada koordinasi user di seluruh Indonesia ketika memang di dalam pelaksanaannya terdapat kendala, kita bisa share di situ solusinya bagaimana sudah ada. Pelaksanaan proses perizinan melalui OSS terhambat dengan masih ditemukan perbedaan persyaratan Norma Standar Pelayanan dan Kriteria antara pelayanan manual dan OSS sehingga diperlukan penyamaan penyusunan standar pelayanan perizinan serta standar operasional prosedur. Kurangnya koordinasi antarpelaksana kebijakan juga dapat menyebabkan kebingungan dalam pemberian pelayanan dalam OSS.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

*Online Single Submission* adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis *Online Single Submission* mempermudah berbagai perizinan. Hal tersebut mencakup prasyarat untuk melakukan usaha, seperti izin mengenai lokasi, lingkungan dan juga bangunan. OSS juga berfungsi agar mendapatkan berbagai izin yang digunakan dalam tingkat pusat maupun daerah. Pastinya setelah semua izin terpenuhi. Dengan adanya OSS, semua pemangku kepentingan atau stakeholder, bisa mendapatkan fasilitas untuk usaha mereka. Tujuannya supaya pelaku usaha bisa mendapatkan izin secara cepat, aman dan juga real time. OSS juga dapat diandalkan karena bisa memfasilitasi para pelaku usaha untuk memecahkan berbagai masalah perizinan dan melaporkannya. Pemilik usaha juga diberikan kebebasan untuk menyimpan data perizinan.

Layaknya sistem *E-Government* lainnya, OSS ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah ketika diakses oleh banyak orang, server akan mengalami penurunan daya tampilan dan pemeliharaan (*maintenance*) sehingga tidak dapat diakses oleh siapa pun. Masih diperlukan adanya pembekalan dari tenaga ahli kepada petugas serta pemahaman dari pelaku usaha sendiri. Penyelenggaraan OSS memerlukan banyak biaya dalam hal sarana prasarana dan tenaga ahli. Pelaksana kebijakan cenderung masih mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan bersama demi keuntungan semata. Pelaksanaan proses perizinan melalui OSS terhambat dengan masih ditemukan perbedaan persyaratan Norma Standar Pelayanan dan Kriteria antara pelayanan manual dan OSS sehingga diperlukan penyamaan penyusunan standar pelayanan perizinan serta standar operasional prosedur.

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis OSS diharapkan semakin mendorong pelaku usaha dalam meningkatkan pembangunan di Kota Salatiga serta dapat mendukung

upaya percepatan penanaman modal. OSS merupakan platform yang disediakan pemerintah untuk mengurus perizinan secara terintegrasi.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa OSS merupakan *platform* yang disediakan pemerintah untuk mengurus perizinan secara terintegrasi dan pemerintah Kota Salatiga melalui DPMPTSP terus berupaya untuk mempermudah proses perizinan di Kota Salatiga. Hadirnya OSS yang diluncurkan pada tahun 2018 dan diterapkan di Kota Salatiga pada tahun 2019 dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Salatiga Nomor 6 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal diharapkan dapat mendukung upaya percepatan penanaman modal. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis Online Single Submission yang telah dilaksanakan dengan cukup baik di Kota Salatiga dan mempunyai tujuan untuk memfasilitasi para pelaku usaha dan investor yang ingin menanamkan modalnya di Kota Salatiga agar pengurusan perizinannya lebih mudah, cepat, dan sederhana. Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga melalui DPMPTSP Kota Salatiga masih menemui beberapa masalah. Komunikasi terjalin dengan baik dan didukung dengan sumber daya yang sudah cukup memadai keahliannya meskipun masih sangat minim jumlahnya. Dukungan dari pemerintah dalam hal sarana prasarana dirasa masih kurang, namun pelayanan OSS sudah berjalan dengan baik berpedoman pada standar operasional prosedur yang berlaku. Upaya peningkatan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis OSS di Kota Salatiga terus dilakukan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dengan cara meningkatkan pelayanan yang didukung dengan penambahan sarana prasarana yang lebih canggih dan memadai untuk menunjang pelaksanaan sistem OSS serta pelatihan dan penambahan pegawai yang ahli dalam mengoperasikan sistem OSS agar pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan SOP serta memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan perizinan yang mudah dan cepat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu dinas, yaitu DPMPTSP Kota Salatiga sebagai tempat yang dipilih berdasarkan kriteria dan kesesuaian dengan masalah yang dihadapi.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam temuan penelitian. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis *Online Single Submission* di Kota Salatiga untuk menemukan hasil yang lebih detail dan mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kota Salatiga beserta seluruh perangkat, yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian serta seluruh pihak yang membantu dalam kelancaran pengumpulan data yang dibutuhkan.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah ( Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang ), *17*(2), 126–135.
- Ardiansyah. (2017). Efektivitas Sistem Pengadaan Barang / Jasa Secara Elektronik
- Emzir. (2012). Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Rajagrafindo

Persada

<https://jateng.tribunnews.com/2019/10/14/ciptakan-iklim-ramah-investasi-pemkot-salatiga-gelar-pertemuan-dengan-pelaku-usaha>

Nasional Riset Terapan 2017, (November).

pada Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kota Serang. Seminar

Purwanto, Agus Erwan dan Sulistyastuti, Ratih Dyah. (2015). Implementasi Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gava Media

Raihan, A. H., Amin, M. J., & Dama, M. (2017). Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa Dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5, 1205–1218.

Sinambela, Lijan Poltak Dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima: Pt. Bumi Aksara

Solopos. 2019. Pabrik Alas Kaki di Salatiga Butuh 20.000 Tenaga Kerja. Diakses pada 15 Oktober 2019. <https://m.solopos.com/pabrik-alas-kaki-di-salatiga-butuh-20-000-tenaga-kerja-1024974>

Subarsono. (2011). Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sudrajat, R. K., Setyowati, E., & Sukanto. (2003). Efektivitas Penyelenggaraan EGovernment Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2145–2151.

Susena, E., & Lestari, D. A. (2016). Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen. *Jurnal SAINSTECH*, 2(3), 56-63.

Syafri, Wirman Dan Israwan Setyoko. (2010). Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja. Bandung: Alqaprint Jatinangor

Tribunnews. 2019. Ciptakan Iklim Ramah Investasi Pemkot Salatiga Gelar Pertemuan dengan Pelaku Usaha. Diakses pada 14 Oktober 2019.

Widodo. Joko. (2010). Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Malang: Bayu Media

Winarno. Budi. (2012). Teori & Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo