

Implementasi Sistem *Online Single Submission - Risk Based Approach* (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang

Implementation of the Online Single Submission - Risk Based Approach (OSS RBA) System in Improving Service Quality at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in Aceh Tamiang Regency

Muhammad Syarif, Budi Hartono & Isnaini*

Program Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 23 April 2023; Direview: 24 April 2023; Disetujui: 21 Mei 2023

*Corresponding Email: isnaini@staff.uma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi Sistem Online Single Submission - Risk Based Approach (OSS RBA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. Analisis implementasi menggunakan teori Edward III, antara lain, komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif dari data di lapangan. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti melalui tiga teknik, yaitu: observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian didapatkan bahwa dalam pelaksanaan aplikasi sudah cukup baik, ditinjau dari komunikasi yang dilakukan. Sumber daya manusia dan anggaran, belum cukup memadai. Disposisi, sudah sesuai dengan SOP, peraturan dan ketentuan pelaksanaannya. Faktor penghambat: Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat selaku pelaku usaha; Kurangnya pegawai pelaksana atau sumber daya manusia yang melaksanakan sistem aplikasi OSS RBA; Sumber daya anggaran yang masih terbatas sehingga tidak dapat memenuhi sarana dan prasarana pelayanan sistem aplikasi OSS RBA; Aturan yang sering berubah-ubah sehingga pegawai sulit untuk mengikuti perkembangannya.

Kata Kunci: Impelentasi; *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA); kualitas pelayanan; penanaman modal; PTSP.

Abstract

The purpose of this study was to analyze implementation and factors that influence the implementation of the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) system in improving the quality of service at the Investment and One-Stop Services Office of Aceh Tamiang Regency. To analyze implementation, Edward III's theory was used, among others, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure This research is a qualitative research, which produces descriptive data from data in the field. The data collection process was carried out by researchers through three data collection techniques, namely: observation, in-depth interviews, documentation study. The results of the study found that in the implementation of the application was quite good, in terms of the communication that was carried out. Human resources and budget, not yet sufficient. Disposition, is in accordance with the regulations and provisions of its implementation and is in accordance with the applicable SOP. The inhibiting factor is the lack of outreach to the community as business actors; Lack of implementing staff or human resources implementing the OSS RBA application system; Budget resources that are still limited so that they cannot meet the facilities and infrastructure for the OSS RBA application system services; The rules change frequently which makes it difficult for employees to keep abreast of developments.

Keywords: *Implementation; Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA); Service quality; investment; One Stop Services Office.*

How to Cite: Syarif, M., Hartono, B., & Isnaini. (2023). Implementasi Sistem *Online Single Submission - Risk Based Approach* (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5(4): 3102-3111.

PENDAHULUAN

Tahun 1945 menyebutkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, dalam upaya untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia. Amanat tersebut mengandung makna bahwasanya ada kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui suatu sistem pemerintahan yang kompak sehingga menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima selaras dengan upaya pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan publik "*is whatever government choose to do or not to do*" atau yang berarti "apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan". Pengertian tersebut menekankan bahwa kebijakan publik adalah hal-hal mengenai perwujudan atau tindakan. Kebijakan publik bukanlah pernyataan sebuah keinginan dari pejabat atau pemerintah semata (Dye, 1998). Menurut Wahab (2005), kebijakan publik adalah suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada tujuan tertentu yang diarahkan pada suatu masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat. Pelaksanaan kebijakan publik merupakan implementasi yang dilaksanakan melalui program, aktivitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu.

Kebijakan publik merupakan salah satu topik yang paling banyak dibahas, baik pada kalangan akademisi, praktisi, dan masyarakat umum. Masing-masing mempunyai persepsi yang berbeda. Akademisi menyelidiki kebijakan publik sebagai produk politik, produk hukum, bahkan menjadi media pemecahan masalah (problem solver). Praktisi memandang kebijakan publik sebagai serangkaian peraturan perundang-undangan yang menjadi acuan dalam mengambil tindakan. Sementara warga masyarakat umum mengidentifikasi kebijakan publik menggunakan keberpihakan pemerintah terhadap suatu isu. Berbagai perspektif inilah yang mendorong berkembangnya studi kebijakan publik, termasuk studi implementasi kebijakan publik.

Perubahan sistem pemerintah dari sentralisasi menjadi desentralisasi yang ditandai dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, menimbulkan semangat dan tuntutan dalam masyarakat untuk merasakan perubahan baik dalam pemenuhan hak-hak dasar mereka maupun hak akan hadirnya pemerintahan yang baik (good governance). Pada era desentralisasi ini, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (Customer-Driven Government).

Perkembangan zaman yang semakin maju, ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi, semestinya dapat menjadi jalan keluar dalam menutup kekurangan pada sistem pelayanan publik. E-Government (Electronic Government) merupakan salah satu model pemerintahan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan untuk mempermudah pelayanan publik. Menurut Bank Dunia (Wibawa et al., 1994) E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti Wide Area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Salah satu pengembangan E-Government di bidang perizinan, yang dibangun pemerintah dalam rangka memberi kemudahan pelayanan publik, khususnya kepada masyarakat pelaku usaha, serta menyederhanakan akses pengawasan pemerintah terhadap penerbitan perizinan adalah sistem pendaftaran perizinan berbasis elektronik atau lebih dikenal dengan Online Single Submission (OSS) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sesuai aturan tersebut sistem OSS merupakan layanan perizinan berbasis elektronik terintegrasi yang diterapkan oleh pemerintah dalam hal pelayanan perizinan berusaha, menjadi acuan utama dalam melakukan kegiatan perizinan berusaha. Merujuk pada pada pasal 1 ayat (5) dijelaskan bahwa, "Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS 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.

Pelayanan perizinan berusaha dapat terhubung dengan pelayanan satu pintu sistem perizinan elektronik. Untuk menggunakan sistem OSS tersebut, pemohon meminta izin agar bisa mengakses laman url : <http://oss.go.id>. Online Single Submission (OSS) yang dibangun oleh pemerintah pusat sejak diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau yang disebut dengan Online Single Submission (OSS) pada 8 Juli 2018.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (selanjutnya UU Cipta Kerja) mengubah paradigma perizinan dari berbasis izin (licensing-based approach) menjadi berbasis risiko (risk-based approach/RBA). Paradigma baru ini menempatkan risiko sebagai pertimbangan utama atas setiap kegiatan berusaha sehingga berimplikasi pada perubahan desain kebijakan, kelembagaan, dan platform layanan berusaha saat ini, baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Reformasi struktural ini tentu bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepastian berusaha yang terarah pada peningkatan daya saing daerah.

Dalam rangka instrumentasi kebijakan, UU Cipta Kerja mengamatkan sejumlah Peraturan Pemerintah (PP) dan Peraturan Presiden (Perpres) sebagai regulasi turunan sekaligus menjadi panduan kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Terkait kemudahan berusaha dan layanan di daerah, ada dua regulasi turunan yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP No. 5 Tahun 2021) dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (PP No. 6 Tahun 2021).

Pada tataran implementasi di daerah, pelaksanaan perizinan berbasis risiko ini bergantung kesiapan dan respon tindak lanjut daerah terutama pada kebijakan, kelembagaan (organisasi dan SDM), dan instrumen layanan digital (sarana prasarana, jaringan internet). Ketiga komponen ini menjadi variabel utama untuk melihat gambaran kesiapan daerah dalam menjalankan regulasi perizinan berusaha. Lebih dari itu, gambaran fakta pada ketiga elemen tersebut menunjukkan tantangan dan kebutuhan daerah untuk mengimplementasikan UU Cipta Kerja dan regulasi turunanannya, terutama penggunaan Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) dalam pelayanan perizinan berusaha.

Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS RBA) merupakan platform penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis digital yang diterbitkan bagi pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usaha. Platform ini merupakan agenda pengembangan dan tindak lanjut atas amanat UU Cipta Kerja beserta peraturan turunan terkait. Platform ini resmi dirilis pada tanggal 09 Agustus 2021 (10 bulan sejak UU Cipta Kerja disahkan 05 Oktober 2021). Penyelenggaraan perizinan ini dilakukan secara digital dengan menerbitkan perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Pada OSS RBA, penerbitan perizinan berusaha diberikan sesuai dengan level risiko usaha. Level tersebut meliputi:

- a. Pelaku usaha dengan tingkat risiko rendah memperoleh NIB yang secara otomatis berlaku sebagai legalitas untuk melaksanakan usaha (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021). NIB tersebut juga berlaku sebagai standar nasional Indonesia (SNI) dan pernyataan jaminan halal sesuai ketentuan perundang-undangan bagi pelaku usaha UMK (Pasal 12 ayat (1) PP 5/2021);
- b. Pelaku usaha dengan tingkat risiko menengah rendah memperoleh perizinan berusaha berupa NIB dan sertifikat standar berupa pernyataan guna memenuhi standar usaha (Pasal 13 ayat (1) PP 5/2021);
- c. Pelaku usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi memperoleh NIB sebagai perizinan berusaha dan sertifikat standar yang diterbitkan pemerintah pusat atau pemerintah daerah (Pasal 14 ayat (1) PP 5/2021);
- d. Pelaku usaha dengan tingkat risiko tinggi mendapatkan NIB dan izin yang wajib dipenuhi sebelum melakukan kegiatan usaha (Pasal 15 ayat (1) PP 5/2021).

Diferensiasi ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa semakin tinggi tingkatan bahaya suatu jenis usaha, maka semakin banyak persyaratan keamanan yang harus dipenuhi agar tidak mendistorsi kualitas lingkungan, ekonomi, dan sosial yang ada. Derajat bahaya tersebut diukur dengan memperhatikan penilaian tingkat bahaya, potensi terjadinya bahaya tingkat risiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha.

Selain itu, OSS-RBA memberikan pelayanan perizinan berusaha pada berbagai macam sektor usaha. Pengaturan ini secara jelas diatur dalam Pasal 6 ayat (2) PP 5/2021 meliputi sektor: Kelautan dan Perikanan; Pertanian; Lingkungan Hidup dan Kehutanan; Energi dan Sumber Daya



Mineral; Ketenaganukliran; Perindustrian; Perdagangan; Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat; Transportasi Kesehatan, Obat, dan Makanan; Pendidikan dan Kebudayaan; Pariwisata; Keagamaan; Pos, Telekomunikasi, Penyiaran, dan Sistem dan Transaksi Elektronik; Pertahanan dan Keamanan; dan Ketenagakerjaan.

Meskipun tuntutan kepada pelayanan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi saat ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak dilayani. Hal ini akan berdampak buruk terhadap perkembangan pelayanan itu sendiri dengan terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi meningkatkan pelayanan. Jika pelayanan baik maka akan dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya. Namun masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari layanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah.

Seperti Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang masih dijumpai kelemahan yang secara umum dalam implementasi OSS RBA ini. Adapun Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah salah satu bidang usaha yang menggunakan Aplikasi perizinan ini. Di dalam implementasi proses pelayanan perizinan UMKM, timbul permasalahan yang menghambat proses perizinan. Permasalahan yang terjadi di dalam prosedur proses percepatan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang jika mengacu pada teori Edward III, yaitu : komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi (Edward, 1980).

Adapun kajian dalam penelitian ini yaitu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang dan memfokuskan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Merujuk pada data-data UMKM Kabupaten Aceh Tamiang mulai dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021, menyebutkan bahwa setiap tahunnya UMKM Kabupaten Aceh Tamiang terus meningkat, yang menandakan banyaknya masyarakat yang mendirikan usaha yang membutuhkan izin usaha. Untuk mendapatkan izin usaha masyarakat harus mengakses aplikasi OSS RBA namun dalam hal ini masyarakat mengalami banyak kendala dan kesulitan.

Terdapat beberapa masalah lainnya dalam implementasi OSS RBA di kabupaten Aceh Tamiang ini yaitu:

1. Berdasarkan pengamatan awal di lapangan peneliti melihat bahwa kurang adanya komunikasi antar petugas pelayanan perizinan dengan masyarakat atau sosialisai mengenai penggunaan aplikasi OSS RBA yang mengakibatkan munculnya kekeliruan di masyarakat terhadap penggunaan aplikasi tersebut, oleh karena itu sebagian besar dari masyarakat tidak memahami aplikasi OSS RBA ini.
2. Sumber daya baik sumber daya manusia materil maupun non materil masih sangat minim, akibatnya tidak adanya pegawai yang langsung terjun kelapangan untuk mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi OSS RBA ini dan kemudian masih terbatasnya kompetensi pegawai mengakibatkan pengaplikasian OSS RBA ini kurang baik serta dari sarana dan prasarana pelayanan perizinan yang masih belum memadai.
3. Yang ketiga adalah komitmen ataupun disposisi dari implementasi OSS RBA ini masih sangat kurang, aplikasi OSS RBA ini hanya dua kali dalam satu tahun disosialisasikan kepada masyarakat pengguna yang menandakan kurangnya komitmen pegawai pelaksana perizinan untuk mengefektifitaskan pelayanan perizinan yang berbasis OSS RBA ini,

Dalam konteks penelitian pelayanan publik ini penulis memilih melakukan penekanan pada kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang, yang merupakan unsur pelaksanaan tugas Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang di bidang pengelolaan perizinan sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh Suparman., dkk (2021), bahwa akselerasi penerapan OSS RBA di daerah membutuhkan dukungan kepastian dan kelengkapan kebijakan dan sistem digital pusat. Ketidaklengkapan substansi pengaturan dalam sejumlah PP, belum terbitnya



ketentuan teknis (yang masih didelegasikan ke peraturan menteri), dan proses integrasi antar sistem yang belum optimal menjadi hambatan bagi daerah untuk menindaklanjuti dan menerapkan OSS RBA secara cepat. Sementara pada level daerah, Pemda menghadapi sejumlah tantangan, baik pada aspek regulasi dan kelembagaan, maupun digitalisasi.

Fadhilah & Prabawati (2019), dalam penelitiannya menyatakan bahwa Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) di DPMPSTP Kabupaten Nganjuk sudah dijalankan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang tidak sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat.

Ginting, dkk., (2022) menyatakan bahwa Implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha mikro kecil berbasis Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Kabupaten Situbondo sudah terlaksana dengan cukup baik sesuai dengan indikator menurut teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang walaupun dalam pelaksanaannya baru berjalan beberapa bulan.

Hikmah (2021), menyimpulkan hasil penelitiannya, yaitu dengan merekomendasikan agar Kabupaten Bangka membuat sistem pengajuan tunggal online untuk Layanan Perizinan ECommerce Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sabillah, dkk., (2021), menyimpulkan bahwa implementasi Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan sudah berjalan baik namun belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Implementasi dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena penelitian ini menghasilkan data deskriptif yang berbentuk tulisan tentang orang atau kata-kata orang dan perilakunya yang tampak dan kelihatan. Penggunaan metode ini dipandang sebagai prosedur penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari sejumlah orang dan perilaku yang diamati (Tanzeh, 2004). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) yang disebut juga sebagai metode etnographi (Sugiyono, 2010).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa jika pengumpulan data penelitian ini tidak menggunakan angka maka penelitian tersebut dinamakan penelitian kualitatif. Jadi jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif karena data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa gambaran dan fenomena yang terjadi. Dengan demikian karena jenis datanya hanya berupa gambaran dan fenomena yang terjadi. Yaitu tentang gambaran dan fenomena yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang tentang Implementasi Implementasi Sistem Online Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas.

Tujuan penelitian kualitatif bukanlah untuk menarik kesimpulan yang luas dari hasil-hasilnya, dengan melakukan wawancara kepada informan. Ada tiga macam informan penelitian, menurut Suyanto (2015): a. Informan kunci yakni mereka yang memiliki pengetahuan tentang dan memiliki akses ke berbagai data fundamental; b. informan utama ialah mereka yang berpartisipasi aktif dalam interaksi sosial yang diteliti; c. Informan tambahan yaitu mereka yang dapat menawarkan data meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang dipelajari.

Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini, yaitu: Kepala Dinas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Aceh Tamiang. Dua orang Informan utama dalam penelitian ini, yaitu: Penata dan Analis Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. Informan tambahan sebanyak 2 (dua) orang, yaitu masyarakat selaku pelaku usaha

Dalam suatu penelitian pasti ada proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data tertentu yang disesuaikan dengan karakteristik penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Sugiyono (2010), metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Sedangkan instrumen adalah alat yang di gunakan untuk mendapatkan informasi tentang karakteristik variabel yang melekat pada unit

pengamatan dengan cara sistematis. Pada dasarnya ada tiga metode pengumpulan data yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu rangkaian dari penelitian yang penting guna memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian. Keberhasilan penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh ketelitian, kelengkapan catatan lapangan yang disusun oleh peneliti. Proses pengumpulan data dilakukan oleh peneliti melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi.

Peneliti mengadakan wawancara yang mendalam sebagai cara utama untuk melakukan penelitian kualitatif, dimana peneliti berperan aktif untuk bertanya dan memancing pembicaraan menuju masalah tertentu kepada informan, agar dapat memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Sehingga dapat di peroleh data-data yang diinginkan. Subyek dalam penelitian ini adalah informan yang menjadi sumber data. Wawancara yang mendalam dimaksudkan untuk menggali data tentang perencanaan, penerapan metode yang digunakan, faktor penghambat pada pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Tamiang. Dalam observasi ini peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan hadirnya peneliti di lokasi penelitian, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Oleh karena itu peneliti berusaha untuk memperhatikan dan mencatat berbagai hal yang timbul di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang, terutama dalam pemberian pelayanan pengurusan perizinan kepada masyarakat. Dengan demikian metode observasi ini dilakukan untuk mengetahui lebih dekat dengan objek yang diteliti serta hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

Studi dokumentasi adalah mengumpulkan sejumlah dokumen yang diperlukan sebagai bahan data informasi sesuai dengan masalah penelitian. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian, dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data. Teknik ini merupakan penelaahan terhadap referensi-referensi yang berhubungan dengan fokus permasalahan penelitian. Dokumen-dokumen yang dimaksud adalah dokumen pribadi, dokumen resmi, referensi-referensi, foto-foto, rekaman. Data ini dapat bermanfaat bagi peneliti untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan jawaban dari fokus permasalahan penelitian. Dengan studi dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh data atau informasi dari berbagai sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan.

Seiring dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dalam analisis data dilakukan dengan cara mendeskripsikan menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Adapun untuk mengelola data-data kualitatif ini dengan mengadakan observasi terus menerus, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Melakukan analisis berarti melakukan kajian untuk memahami struktur suatu fenomena-fenomena yang berlaku di lapangan. Analisis dilaksanakan dengan melakukan telaah terhadap fenomena atau peristiwa secara keseluruhan, maupun terhadap bagian-bagian yang membentuk fenomena-fenomena tersebut serta hubungan keterkaitannya. Kegiatan analisis data dilakukan setelah data yang diperlukan terkumpul. Dengan demikian pada tahap ini, peneliti berusaha mengorganisasikan data yang diperoleh dalam bentuk catatan lapangan dan dokumentasi. Analisis data adalah proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan (Nasution, 2023) analisis data kualitatif yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini berdasarkan pada model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari tiga aktivitas, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/ verification.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Online Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang

Implementasi Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Tamiang menurut teori Edward (1980), antara lain, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Komunikasi menurut Edward III dalam Setyawan (2017) yaitu dengan cara apa organisasi atau masyarakat umum harus disadarkan tentang kebijakan tersebut, pelaksana harus memiliki gagasan yang jelas tentang apa yang perlu dilakukan agar kebijakan berhasil diimplementasikan. Untuk menghindari distorsi implementasi, tujuan dan sasaran kebijakan harus dikomunikasikan kepada kelompok sasaran. Jika kelompok sasaran tidak memahami atau memahami tujuan dan sasaran proyek, mereka cenderung menolak proyek tersebut. Ketika datang ke instalasi layanan lisensi e-commerce, pada sistem online single submission, Dinas terkait melakukan pendampingan kepada masyarakat yang kurang memahami tentang sistem OSS tersebut. Cara lain yang dilakukan dinas terkait untuk melakukan komunikasi yang baik kepada masyarakat yaitu masyarakat dapat berkonsultasi mengenai OSS melalui situs resmi DPMPTSP. Bagi sebagian masyarakat yang belum mengerti mengenai OSS ini dapat datang langsung dan akan dilakukan pendampingan oleh pegawai Dinas terkait. Komunikasi yang dilakukan dan komunikasi yang terjalin di DPMPTSP khususnya bagi pelayanan OSS belum berjalan baik, dapat dikatakan belum berjalan baik karena masih ada masyarakat yang kesulitan dan bahkan belum mengerti mengetahui apa itu Sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem untuk membuat surat izin menjadi lebih mudah. Komunikasi yang seharusnya dapat diterima oleh masyarakat dengan baik namun tetap saja ada permasalahan. Dengan adanya permasalahan tersebut komunikasi antara dinas dan khususnya masyarakat desa lebih ditingkatkan lagi. Meskipun memberi informasi mengenai adanya bantuan BPUM menjadi tolak ukur meningkatnya pengajuan penerbitan izin usaha melalui sistem OSS. Informasi yang seharusnya diberikan pada saat sistem OSS mulai berlaku agar masyarakat lebih mengetahui sistem OSS ini dan apa pentingnya memiliki surat izin usaha. Komunikasi dalam sebuah instansi adalah hal pokok yang harus dilaksanakan agar tercapainya sebuah tujuan. Dari hasil wawancara bersama dengan ketiga narasumber yang berasal dari DPMPTSP Kab Aceh Tamiang dapat disimpulkan bahwa dalam pengimplementasian aplikasi sistem OSS RBA ini instansi terkait sudah melakukan komunikasi dan pemahaman terlebih dahulu kepada para petugas pelayanan sistem OSS RBA ini dan juga sudah dilaksanakan sosialisasi kepada masyarakat setempat untuk penggunaan aplikasi sistem OSS RBA ini, dan kemudian para pegawai juga sudah mendapatkan berbagai pelatihan untuk pemahaman penggunaan aplikasi sistem OSS RBA ini.

Namun dari hasil wawancara bersama dengan dua narasumber yang juga masyarakat dan pelaku usaha dapat disimpulkan bahwa aplikasi sistem OSS RBA ini sudah dijalankan namun kurangnya sosialisasi kepada masyarakat selaku pelaku perizinan usaha dan pelayanan perizinan ini cukup baik.

b. Sumber daya

Sumber daya manusia seperti kompetensi, pelaksana, dan sumber data keuangan merupakan contoh dari sumber daya tersebut. Menurut Edward III dalam Mulyadi (2016). Implementasi kebijakan yang efektif sangat bergantung pada sumber daya yang tersedia. Tidak ada cara untuk mengimplementasikan kebijakan jika tidak ada sumber daya. Dalam konteks ini, fokusnya adalah pada kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan publik secara efektif. Modal manusia dan keuangan dapat dihasilkan dari aset-aset ini. Sumber daya sangat penting bagi kemampuan setiap organisasi untuk mencapai tujuannya. Sebuah organisasi tidak dapat berfungsi dengan baik jika tidak memiliki sumber daya yang cukup.

Terkait uraian di atas maka komunikasi dalam sebuah instansi adalah hal pokok yang harus dilaksanakan agar tercapainya sebuah tujuan.

Dari hasil wawancara dengan tiga narasumber yang berasal dinas terkait dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi sistem OSS RBA ini sudah cukup baik dalam pelayanan pegawai namun DPMPTSP Kab. Aceh Tamiang masih kekurangan sumber daya manusia dan juga masih kurangnya anggaran yang menjadikan kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan perizinan.

Dari hasil wawancara dengan kedua narasumber yang berasal dari masyarakat selaku pelaku perizinan berusaha dapat disimpulkan bahwa pelayanan diberikan petugas layanan sudah cukup baik dan pegawai sudah cukup menguasai dan memahami penggunaan aplikasi tersebut dan juga dalam pendaftaran perizinan berusaha ini masyarakat pelaku usaha tidak dibebankan biaya.

c. Disposisi

Edward III dalam Mulyadi (2016) menyatakan bahwa karakter dan ciri pertunjukan, termasuk komitmen, kejujuran, dan demokrasi. Prosedur implementasi kebijakan tidak akan efektif meskipun pelaksanaannya memiliki karakter yang baik dan dapat melaksanakan keinginan pembuat kebijakan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan. Pelaksana menggunakan sistem untuk mencapai tujuan mereka dan menunjukkan komitmen mereka untuk itu. Tak ada kejutan dalam aksi sang eksekutor. Seberapa baik staf melayani masyarakat (pelamar), apa yang mereka lakukan, dan seberapa baik manajemen dan komunikasi bekerja sama adalah semua faktor yang harus dipertimbangkan. Karena mereka telah melakukan banyak penelitian, mereka mampu menjelaskan hal-hal secara jelas dan ringkas. Ini juga merupakan nilai tambah karena setiap orang mendapat bagian yang adil dari pekerjaan saat Anda melayani. Penyidik dan pengadu adalah dua contoh pekerjaan pelayanan yang dibagi-bagi. Mereka yang memiliki masalah dengan prosedur perizinan dapat mengajukan keluhan, dan agensi akan menyelidikinya juga tersedia kotak pengaduan bagi masyarakat yang mengalami kendala namun telah lewat dari jam operasional dinas dapat mengirimkan pengaduannya melalui kotak pengaduan yang tersedia. Jika masyarakat yang mengalami kendala masih berada didinas dan mengalami kendala, pelaku usaha yang mengurus izin bisa kebagian pengaduan agar kendalanya dapat menemukan solusi. Walaupun sikap dalam melayani ini para staf sudah baik namu dengan adanya kendala jaringan memungkinkan masyarakat yang tidak sabar dengan proses tersebut. Apabila kendala jaringan terus dilakukan peningkatan perbaikan sistem OSS akan berjalan lancar, Bagi masyarakat secara keseluruhan, juga bagi masyarakat pelayanan, manfaat tersebut sangat terasa. Personil dari perusahaan mencatat bahwa layanan yang mereka terima sangat baik, dan bahwa karyawan melakukan tugas mereka sesuai spesifikasi mereka. Setiap komponen bertanggung jawab atas tugasnya sendiri, tetapi mereka juga harus bekerja sama untuk mencapai tujuan keseluruhan. Memberikan layanan berkualitas tinggi berarti mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Terkait uraian di atas maka komunikasi dalam sebuah instansi adalah hal pokok yang harus dilaksanakan agar tercapainya sebuah tujuan

Dari hasil wawancara dengan tiga narasumber yang berasal dari instansi terkait dapat disimpulkan bahwa sistem pengangkatan pegawai DPMPSTSP Aceh Tamiang harus menguasai aplikasi sistem OSS RBA dan juga para pegawai sudah mendapatkan insentif dari Pemda Daerah Aceh Tamiang.

Adapun wawancara bersama 2 narasumber yang berasal dari pengusaha langsung yaitu masyarakat. Remi sembing selaku pengusaha perc cahaya yang mendapatkan perizinan usaha melalui system OSS RBA dan wahyu risky selaku pengusaha TEKNO KOPI yang membuat perizinan berusaha. Dari hasil wawancara dengan dua narasumber yang berasal dari masyarakat selaku pelaku usaha dapat disimpulkan bahwa pelayanan cukup baik, para petugas layanan membantu dan mendampingi masyarakat yang ingin mendaftarkan perizinan berusahanya.

d. Struktur birokrasi

Kebijakan Birokrasi sangat terhambat dalam pelaksanaannya karena birokrasi yang bertugas menjalankannya, menurut Edward III dalam Mulyadi (2016). Ketika datang ke perusahaan mana pun, prosedur operasi standar adalah komponen penting (prosedur operasi standar atau SOP). SOP setiap pemain berfungsi sebagai peta jalan untuk tindakan mereka. Birokrasi yang memakan banyak waktu menurunkan regulasi dan memperburuk birokrasi. Dan, sebagai hasilnya, terciptalah praktikpraktik organisasi yang kaku. Standard Operating Procedure (SOP) Selama kegiatan kerjanya dilakukan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan, maka merupakan kegiatan yang berkelanjutan atau teratur. Di tempat kerja, bagian layanan lisensi agensi telah terpecah-pecah. Penyediaan informasi, layanan pengaduan, dan layanan dukungan perizinan adalah bagian dari divisi layanan perizinan departemen, yang juga menangani kewajiban perizinan perusahaan. Unit Pengolahan Data dan Informasi bertugas memberikan layanan informasi. Bagian Front Office (FO) merupakan bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu/pelanggan. Dalam operasionalnya sehari-hari peran front office untuk memperlancar opsional dalam menjalin kerjasama antar department. Selain itu ada Back Office (BO) yang sama hal nya memegang peran yang sangat penting bagi perusahaan. Back office tidak langsung berinteraksi atau melayani konsumen seperti front office. Back office Ia harus mampu

melayani kepentingan strategis perusahaan dengan tetap menjaga pengendalian internal yang berkualitas tinggi karena merupakan tulang punggung perusahaan.

Struktur birokrasi menggambarkan ada hubungan terbatas antara tugas pekerjaan dan fungsi karena mereka dipisahkan. Dalam sistem online single submission struktur birokrasi yang bertugas dalam hal ini yaitu kepala dinas, bidang pelayanan perizinan yang terdiri dari seksi perizinan umum, seksi perizinan berusaha, seksi survey dan pengaduan, dan bidang data dan sistem informasi. Seksi-seksi tersebut menjalankan tugasnya sesuai dengan bidangnya, namun tetap mereka harus melakukan koordinasi agar sistem ini berjalan sesuai dengan tujuannya. Struktur birokrasi yang ada pada instansi terkait sudah berjalan sesuai dengan strukturnya. Sistem perizinan online dapat dijangkau dengan hanya mengakses website OSS saja. Namun, kendala lain yaitu masalah jaringan. Meskipun sumber daya finansial yang memadai seperti komputer dan lainnya sebagainya memadai tetap saja jaringan harus selalu dilakukan peningkatan. Agar antusias masyarakat memiliki surat izin usaha semakin meningkat. Tampaknya sistem pengajuan tunggal online cukup menguntungkan untuk perizinan karena mengurangi jumlah waktu yang harus menunggu bisnis. Baik bagi pelaku bisnis maupun karyawan, lisensi online ini menyederhanakan proses karena tidak perlu lagi melacak tumpukan dokumen.

Dari hasil wawancara dengan tiga narasumber yang berasal dari instansi terkait, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem OSS RBA di DPMPSTSP Kab. Aceh Tamiang sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan pembagian tugas pegawai dibagi berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing pegawai.

Adapun wawancara bersama 2 narasumber yang berasal dari pengusaha langsung yaitu masyarakat. Remi Sembiring selaku pengusaha Perc Cahaya yang mendapatkan perizinan usaha melalui system OSS RBA, mengatakan bahwa :

Dari hasil wawancara dengan kedua narasumber yang berasal dari masyarakat sebagai pelaku usaha dapat disimpulkan bahwa masyarakat sulit untuk memahami dan menggunakan aplikasi OSS RBA ini dikarenakan rumit dan kurangnya sosialisasi kepada mereka mengenai hal ini.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang

a. Faktor penghambat

Komunikasi, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang system OSS RBA sehingga masyarakat masih melakukan pendaftaran izin usahanya ke kantor DPMPSTSP, kemudian adanya aturan-aturan dan NSPK yang dikeluarkan oleh pemerintah sebagai dasar atau acuan untuk melaksanakan proses perizinan berusaha melalui system OSS RBA sesuai dengan sector masing-masing, kerap terjadinya perubahan-perubahan aturan tentang perizinan berusaha dan system OSS RBA masih dalam tahap penyempurnaan sehingga sistem ini akan terus mengalami perbaikan.

Sumber daya. Kurangnya pegawai yang mengikuti bimbingan teknis (Bimtek) dan pelatihan teknis terkait sistem OSS RBA dan kurangnya anggaran untuk mengikuti Bimtek khusus yang selama ini sistem OSS RBA yang selalu mengalami perubahan serta kondisi lingkungan dan gedung DPMPSTSP yang kurang memadai, dan juga kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki DPMPSTSP Kabupaten Aceh Tamiang dan adanya mutasi yang dilakukan pemerintah daerah mengakibatkan sering terjadinya pergantian pegawai. Sistem birokrasi yang aturannya kerap kali berubah-ubah.

b. Faktor pendukung

Komunikasi, dengan adanya sosial media menjadikan pelayanan bisa dilaksanakan dari mana saja dan tidak harus mendatangi instansi terkait dan juga adanya pemberian penghargaan kepada para pegawai di DPMPSTSP yang memiliki kinerja dan disiplin terbaik secara berkala. Sumber daya, pelayanan perizinan berbasis aplikasi sangat memerlukan jaringan internet yang stabil serta perangkat kerja sarana dan prasarana pendukung lainnya.

SIMPULAN

Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang. Komunikasi, Dalam pelaksanaan aplikasi sistem OSS RBA yang



dilakukan langsung oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang, dalam implementasinya sudah cukup baik. Komunikasi yang dilakukan DPMPTSP dengan pegawai dan petugas layanan sudah cukup baik, hanya saja komunikasi yang dilakukan DPMPTSP Kab Aceh Tamiang dengan para masyarakat pelaku usaha masih belum cukup baik dikarenakan hamper tidak adanya sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP Kab Aceh Tamiang dengan masyarakat yang mengakibatkan masyarakat belum paham mengenai penggunaan aplikasi sistem OSS RBA ini. Sumber daya, Dalam implementasi aplikasi sistem OSS RBA ini sumber daya manusia belum cukup memadai, masih kurangnya pegawai pelayanan dan pelaksana sistem OSS RBA ini, begitu juga dengan sumber daya anggaran masih belum cukup memadai, masih banyak sarana dan prasarana yang perlu dilengkapi seperti computer, jaringan internet dan lain-lain. Disposisi, Sistem pengangkatan calon pegawai aplikasi sistem OSS RBA yaitu melalui kualifikasi pendidikan pengetahuan akademik serta skill computer yang dan harus memiliki pengetahuan tentang sistem OSS RBA. Implementasi aplikasi sistem OSS RBA sudah sesuai dengan peraturan dan ketentuan pelaksanaannya serta sudah sesuai berdasarkan SOP yang berlaku.

Faktor yang menghambat Implementasi Sistem Online Submission Risk Based Approach (OSS RBA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang: Kurangnya sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP kepada masyarakat selaku pelaku usaha; Kurangnya pegawai pelaksana atau sumber daya manusia yang melaksanakan sistem aplikasi OSS RBA; Sumber daya anggaran yang masih terbatas sehingga tidak dapat memenuhi sarana dan prasarana pelayanan sistem aplikasi OSS RBA; Aturan yang sering berubah-ubah yang mengakibatkan pegawai sulit untuk mengikuti perkembangannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dye, T. R. (1998). *Understanding public policy*. 9th edn., Englewood Cliff.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. congressional quarterly press.
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Nganjuk. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(4).
- 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.
- Hikmah, A. (2022). Implementasi Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangka: Indonesia. *Jurnal Studia Administrasi*, 4(1), 13-21.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook (Terjemahan)*. UI-Press.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Harfa Creative.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
- Sabillah, A. R. P., Handoko, R., & Widodo, J. (2022). Implementasi Online Single Submission (OSS) dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan). In *Seminar Nasional Hasil Skripsi* (Vol. 1, No. 01, pp. 166-170).
- Setyawan, D. (2017). *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: Intelegensia Media.
- Sugiyono, D. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparman, H. N., dkk. (2021). Implementasi OSS RBA di Daerah: Tantangan dan Kebutuhan Pemda. Laporan Penelitian KPPD bersama Mitra Kerja. *Komite Pemantauan Pelaksana Otonomi Daerah*.
- Suyanto, B. (2015). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Prenada Media.
- Tanzeh, A. (2004). *Practical Research Methods*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Wahab, S. A. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. 2008. *Malang: Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Wibawa, S., Purbokusumo, Y., & Pramusinto, A. (1994). *Evaluasi kebijakan publik*. PT Raja Grafindo Persada.