



Strategi peningkatan layanan perizinan melalui *online single submission risk-based approach* (oss rba) di Jawa Tengah

Rina Gusma Devita, Kesi Widjajanti, Paulus Wardoyo
Magister Manajemen, Universitas Semarang, Semarang

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima: 06-10-23
Disetujui: 01-04-2024
Dipublikasikan: 06-04-2024

Abstrak

Penelitian ini merupakan studi mengenai strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kemudahan layanan perizinan melalui sistem OSS RBA di Provinsi Jawa Tengah dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan arisp/dokumentasi. Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian terdapat faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS RBA yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal berupa kendala pada sistem, integrasi sistem dengan berbagai kementerian belum terlaksana dengan baik, adanya regulasi yang tumpang tindih, adanya jenis izin yang belum diakomodir, terbatasnya *room upload* persyaratan serta terbatasnya jumlah petugas layanan. Faktor eksternal berupa ketidakmampuan pelaku usaha mengakses OSS RBA. Strategi yang di gunakan dalam meningkatkan kemudahan layanan perizinan berusaha di Jawa Tengah melalui strategi teknologi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui kanal zoom, email serta kontak langsung dengan Kementerian Investasi. Strategi inovasi berupa inovasi digitalisasi layanan perizinan melalui SIAP Jateng dan Lakon-e Pandu. Strategi operasi melalui gerai provinsi, klinik investasi dan kegiatan pendidikan serta pelatihan bagi petugas layanan perizinan.

Strategy to improve licensing services through online single submission risk-based approach (oss rba) in Central Java

Abstract

Keywords:
Business Licensing; OSS
RBA; Strategy

This research is a study on the strategies employed to improve the ease of licensing services through the OSS RBA system in Central Java Province, using a qualitative approach and data collection techniques including in-depth interviews, observations, and documentation analysis. Data analysis techniques involve data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research findings reveal inhibiting factors in the implementation of the OSS RBA system, both internal and external. Internal factors include system constraints, incomplete system integration with various ministries, overlapping regulations, unaccommodated types of permits, limited room for uploading requirements, and a shortage of service officers. External factors involve the inability of business actors to access the OSS RBA. Strategies used to enhance the ease of licensing services in Central Java Province include technological strategies utilizing information and communication technology through Zoom channels, email, and direct contact with the Ministry of Investment. Innovative strategies include digitalization innovations in licensing services through SIAP Jateng and Lakon-e Pandu. Operational strategies involve provincial outlets, investment clinics, educational activities, and training for licensing service officers.

PENDAHULUAN

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan langsung yang diberikan kepada masyarakat atau pelaku usaha. Dalam memberikan pelayanan yang prima perlu dilakukan perbaikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan menciptakan daya saing investasi. Menurut Maslihatin (2016), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu pelayanan publik yang menjadi sorotan masyarakat adalah pelayanan publik di sektor perizinan. Perizinan mempunyai peranan penting, yaitu bagi Pemerintah, perizinan untuk mengatur ketertiban dan sebagai alat pengendalian pengawasan dan bagi masyarakat/pelaku usaha adalah sebagai kepastian hukum dan hak, perlindungan kegiatan usaha, dan sebagai legalitas usaha. Dengan memiliki perizinan berusaha, pelaku usaha atau investor tidak perlu was-was atau khawatir dalam melakukan kegiatan usaha karena mempunyai legalitas berupa izin usaha.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

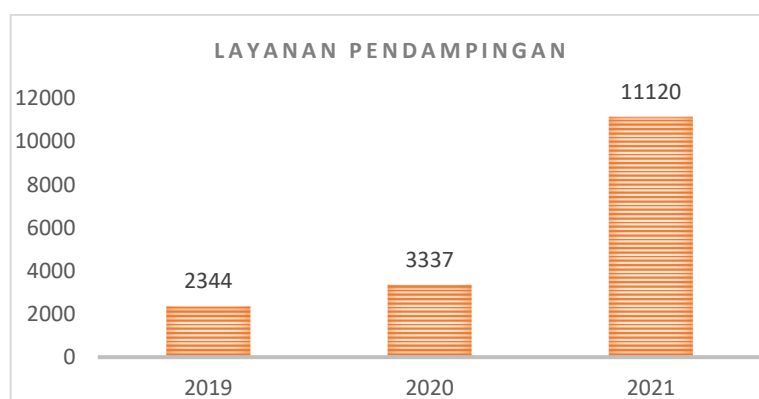
Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 – 2021

| Komponen | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|------|-------|------|-------|------|-------|
| | Skor | Nilai | Skor | Nilai | Skor | Nilai |
| Kesesuaian persyaratan | 3,56 | A | 3,53 | B | 3,73 | A |
| Kemudahan Prosedur | 3,35 | B | 3,48 | B | 3,69 | A |
| Waktu Penyelesaian | 2,99 | C | 3,39 | B | 3,62 | A |
| Kesesuaian /Kewajaran Biaya Pelayanan | 3,85 | A | 3,87 | A | 3,93 | A |
| Kesesuaian Produk Pelayanan | 3,14 | B | 3,49 | B | 3,74 | A |
| Kompetensi petugas Pelayanan | 3,62 | A | 3,57 | A | 3,79 | A |
| Perilaku Petugas Pelayanan | 3,7 | A | 3,59 | A | 3,81 | A |
| Kualitas sarana dan prasarana | 3,65 | A | 3,54 | A | 3,75 | A |
| Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,75 | A | 3,69 | A | 3,87 | A |

Sumber: DPMPSTSP Provinsi Jateng, 2021

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa selama tahun 2019 – 2021 kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Tengah cenderung mengalami peningkatan kualitas pelayanan dan pada tahun 2021 berada pada kinerja pelayanan sangat baik. Namun terdapat atribut penilaian yang secara konsisten selama 3 tahun berturut-turut di bawah nilai rata-rata kinerja dan selalu menjadi nilai yang terendah walaupun terdapat perbaikan pada setiap tahunnya yaitu pada aspek kemudahan prosedur dan waktu penyelesaian. Pada tahun 2019 nilai dari kemudahan prosedur masih berada pada nilai 3,35 dan waktu penyelesaian 2,99 dengan nilai rata-rata seluruh atribut sebesar 3,52. Pada tahun 2020 nilai dari kemudahan prosedur masih berada pada nilai 3,48 dan waktu penyelesaian 3,39 dengan nilai rata-rata seluruh atribut sebesar 3,57. Sedangkan pada tahun 2021 nilai dari kemudahan prosedur masih berada pada nilai 3,69 dan waktu penyelesaian 3,62 dengan nilai rata-rata seluruh atribut sebesar 3,77.

Hal tersebut mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan perizinan secara berkelanjutan yang menganut prinsip-prinsip manajemen yang efisien, transparan dan akuntabel pada setiap unit pelayanan instansi pemerintah sebagai upaya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Maslihatin (2016) kualitas perizinan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan investasi. Sejalan dengan Kurniawan et al. (2020) menyimpulkan kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai hubungan positif dimana peningkatan kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka kepuasan akan mengalami kenaikan atau bertambah. Sehingga demi mewujudkan Jawa Tengah sebagai “Ladang Investasi Tahun 2025” yang berfokus pada peningkatan dan pemberian kemudahan penanaman modal memunculkan urgensi untuk menstrategikan serta menentukan langkah konkret bagi (DPMPTSP) Provinsi Jawa Tengah dalam peningkatan kualitas layanan.



Grafik 1. Layanan Pendampingan Tahun 2019 - 2021

Sumber: DPMPTSP Prov Jateng, 2021

Dalam meningkatkan kemudahan berusaha Pemerintah menerbitkan PP Nomor 5 tahun 2021 terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui sistem

Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA) yang merupakan penerapan dari UU Nomor 11 tahun 2020 terkait Cipta Kerja. Menurut Salzabhila (2022) OSS RBA merupakan terobosan atau inovasi yang sangat efektif serta sangat bermanfaat bagi masyarakat sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha. Ginting et al. (2022) menilai bahwa perubahan kebijakan ini mendapatkan respon yang positif dari badan pelaksana dan pelaku usaha selaku sasaran dari kebijakan.

Pasca terbitnya PP 5 tahun 2021, berdasarkan grafik 1 dapat dilihat jumlah layanan pendampingan DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah dari tahun ke tahun semakin meningkat, pada tahun 2019 sebanyak 2344 layanan, tahun 2020 meningkat 42% dan tahun 2021 meningkat sebanyak 233%. Adapun peningkatan jumlah layanan di karenakan adanya perubahan regulasi perizinan berusaha yang tertuang dalam UU Cipta Kerja dan adanya PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dimana mencabut peraturan sebelumnya dan merupakan penerapan dari Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 terkait Cipta Kerja.

Dalam pelaksanaannya perubahan kebijakan tersebut banyak ditemukan kendala yang berpengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan perizinan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningsih et al. (2021), menyimpulkan bahwa pelaksanaan perizinan berusaha di Kota Serang belum efektif dilihat dari menurunnya jumlah izin yang terbit di tahun 2019 sangat drastis jika dibandingkan dengan jumlah izin tahun 2018. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nofsy (2021) menyimpulkan dalam implementasi sistem OSS RBA terdapat kendala berupa sarana dan prasarana yang kurang memadai, pegawai yang kurang berkualitas, kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS RBA dan pemanfaatan teknologi.

Dalam mengatasi hambatan implementasi OSS RBA menurut Rahayu (2023) strategi yang dapat dilakukan diantaranya (1) perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya aparatur dan fasilitas dalam membantu pelayanan perizinan dengan sistem OSS RBA, (2) perlu peningkatan kegiatan sosialisasi tentang pelayanan perizinan dengan sistem OSS RBA kepada pelaku usaha untuk mengatasi kesulitan dalam memahami dan mengakses pengurusan perizinan secara online, (3) adanya hubungan yang lebih baik kepada pelaku usaha dengan mengutamakan kenyamanan dalam proses prosedur pelayanan. Pemerintah dalam hal ini selaku penyelenggara sekaligus aktor pemberi layanan (*servant*) sudah seyogyanya memberikan pelayanan (*service*) yang terbaik (Irfani et al., 2021). Bagi DPMPTSP Jawa Tengah diperlukan adanya penentuan strategi yang sesuai dalam mengatasi permasalahan perizinan OSS RBA demi meningkatkan kualitas layanan perizinan berusaha di Jawa Tengah, sehingga penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor penghambat dalam penerapan layanan perizinan berbasis OSS RBA dan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan perizinan OSS RBA di DPMPTSP Jawa Tengah dengan menggunakan konsep *Service Dominant Logic*.

Service-Dominant Logic merupakan paradigma baru pemasaran yang menekankan penyediaan layanan/jasa sebagai tujuan utama pertukaran ekonomi dan pemasaran (Lupiyoadi, 2013). Menurut konsep *Service Dominant Logic* (Vargo et al., 2008) kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan cara melibatkan pelanggan dalam

penciptaan nilai bersama (*value co-creation*) atas suatu layanan. Agar nilai layanan dapat tersampaikan maka pelanggan harus belajar bagaimana menggunakan, memelihara, memperbaiki, dan beradaptasi dengan barang tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan, situasi atau perilakunya yang khusus (Vargo et al., 2004).

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan dan guna tercapainya kemudahan perizinan berusaha di Provinsi Jawa Tengah sehingga berimplikasi semakin meningkatnya jumlah investasi pada Provinsi Jawa Tengah, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana menyusun strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kemudahan layanan perizinan berusaha melalui OSS RBA”.

Service Dominant Logic

Service-Dominant Logic (SDL) yang diperkenalkan oleh Vargo & Lusch (2004) adalah paradigma baru pemasaran yang mengutamakan layanan dalam proses pertukaran. Pemasaran yang *goods-centered* dalam *Goods-Dominant Logic* (GDL) dipandang tidak menghargai peran jasa dan sangat mungkin menghambat pemahaman pemasaran secara umum. Kemunculan *Service-Dominant Logic* diawali karena adanya pergeseran perspektif pemasaran yang berfokus pada sumber daya tak terlihat (*intangible resources*), penciptaan nilai bersama serta relasional. Pergeseran perspektif ini berkembang dari aliran pemikiran mikroekonomika, manajemen pemasaran hingga terbentuknya fenomena jasa yang berada diluar mikroekonomika ataupun pemasaran jasa.

Dalam *Service-Dominant Logic*, (Vargo et al., 2006) sengaja menggunakan kata *service* dalam bentuk tunggal. Hal ini mengindikasikan bahwa *service* adalah proses, yaitu memanfaatkan *operant resource* (sumber daya manusia, organisasional, informasional dan relasional) yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terspesialisasi melalui tindakan, proses dan kinerja demi manfaat dan kepentingan pihak lain atau pihak sendiri (Vargo & Lusch, 2006). *Operant resource* dalam konteks penelitian ini merupakan sumber daya yang diperoleh dari respon konsumen terhadap rencana nilai yang ditawarkan perusahaan. Sedangkan kata *services* (bentuk jamak) menyiratkan jumlah atau unit keluaran yang dilekatkan pada nilai dan jumlah keluaran yang lebih cenderung kepada *Goods-Dominant Logic*.

Faktor kunci *Goods-Dominant Logic* adalah output fisik dan transaksi diskrit. Sedangkan *Service-Dominant Logic* menekankan *intangibility*, proses pertukaran dan relasi (Tjiptono et al., 2011) sebagai faktor kuncinya. Perbedaan konsep *Service-Dominant Logic* dengan konsep pemasaran tradisional juga terletak pada posisi pelanggan. Secara umum konsep *Service Dominant Logic* memandang pelanggan sebagai bagian yang terintegrasi dengan perusahaan. Dalam membangun konsep *Service-Dominant Logic*, Vargo & Lusch (2004) juga memaparkan perspektif pemasaran yang bersumber dari ilmu layanan. Dalam perspektif ini pelanggan merupakan sumber daya operant dan sebagai kolaborator dalam penciptaan nilai. Terdapat tiga dimensi dalam konteks nilai menurut Kuzgun & Asugman (2015) yaitu (1) *multi-actor interactions*, (2) *value co-creations*, dan (3) *long-term relationship*. Artinya model pemasaran yang

diterapkan *SD Logic* adalah *value co-creation* dengan melibatkan pelanggan sebagai bagian internal. Tempat penciptaan nilai beralih dari “produsen” ke proses “*co-creation*” yang merupakan kolaborasi antar kelompok (Vargo dan Lusch 2008). Lusch et.al (2008) menjelaskan pola kolaboratif dicerminkan dalam hubungan kerja yang lebih dekat, aliansi, usaha patungan, kemitraan, dan kecenderungan menuju pencarian sumber daya

Strategi Organisasi

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik ada tiga strategi yang dapat diterapkan pada suatu organisasi menurut Mark Moore (1995) yang terdiri dari: (1) Strategi teknologi yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan aksesibilitas, mengoptimalkan proses, dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Teknologi harus mampu meningkatkan produktivitas meningkatkan kualitas pelaporan kepada pengawas, dan menghasilkan organisasi yang lebih fleksibel. (2) Strategi inovasi: strategi ini berkaitan dengan mengembangkan pendekatan baru, ide-ide kreatif, dan solusi inovatif untuk memecahkan masalah dalam pelayanan publik. Inovasi dapat melibatkan penggunaan metode baru, pengembangan produk atau layanan baru, atau pengadopsian praktik terbaik dari sektor swasta atau sektor publik lainnya. Inovasi yang dilakukan tergantung pada kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan politik dan tata kelola. Organisasi harus mampu mengidentifikasi jenis inovasi yang diperlukan karena inovasi akan menggunakan berbagai asset organisasi secara intensif. Pada banyak organisasi sektor publik, para pegawai tidak biasa berinovasi, serta kewenangan untuk inisiatif inovasi biasanya dilakukan oleh manajer puncak. (3) Strategi operasi: strategi ini melibatkan pengelolaan operasional yang efisien dan efektif dalam penyediaan pelayanan publik. Hal ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan yang baik dalam rangka memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang digunakan untuk mengetahui strategi yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kemudahan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) sehingga tujuan dari adanya Undang- Undang Cipta Kerja dalam penyederhanaan proses perizinan bisa tercapai.

Penelitian dilakukan di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah dengan metode pengumpulan data adalah wawancara mendalam guna memperoleh data penelitian dengan informan sebanyak 7 orang, yang berasal dari DPMPTSP Provisnis Jawa Tengah sebanyak 3 orang dan dari pelaku usaha sebanyak 4 orang sebagai pengguna dan penerima manfaat dari layanan perizinan berusaha dengan harapan akan mendapatkan informasi yang akuntabel dengan memperhatikan protokol wawancara sebagai pedoman dalam melakukan wawancara. Kemudian dilakukan observasi di lapangan agar dapat

melihat berbagai kejadian yang relevan dengan tetap berpedoman pada persoalan penelitian. Selanjutnya melalui arsip/data sekunder antara lain studi dokumentasi dan data lain yang berhubungan dengan penelitian di antaranya data jumlah izin sesuai dengan Pergub Jateng No. 4 Tahun 2022, jumlah izin sebelum dan sesudah terbitnya PP Nomor 5 Tahun 2021, dan data jumlah layanan pendampingan tahun 2020-2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS RBA) merupakan sebuah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko sesuai dengan UU Ciptakerja juncto Peraturan Pemerintah Pengganti UU Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja dan PP 5 Tahun 2021. Sistem OSS RBA adalah satu sistem ideal untuk menciptakan kemudahan berusaha di Indonesia dengan adanya transparansi dan kepastian bagi pelaku usaha. Sistem OSS RBA sebagai sistem tunggal yang berlaku secara nasional yang harus digunakan dan dilaksanakan oleh seluruh perangkat daerah di Indonesia, namun di dalam implementasinya dengan sistem yang terus berkembang masih ditemukan kendala-kendala atau faktor penghambat baik penghambat dari faktor *internal* maupun dari faktor *eksternal*.

Dalam konsep *S-D Logic* (Vargo & Lusch, 2008) dalam proses layanan para-actors internal dan eksternal bersama-sama berperan dalam penciptaan nilai (*value co-creation*) sehingga dalam melihat hambatan layanan harus dilihat dari kedua sisi karena mereka yang mengintegrasikan sumber daya operant yang dimiliki dalam kolaborasi dalam ekosistem layanan untuk menciptakan *value co-creation*.

Secara garis besar faktor penghambat pertama dilihat dari aspek internal berasal dari peran sumber daya internal dalam mendukung layanan berupa sarana prasarana dalam bentuk teknologi informasi sistem OSS RBA itu sendiri yang masih terus berkembang. Dalam implementasi sistem OSS RBA sering mengalami kendala pada sistem server OSS yang masih sering *up and down*, integrasi sistem antar Kementerian/Lembaga yang belum terlaksana dengan baik, terdapat regulasi yang tumpang tindih, jenis izin yang tidak diakomodir oleh sistem, terbatasnya *room* untuk mengunggah dokumen persyaratan, dan terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah khususnya petugas layanan perizinan berusaha pasca terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko yang ditindak lanjuti dengan terbitnya Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Jawa Tengah bahwa jumlah perizinan yang menjadi kewenangan Gubernur meningkat jauh dibandingkan dengan jumlah perizinan sebelumnya.

Penambahan jenis perizinan tersebut mengakibatkan penambahan volume perizinan, intensitas layanan dan pendampingan OSS semakin meningkat sementara jumlah sumber daya manusia (petugas layanan perizinan) tidak ada penambahan personil. Dengan jumlah personil petugas layanan yang sama dengan jumlah petugas layanan

sebelum bertambahnya jumlah perizinan yang menjadi kewenangan Gubernur sementara pemahaman masyarakat akan sistem OSS RBA sangat minim dan memerlukan layanan pendampingan yang tidak sebentar yang mengakibatkan proses bisnis dalam melakukan verifikasi persyaratan permohonan izin memerlukan waktu yang lebih lama.

Tabel 2. Jenis Perizinan Sebelum dan sesudah terbitnya PP 5 Tahun 2021

| No | Jenis Perizinan | Pergub Jateng No 39 Tahun 2020 | Pergub Jateng No 4 Tahun 2022 |
|-------|-------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 1 | Perizinan OSS | 54 | 1436 |
| 2 | Perizinan non-OSS | 70 | 55 |
| Total | | 124 | 1491 |

Sumber: DPMPTSP Provinsi Jateng, 2023

Faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS RBA yang kedua berasal dari faktor eksternal yang ditemukan dari hasil penelitian adalah belum optimalnya pelaku usaha mengintegrasikan sumber dayanya dalam proses pelayanan berupa ketidakmampuan pelaku usaha untuk mengakses OSS RBA atau yang dikenal dengan gagap teknologi. Gagap teknologi yang di maksud adalah masih ada masyarakat yang tidak tahu apa itu email, tidak tahu cara membuka email sehingga tidak tahu hak akses OSS yang dimiliki, tidak tau cara membuat hak akses, tidak bisa login OSS dan tidak familiar dengan isian-isian data pada OSS. Hal ini dapat dilihat dari observasi data jumlah layanan pendampingan yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

Tabel 3. Jumlah Layanan Pendampingan OSS RBA

| Tahun | Jumlah Pendampingan | Keterangan |
|-------|---------------------|------------------|
| (1) | (2) | (3) |
| 2020 | 3.337 | Januari-Desember |
| 2021 | 11.120 | Januari-Desember |
| 2022 | 13.538 | Januari-Desember |

Sumber: DPMPTSP Provinsi Jateng, 2023

Dari data layanan pendampingan yang dilakukan DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat peningkatan jumlah layanan pada tahun 2021 sebanyak 233%, hal ini disebabkan pada tahun 2021 terjadi peralihan regulasi perizinan berusaha yang awalnya pengajuan perizinan secara *offline* menjadi *online* atau yang disebut dengan digitalisasi layanan perizinan melalui sistem OSS RBA. Perubahan proses bisnis tersebut mengakibatkan melonjaknya layanan pendampingan OSS dikarenakan pemahaman masyarakat akan sistem digitalisasi layanan masih kurang. Selanjutnya pada tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah layanan sebanyak 22% dibandingkan tahun 2021. Meskipun OSS RBA sudah mulai berjalan selama 1 tahun namun dalam implementasinya masih banyak kendala-kendala yang dihadapi serta masih banyaknya masyarakat yang belum paham akan mekanisme dan regulasi sistem OSS RBA.

Dalam S-D Logic pelanggan, dalam hal ini adalah pelaku usaha, adalah peserta aktif (*active player*) yang membawa keterampilan atau kompetensi yang diperlukan dalam proses pertukaran sehingga dapat diajak berdialog, berkolaborasi, dan bekerja sama untuk menciptakan solusi bersama-sama dalam meningkatkan layanan. Sehingga ketidakmampuan pelaku usaha dalam ekosistem OSS RBA merupakan hambatan kritis yang harus diupayakan dan didorong agar dapat lebih berperan aktif dalam upaya peningkatan proses layanan.

Hambatan dari sumber daya internal maupun eksternal tentu saja menghalangi dalam mewujudkan kecepatan proses bisnis layanan perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA. *Value co-creation* melalui integrasi sumber daya hanya mungkin terjadi jika para-actors (internal dan eksternal) menyadari potensi sumber daya yang tersedia serta interaksi dan kolaborasi yang menerus diantara actors (Peters et al, 2014). Sehingga rentang (*gap*) yang masih terjadi pada sumber daya operant (sumber daya manusia, organisasional, informasional, dan relasional) yang terlibat dalam ekosistem OSS RBA perlu distrategikan untuk dapat mengatasi hambatan integrasinya dalam meningkatkan kemudahan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan terhadap faktor-faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS RBA, upaya yang telah dilakukan oleh DPMPSTSP Provinsi Jawa Tengah melalui strategi-strategi organisasi dalam menyelesaikan faktor-faktor penghambat tersebut sehingga terciptanya pelayanan perizinan yang transparan, akuntabilitas serta memberikan kepuasan masyarakat yang akan berdampak terhadap daya tarik investasi di Jawa Tengah, dan pada akhirnya daya tarik investasi ini akan meningkatkan realisasi investasi yang secara umum akan berpengaruh terhadap peningkatan pertumbuhan ekonomi di Jawa Tengah.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik ada tiga strategi yang dapat diterapkan pada suatu organisasi menurut Mark Moore (1995) yang terdiri dari strategi teknologi, strategi inovasi dan strategi operasi. Strategi teknologi yang digunakan dalam memfasilitasi hambatan pada sistem OSS RBA seperti server *error*, integrasi sistem belum terlaksana dengan baik, regulasi tumpang tindih dan *room* unggah persyaratan yang terbatas dilakukan dengan memanfaatkan teknologi melalui zoom, email serta kontak langsung melalui teknologi komunikasi dengan Kementerian Investasi selaku pemilik sistem sekaligus pengembang atas sistem OSS RBA agar kendala sistem dapat segera terselesaikan.

Pada strategi inovasi dalam meningkatkan layanan perizinan berusaha melalui OSS RBA berupa digitalisasi layanan perizinan dengan nama Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan (SIAP) Jateng. Pada sistem aplikasi SIAP Jateng dapat diperoleh informasi mengenai regulasi yang mengatur setiap sektor perizinan, menu info perizinan yang bisa diajukan sesuai dengan sektor izin sehingga memudahkan para pelaku usaha dalam mencari informasi dan mengajukan perizinan berusaha yang tidak terdapat pada sistem OSS RBA. Sistem SIAP Jateng juga dilengkapi dengan fitur *tracking* izin yang memudahkan pelaku usaha dalam mengetahui proses permohonan izin yang diajukan sudah sampai tahap apa dan permohonan izinnya apakah sedang berproses pada dinas

teknis atau di DPMPTSP Provinsi Jateng untuk diproses lebih lanjut sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu kepada peraturan dan perundang-undangan. Selain itu pada sistem SIAP Jateng juga dilengkapi dengan buku panduan beserta video tutorial untuk memudahkan pelaku usaha dalam mengajukan perizinan berusaha. Sistem ini digunakan sebagai salah satu alternatif percepatan pelaksanaan perizinan berusaha dalam mem-*backup* OSS RBA dan berfungsi sebagai saluran pengajuan izin yang belum diakomodir oleh sistem OSS RBA. Selain itu adanya Layanan Konsultasi dan Pendampingan Terpadu Secara Elektronik (*Lakon-e* Pandu). *Lakon-e* Pandu dibangun dengan tujuan untuk membangun sinergi dan kolaborasi melalui platform digital antara seluruh *stakeholder* dalam penyelenggaraan layanan konsultasi dan pendampingan guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

Pada strategi operasi upaya mengatasi hambatan terhadap faktor eksternal yang berasal dari pelaku usaha (gagap teknologi) dilakukan melalui kegiatan sesuai dengan rencana program peningkatan kualitas layanan perizinan dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di daerah yang cepat, mudah, terintegrasi, transparan, efisien, efektif dan akuntabel berupa gerai layanan provinsi yang tersebar di 7 kabupaten/kota, klinik investasi, layanan mobil keliling secara berkala dan terjadwal dan berkolaborasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis dengan sasaran masyarakat yang berlokasi jauh dari kantor DPMPTSP ataupun pada kabupaten/kota yang sekiranya banyak pelaku usaha membutuhkan layanan pendampingan.

Selain itu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam hal kompetensi petugas layanan perizinan, perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan yang bekerja sama dengan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal, pasca implementasi dari PP 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko melalui OSS RBA terjadi perubahan regulasi, perubahan mekanisme, perubahan persyaratan, dan perubahan jenis izin yang semakin meningkat jenisnya sehingga perlu di tingkatkan kompetensi dan pengetahuan petugas layanan perizinan baik itu melalui pelatihan, diklat ataupun bimbingan-bimbingan teknis, dengan harapan bisa meningkatkan kompetensi petugas layanan perizinan baik secara administrasi maupun secara teknis.

PENUTUP

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi peningkatan layanan perizinan berusaha melalui OSS RBA di Jawa Tengah terdapat faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS RBA yang berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal berupa kendala pada sistem OSS RBA yang belum sempurna, integrasi sistem dengan berbagai kementerian belum terlaksana dengan baik, masih adanya regulasi yang tumpang tindih, adanya jenis izin yang belum diakomodir pada sistem, terbatasnya *room upload* persyaratan serta terbatasnya jumlah petugas layanan. Hambatan faktor eksternal berasal dari belum optimalnya pelaku usaha mengintegrasikan sumber dayanya dalam proses pelayanan berupa ketidakmampuan pelaku usaha untuk mengakses OSS RBA atau yang

dikenal dengan gagap teknologi. Analisis strategi yang dilakukan DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan kemudahan layanan perizinan berusaha melalui strategi teknologi, strategi inovasi dan strategi operasi yang berfokus pada penciptaan nilai bersama (*value co-creation*) melalui integrasi sumber daya operant internal dan eksternal (pelaku usaha). Pada strategi teknologi dengan memanfaatkan teknologi melalui *zoom*, *email*, serta kontak langsung melalui teknologi komunikasi dengan Kementerian Investasi selaku pemilik sistem sekaligus pengembang atas sistem OSS RBA agar kendala sistem dapat segera terselesaikan, analisis strategi inovasi berupa adanya digitalisasi layanan perizinan melalui sistem aplikasi SIAP Jateng untuk mem-*backup* OSS RBA dan berfungsi sebagai saluran pengajuan izin yang tidak diakomodir OSS RBA dan adanya layanan konsultasi dan pendampingan terpadu secara elektronik (Lakon-*e* Pandu), kemudian pada strategi operasi yang dilakukan layanan perizinan melalui gerai layanan di kabupaten/kota, klinik investasi dan layanan mobil keliling. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yakni penelitian dilakukan dalam fase awal sistem OSS RBA dan pengambilan informasi hanya terbatas pada DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ginting, A. H., Bahroni, R., & Rumbekwan, M. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis OSS RBA di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 71–85. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2486>
- Irfani, K., Naziyah, F. A., & Widiyarta, A. (2021). Model Analisis SWOT Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1).
- Kurniawan, Derry, Abdi Khairusy, & Mirza. (2020). pengaruh pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JUMANIS) Prodi Kewirausahaan*, 02. <https://doi.org/10.47080>
- Kusumaningsih, Rila, Azzahra, & Fatimah. (2021). Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Lembaga Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. *Hukum Dan Keadilan, Volume 8*.
- Kuzgun, E., & Asugman, G. (2015). Value in Services – A Service Dominant Logic Perspective. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 242–251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.093>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta. Salemba EMpat
- Maslihatin, & Erlina. (2016). Dampak Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi pada UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur. *Kebijakan Dan Manajemen Publik.*, 4(2).

- Moore, & Mark. (1995). *Creating Public Value Strategic Management in Government*. London: Harvard University Press.
- Nofsy, & Farras Aretha. (2021). Efektifitas Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Sumatera Barat. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*.
- Peters et al. (2014). Theorizing about resource integration through service-dominant logic. *Marketing Theory*, 14(3)(249).
- Rahayu, & Riani. (2023). Efektifitas Pelayanan Perizinan dengan sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. *Repository, Universitas Jenderal Sudirman*.
- Salzabhila, & Ananda. (2022). *Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep*.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, & Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi Offset.
- Vargo, S. L., Lusch, & R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68 (1)(1e17).
- Vargo, S. L., Lusch, & R. F. (2008). Service-dominant logic. *Continuing the Evolution.. Academy of Marketing Science*, 36(1)(1e10).
- Vargo, S. L., Lusch, R. F., Morgan, & F. W. (2006). *Historical perspectives on service-dominant logic*. In R. F. Lusch, & S. L. Vargo (Eds.), *The service-dominant logic of marketing: Dialog, debate and directions* (pp. 29–42 (Armonk, Ed.). M.E. Sharpe Inc.