

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab 4 dari hasil wawancara observasi dan dokumentasi, maka dalam bab 5 ini dilakukan analisis hasil penelitian.

5.1 Penetapan Tujuan Yang Jelas

Penetapan tujuan yang jelas adalah elemen penting dalam kebijakan apa pun, termasuk sistem Online Single Submission (OSS). Dalam konteks ini, pelaku usaha dan pemangku kepentingan perlu memahami dan menyadari tujuan kebijakan OSS untuk memastikan bahwa implementasi dan penerapannya efektif bagi para pelaku usaha. Tujuan dari penetapan tujuan yang jelas dalam memahami dan menyadari tujuan dari kebijakan Online Single Submission (OSS) adalah untuk memastikan bahwa semua pemangku kepentingan terutama pelaku usaha memahami maksud, manfaat, dan proses yang terlibat dalam kebijakan tersebut.

Dengan menetapkan tujuan yang jelas, pemerintah dapat memastikan bahwa pelaku usaha memahami dan mendukung kebijakan OSS, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas kebijakan tersebut dalam mendukung perkembangan bisnis dan investasi di Indonesia. Dalam penetapan tujuan yang jelas dalam kebijakan OSS mencakup pengurangan waktu proses perizinan, peningkatan transparansi dan kemudahan akses bagi pelaku usaha. Tujuan ini dimaksudkan kedalam target yang spesifik dan terukur seperti pengurangan waktu pengajuan perizinan dari 14 hari menjadi 3 hari namun jika terjadi penumpukan pengajuan perizinan maka surat perizinan akan terbit selama 7 hari serta adanya peningkatan dalam kepuasan penggunaan layanan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa kebijakan OSS berhasil mencapai tujuan utamanya yaitu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses perizinan pelaku usaha. Selain itu, peningkatan transparansi juga dapat terlihat dari

adanya sistem yang lebih terbuka dan akuntabel, dimana pelaku usaha dapat mengakses informasi mengenai status permohonan izin mereka secara online. Hal ini tidak hanya dapat meningkatkan kepercayaan pelaku usaha terhadap pemerintah, tetapi juga dapat mengurangi potensi praktik korupsi dan birokrasi yang rumit.

Namun dalam penelitian ini terdapat tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, serta kebutuhan untuk meningkatkan koordinasi antar lembaga. Keterbatasan sumber daya manusia dapat terlihat dari masih adanya pegawai yang kurang terampil dalam menggunakan sistem OSS. Sementara untuk keterbatasan teknologi terlihat dari infrastruktur IT yang belum sepenuhnya memadai. Selain itu, untuk koordinasi antar lembaga juga menjadi tantangan tersendiri, mengingat proses pengajuan perizinan melibatkan berbagai instansi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan Infrastruktur Teknologi, dan peningkatan koordinasi antar lembaga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas kebijakan OSS.

Hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa penetapan tujuan yang jelas dalam kebijakan OSS dikatakan belum tercapai secara maksimal walaupun tujuan dalam efisiensi waktu dan transparansi izin usaha melalui sistem OSS ini cukup efektif, meskipun dalam pelaksanaannya perlu perbaikan lebih lanjut untuk mengatasi hambatan yang ada. Dengan mengatasi tantangan yang ada dan terus melakukan evaluasi serta penyesuaian terhadap tujuan yang telah ditetapkan, kebijakan OSS di DPMPTSP Tangerang Selatan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui kemudahan untuk perizinan berusaha. Walaupun sistem OSS dianggap lebih efisien, terdapat laporan mengenai kendala dalam proses pendaftaran izin usaha yang dapat menyebabkan kegagalan dalam pembuatannya. Kendala ini perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelaku usaha terhadap sistem OSS. Meskipun demikian, pelaku usaha yang berhasil mendaftar melalui OSS umumnya merasa sistem ini mempermudah proses perizinan dan mendukung perkembangan usaha mereka.

5.2 Pengukuran Hasil

Efektivitas kebijakan harus diukur berdasarkan hasil atau dampak yang dihasilkan. Ini berarti bahwa harus ada indikator atau metrik yang jelas untuk menilai apakah kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan yang diinginkan. Hasil penelitian mengenai efektivitas kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tangerang Selatan menggunakan teori Thomas R. Dye (2013) dengan indikator pengukuran hasil menunjukkan bahwa sistem OSS dapat meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan berusaha. Berdasarkan teori Thomas R. Dye (2013), pengukuran hasil merupakan elemen kunci dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan publik, dan hasil penelitian ini menegaskan relevansi teori tersebut dalam konteks penerapan OSS. Dengan demikian, teori Thomas R. Dye (2013) yang menganggap pelaksanaan kebijakan sebagai proses yang dinamis dan interaktif antara pengambil kebijakan, pelaksana, dan pengguna kebijakan, sangat relevan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan OSS di DPMPTSP Tangerang Selatan telah berhasil mencapai hasil yang positif sesuai dengan indikator yang ditetapkan. Peningkatan efisiensi, kepuasan masyarakat, dukungan teknis yang baik, dan pengurangan biaya administratif dapat dilihat dari keberhasilan OSS dalam peningkatan jumlah NIB sebanyak 10% dari tahun sebelumnya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa OSS adalah kebijakan yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas ini, perlu adanya evaluasi dan penyesuaian kebijakan secara berkala, serta peningkatan infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya manusia yang terus-menerus. Mereka belum mendaftarkan izin usaha dan mengaku tidak dapat mengukur keberhasilan atau kegagalan dalam proses pendaftaran izin karena tidak memiliki indikator yang jelas. Ketidakmampuan mereka untuk menilai manfaat dari pendaftaran izin usaha disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang

manfaat yang ditawarkan oleh izin usaha. Tanpa pemahaman yang mendalam tentang manfaat tersebut, pelaku usaha merasa tidak ada hasil yang diharapkan dari pendaftaran izin.

Efektivitas kebijakan sistem OSS sangat bergantung pada pemahaman dan pengalaman pelaku usaha. Pelaku usaha yang telah menggunakan sistem OSS umumnya merasakan manfaat dalam bentuk efisiensi waktu dan kemudahan proses. Namun, kendala dalam proses pendaftaran dan kurangnya informasi mengenai manfaat pendaftaran izin usaha dapat mempengaruhi persepsi dan keputusan pelaku usaha lainnya untuk menggunakan sistem ini. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas kebijakan sistem OSS, perlu adanya upaya untuk memperbaiki proses pendaftaran, mengatasi kendala yang ada, dan menyediakan informasi yang lebih jelas tentang manfaat pendaftaran izin usaha kepada pelaku usaha.

5.3 Evaluasi Kinerja

Menyediakan dasar yang jelas untuk mengevaluasi kinerja kebijakan dan mengukur keberhasilannya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Meningkatkan kualitas layanan publik dengan memastikan bahwa tujuan kebijakan OSS adalah untuk memberikan layanan yang lebih efisien, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pelaku usaha. Meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyediakan sistem yang mudah digunakan dan dipahami oleh pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tangerang Selatan dengan menggunakan teori Thomas R. Dye. Teori ini menekankan pentingnya evaluasi kinerja sebagai bagian dari siklus kebijakan publik untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan hasil yang diharapkan. Indikator evaluasi kinerja yang digunakan dalam penelitian ini meliputi efisiensi waktu pemrosesan, kepuasan pengguna layanan, serta pengurangan biaya administratif.

Indikator lain yang dievaluasi adalah tingkat kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan survei kepuasan pengguna yang dilakukan selama penelitian, ditemukan bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP melalui sistem OSS. Evaluasi kinerja juga mencakup analisis terhadap biaya administratif yang dikeluarkan dalam proses perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem OSS berhasil mengurangi biaya administratif secara signifikan. Digitalisasi proses perizinan mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik dan interaksi langsung dengan pejabat pemerintah, yang pada gilirannya menghemat waktu dan biaya baik bagi pelaku usaha maupun bagi DPMPTSP. Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan pelaku usaha, tetapi juga meningkatkan efektivitas operasional DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak DPMPTSP terkait indikator evaluasi kinerja menunjukkan bahwa kebijakan OSS telah berhasil meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan mengurangi biaya administratif. Evaluasi kinerja yang dilakukan berdasarkan teori Thomas R. Dye (2013) memberikan gambaran yang jelas tentang keberhasilan kebijakan ini dan area yang perlu ditingkatkan. Dengan terus melakukan evaluasi kinerja dan mengatasi tantangan yang ada, kebijakan OSS diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan mendukung pertumbuhan ekonomi di Tangerang Selatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengambilan kebijakan dan pengembangan sistem OSS di masa mendatang. Kebijakan OSS telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan di DPMPTSP Tangerang Selatan. Salah satu indikator utama yang dievaluasi adalah waktu pemrosesan izin. Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa sebelum implementasi OSS, proses perizinan rata-rata memakan waktu hingga 14 hari. Setelah penerapan sistem OSS, waktu pemrosesan berkurang menjadi rata-rata 7 hari. Pengurangan waktu ini mencerminkan peningkatan efisiensi yang signifikan, yang memungkinkan

pelaku usaha untuk memulai operasional mereka lebih cepat dan dengan biaya yang lebih rendah.

Evaluasi kinerja merupakan aspek krusial dalam menilai efektivitas kebijakan publik, termasuk kebijakan sistem Online Single Submission (OSS). Evaluasi ini melibatkan penilaian terhadap implementasi kebijakan dan analisis sejauh mana hasil yang diharapkan telah tercapai. Selain itu, evaluasi bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem yang diterapkan serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem OSS dalam dikatakan belum maksimal, pelaku usaha yang menggunakan Sistem OSS merasa bahwa sistem ini lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual. Namun, mereka mencatat beberapa hambatan, seperti terkendala dalam email, jaringan dan server yang terbatas dan akibatnya menghambat proses perizinan. Selain itu, tampilan dan ketentuan sistem OSS juga menyebabkan pengguna sulit untuk mengakses kembali sistem OSS tersebut. Meskipun ada kendala, mereka tetap melanjutkan pendaftaran izin usaha melalui OSS. Namun, adapun alasan Pelaku Usaha yang Tidak Menggunakan Sistem OSS yaitu, kurangnya pemahaman mengenai tujuan dan manfaat dari pendaftaran izin usaha melalui OSS, serta kebutuhan untuk sosialisasi yang lebih baik tentang sistem ini. Mereka merasa bahwa pendaftaran izin usaha memerlukan dokumen tambahan seperti SIUP dan daftar pajak, yang membuat mereka enggan untuk mendaftar. Dengan adanya perbaikan dan sosialisasi yang lebih baik, serta mekanisme evaluasi yang efektif, sistem OSS dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam mempermudah proses perizinan usaha dan meningkatkan kepuasan pelaku usaha.

5.4 Analisis Biaya-Manfaat

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tangerang Selatan dengan menggunakan teori Thomas R. Dye (2013). Salah satu indikator utama yang digunakan dalam penelitian ini

adalah analisis biaya manfaat, yang berfungsi untuk menentukan apakah manfaat dari kebijakan OSS melebihi biaya yang dikeluarkan. Analisis ini tidak hanya menilai efektivitas kebijakan tetapi juga efisiensinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kebijakan OSS memberikan berbagai manfaat signifikan. Salah satu manfaat utama adalah pengurangan waktu pemrosesan izin, yang berkurang dari rata-rata 14 hari menjadi 7 hari. Pengurangan ini memungkinkan pelaku usaha untuk memulai operasi mereka lebih cepat, yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Selain itu, sistem OSS meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perizinan, karena pelaku usaha dapat memantau status permohonan mereka secara real-time. Peningkatan kepuasan pengguna layanan juga tercermin dari survei yang menunjukkan mayoritas pelaku usaha merasa lebih puas dengan proses perizinan yang lebih cepat dan transparan.

Di sisi lain, penerapan kebijakan OSS juga memerlukan investasi yang signifikan, terutama dalam hal infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia. Biaya yang dikeluarkan untuk mengembangkan dan memelihara sistem OSS, serta untuk melatih pegawai dalam menggunakan teknologi baru, merupakan komponen penting dalam analisis ini. Namun, penelitian menunjukkan bahwa meskipun biaya awalnya cukup tinggi, pengurangan biaya administratif dan operasional dalam jangka panjang dapat mengimbangi investasi awal tersebut. Digitalisasi proses perizinan mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik dan interaksi langsung, yang tidak hanya menghemat waktu tetapi juga mengurangi biaya operasional. Analisis biaya manfaat menunjukkan bahwa manfaat yang diperoleh dari penerapan OSS jauh melebihi biaya yang dikeluarkan. Efisiensi yang dicapai melalui pengurangan waktu pemrosesan dan biaya administratif, serta peningkatan kepuasan pengguna, menegaskan bahwa kebijakan ini efektif dan efisien. Selain itu, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perizinan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP, yang merupakan salah satu tujuan utama dari kebijakan ini.

Dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator analisis biaya-manfaat cukup efisien dalam pengurangan waktu pemrosesan izin dan tanpa adanya biaya yang dikeluarkan. Kebijakan OSS di DPMPTSP Tangerang Selatan berhasil mencapai tujuan yang diharapkan dengan efisiensi yang tinggi. Analisis biaya manfaat yang dilakukan berdasarkan teori Thomas R. Dye (2013) memberikan gambaran jelas bahwa manfaat yang dihasilkan oleh kebijakan ini melebihi biaya yang dikeluarkan. Dengan terus melakukan evaluasi dan penyesuaian yang diperlukan, kebijakan OSS diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan mendukung pertumbuhan ekonomi di Tangerang Selatan.

5.5 Faktot Konteksual

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Tangerang Selatan. Kebijakan OSS ini diharapkan dapat mempercepat proses perizinan usaha dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mengintegrasikan berbagai izin menjadi satu pintu. Dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan ini, penelitian ini menggunakan Thomas R. Dye (2013) yang menekankan pentingnya faktor kontekstual, yaitu konteks sosial, ekonomi, dan teknologi di mana kebijakan diterapkan.

Faktor sosial memainkan peran penting dalam efektivitas kebijakan OSS di Tangerang Selatan. Di masyarakat yang sudah terbiasa dengan teknologi dan memiliki akses yang memadai, kebijakan ini lebih mudah diterima dan diimplementasikan. Namun, di daerah dengan tingkat literasi teknologi yang rendah, diperlukan usaha tambahan untuk edukasi dan sosialisasi. Kebijakan OSS harus mampu menjembatani kesenjangan digital ini agar semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara merata.

Faktor ekonomi juga sangat berpengaruh terhadap efektivitas kebijakan OSS. Di daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang tinggi, kebijakan ini dapat mendorong percepatan investasi dan pengembangan usaha. OSS menyediakan kemudahan dalam mengurus perizinan yang sebelumnya memakan waktu lama

dan biaya tinggi. Namun, dalam konteks ekonomi yang kurang stabil, seperti di masa krisis, kebijakan ini mungkin kurang efektif jika tidak didukung oleh insentif ekonomi lainnya. Pemerintah perlu memastikan bahwa kebijakan ini tetap relevan dan adaptif terhadap kondisi ekonomi yang berubah.

Faktor teknologi juga tidak bisa diabaikan dalam evaluasi kebijakan OSS. Infrastruktur di Tangerang Selatan cukup memadai dan semua aktivitas dapat diakses melalui teknologi. DPMPTSP telah mengakomodasi semuanya secara online dan stafnya sudah memahami sistem ini. Program JOSS menjadi bentuk komitmen pemerintah Tangerang Selatan untuk membantu masyarakat dalam perizinan melalui sistem OSS.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak DPMPTSP dikatakan sudah baik dalam memberikan dampak positif kepada masyarakat dengan adanya Program JOSS menjadi bentuk komitmen pemerintah Tangerang Selatan untuk membantu masyarakat dalam perizinan melalui sistem OSS. Efektivitas kebijakan OSS di Tangerang Selatan dipengaruhi oleh konteks sosial, ekonomi, dan teknologi di mana kebijakan ini diterapkan. Pemerintah perlu memperhitungkan faktor-faktor ini dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan untuk memastikan bahwa tujuan awal dari kebijakan tersebut dapat tercapai dengan optimal.

5.6 Umpan Balik dan Penyesuaian

Dalam penelitian ini, menggunakan teori Thomas R. Dye (2013) yang menekankan pentingnya umpan balik dan penyesuaian dalam proses kebijakan publik. Menurut Thomas R. Dye (2013), informasi yang diperoleh dari evaluasi kinerja harus digunakan untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan agar kebijakan dapat lebih efektif. Umpan balik yang diperoleh dari pelaku usaha, masyarakat, dan aparat pemerintahan memberikan gambaran nyata tentang kendala dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan ini. Beberapa masalah yang diidentifikasi antara lain adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang proses OSS, serta kendala teknis yang dihadapi pengguna saat mengakses sistem. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa

penyesuaian kebijakan berdasarkan umpan balik tersebut dapat meningkatkan efektivitas kebijakan OSS. Misalnya, dengan mengadakan sosialisasi dan pelatihan intensif bagi masyarakat dan pelaku usaha, serta memperbaiki sistem teknis untuk meminimalisir gangguan saat proses perizinan online. Penyesuaian ini bukan hanya mengatasi masalah yang ada, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap kebijakan OSS.

Dari perspektif teori Thomas R. Dye (2013), proses umpan balik dan penyesuaian ini merupakan siklus yang berkelanjutan dalam kebijakan publik. Evaluasi kinerja yang terus-menerus dan responsif terhadap umpan balik memungkinkan kebijakan OSS di Tangerang Selatan tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan dan kondisi di lapangan. Pemerintah daerah perlu mengembangkan mekanisme yang efektif untuk mengumpulkan dan menganalisis umpan balik secara berkala agar dapat melakukan penyesuaian yang tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian ini menegaskan bahwa dalam memberi bimbingan dan informasi kepada masyarakat terutama para pelaku usaha kecil di Tangerang Selatan belum maksimal, sehingga masih ada pelaku usaha yang belum mendaftarkan izin usahanya melalui sistem OSS ini. Efektivitas kebijakan OSS di Tangerang Selatan dapat ditingkatkan melalui mekanisme umpan balik yang baik dan penyesuaian yang tepat berdasarkan informasi yang diperoleh dari evaluasi kinerja. Serta respons terhadap umpan balik perlu diperbaiki untuk mengatasi kendala teknis dan meningkatkan sosialisasi informasi mengenai pembuatan perizinan melalui sistem OSS. Hal ini sesuai dengan pandangan Thomas R. Dye (2013) bahwa kebijakan publik yang efektif adalah kebijakan yang mampu beradaptasi dan merespon umpan balik dari lingkungan implementasinya. Dengan demikian, kebijakan OSS dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan pelaku usaha di Tangerang Selatan.