# STRATEGI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENDAFTARAN PERIZINAN BERUSAHA UMKM MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BANDUNGDI KEPOLISIAN RESOR KOTA (POLRESTA) BANDUNG

**Oleh**

**NANDA KURNIA**

**NPM: 218010018**

**Program Magister Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui sistem Online Single Submission (OSS) di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, yang menekankan pentingnya beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya yang tersedia, komunikasi antar organisasi, karakteristik pelaksana kebijakan, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini meneliti peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dalam mengimplementasikan OSS bagi pelaku UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OSS telah berhasil menyederhanakan layanan perizinan dan memberikan kemudahan bagi UMKM dalam mengakses layanan tersebut. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya kendala, terutama terkait keterbatasan akses teknologi di kalangan pelaku usaha mikro dan kecil, yang masih memerlukan dukungan teknis dalam penggunaan platform digital OSS. Penelitian ini menyarankan adanya pelatihan dan bantuan teknis lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan OSS di Kota Bandung.

Kata Kunci: OSS, UMKM, DPMPTSP, implementasi kebijakan, perizinan berusaha

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the implementation strategy of licensing services for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) through the Online Single Submission (OSS) system in Bandung City. This research adopts the policy implementation model from Van Meter and Van Horn, emphasizing the importance of several factors influencing the success of policy implementation, including the size and objectives of the policy, available resources, inter-organizational communication, characteristics of policy implementers, and the social, economic, and political conditions of the area. Through a qualitative approach, this research examines the role of the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Bandung City in implementing OSS for MSME actors. The findings indicate that OSS has successfully streamlined licensing services and provided ease of access for MSMEs in utilizing these services. However, the study also identifies challenges, particularly related to limited technological access among micro and small enterprises, which still require technical support in using the OSS digital platform. This research suggests the need for further training and technical assistance to enhance the effectiveness of OSS policy implementation in Bandung City..*

**RINGKESAN**

Ulikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis stratégi palaksanaan kawijakan palayanan perizinan anu usaha pikeun Usaha Mikro, Kecil, jeung Menengah (UMKM) ngaliwatan sistem Online Single Submission (OSS) di Kota Bandung. Ulikan ieu ngagunakeun modél palaksanaan kawijakan Van Meter jeung Van Horn, anu nekenkeun kana pentingna sababaraha faktor anu mangaruhan kana kasuksésan implementasi kawijakan, nya éta ukuran jeung tujuan kawijakan, sumber daya anu aya, komunikasi antar organisasi, karakteristik palaksana kawijakan, jeung kaayaan sosial, ékonomi, jeung pulitik. Ngaliwatan pamarekan kualitatif, ieu panalungtikan nalungtik peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP) Kota Bandung dina ngalaksanakeun OSS pikeun palaku UMKM. Hasil panalungtikan nuduhkeun yén OSS geus junun ngungkulan palayanan perizinan sarta méré genah pikeun UMKM dina ngaksés éta palayanan. Sanajan kitu, dina ulikan ieu ogé kapanggih halangan, utamana patali jeung aksés kawates kana téhnologi di kalangan pelaku usaha mikro jeung leutik, anu masih merlukeun rojongan teknis dina ngagunakeun platform digital OSS. Panalitian ieu ngasongkeun pelatihan sareng bantosan téknis pikeun ningkatkeun éféktivitas palaksanaan kawijakan OSS di Kota Bandung.

Kata Kunci: OSS, UMKM, DPMPTSP, palaksanaan kawijakan, perizinan usaha

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menuntut pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan secara online melalui penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau “E-Government” sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis pemerintahan elektronik yang secara khsusus diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang mana menyebutkan bahwa, E-Government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan dan mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati / Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan E-Government secara nasional.

Pemerintah memiliki kewajiban yang secara efektif dan efisien dapat memberikan pelayanan public untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga membuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menjadi meningkat dan mendorong iklim penanaman modal yang memiliki daya saing tinggi dari para pelaku usaha. Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerangkan bahwa pelayanan yang terselenggara pada kesatuan proses pelayanan terintegrasi dalam satu pintu berawal dari tahap permohonan (input) sampai dengan penyelesaian pelayanan (ouput). Melalui pelayanan terintegrasi tersebut diharapkan bisa menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, terjangkau dan transparan. Pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan untuk pelayanan publik ini mulai dipraktikkan mulai di tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, dan desa. Hal tersebut juga dilaksanakan pada pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang terdapat di Kota Bandung.

Perkembangan UMKM di Kota Bandung telah menjadi salah satu faktor penting dalam perekonomian kota tersebut. Kota Bandung dikenal sebagai pusat mode, kreativitas, dan industri kreatif, yang telah memberikan kontribusi besar terhadap perkembangan sektor UMKM. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perkembangan industri, sektor UMKM di Kota Bandung mengalami perkembangan yang pesat. Banyak pengusaha lokal yang memanfaatkan potensi kreativitas dan inovasi untuk mendirikan usaha kecil dan menengah di berbagai sektor, seperti fashion, kerajinan tangan, makanan dan minuman, serta industri kreatif lainnya.

Instansi harus menjadikan kualitas pelayanan menjadi hal terpenting diatas segalanya. Dengan menyediakan kualitas yang baik maka para pelayan sudah mampu satu langkah dalam menerapkan pelayanan yang prima. Pelayanan publik yang prima menunjukkan adanya kepuasan pelanggan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Jika hal ini diterapkan maka pemerintah juga selangkah lebih maju dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang selalu ada untuk masyarakatnya. Masyarakat yang puas akan pelayanan pemerintah akan membuat masyarakat lebih mempercayai pemerintah sepenuhnya.

**METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian yang digunakan dalam implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha UMKM melalui sistem Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung adalah dengan menggunakan Studi Kasus.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan sistem layanan perizinan berbasis elektronik yang dirancang untuk memudahkan proses pengurusan izin usaha secara terpadu dan terintegrasi. Sistem ini merupakan bagian dari program pemerintah pusat yang diimplementasikan di berbagai daerah, termasuk Kota Bandung, dengan tujuan untuk mempercepat, mempermudah, dan menyederhanakan proses perizinan usaha, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

OSS merupakan platform yang mengintegrasikan berbagai jenis perizinan yang diperlukan oleh pelaku usaha, baik itu skala kecil, menengah, maupun besar. Tujuan utamanya adalah menciptakan kemudahan berusaha dengan mengurangi hambatan birokrasi yang sebelumnya memakan waktu dan proses yang panjang. Melalui sistem OSS, pelaku usaha dapat mendaftarkan, mengurus, hingga mendapatkan izin usaha tanpa perlu datang langsung ke kantor DPMPTSP, melainkan cukup melalui platform online.

Sistem OSS juga didesain untuk mendukung investasi, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, dengan menyediakan informasi yang lengkap dan jelas terkait persyaratan, prosedur, serta jenis izin yang diperlukan sesuai dengan sektor usaha yang diinginkan. Dengan kata lain, OSS bertujuan untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif melalui penyederhanaan prosedur dan integrasi perizinan. Pelayanan OSS di Kota Bandung meliputi beberapa tahapan yang bisa dilakukan secara daring:

Registrasi Akun

Pelaku usaha diharuskan untuk membuat akun pada sistem OSS. Proses ini melibatkan pengisian data diri, data perusahaan, serta data terkait kepemilikan dan bidang usaha yang akan dijalankan.

Pengisian Formulir dan Pengajuan Izin

Setelah akun terdaftar, pelaku usaha dapat memilih jenis izin yang akan diajukan, seperti Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), hingga Nomor Induk Berusaha (NIB). Formulir yang diisi secara daring tersebut mencakup informasi detail mengenai rencana usaha, lokasi, serta aspek legal lainnya.

Verifikasi dan Persetujuan

Setelah data lengkap diisi, sistem OSS secara otomatis akan memverifikasi data yang telah dimasukkan. Beberapa izin mungkin memerlukan dokumen tambahan yang harus diunggah. Proses verifikasi oleh DPMPTSP dilakukan secara digital, dan dalam beberapa kasus, diperlukan verifikasi lapangan oleh petugas.

Penerbitan Izin

Setelah verifikasi selesai dan dinyatakan lengkap serta sesuai, sistem OSS akan mengeluarkan izin secara otomatis dalam bentuk digital. Izin ini memiliki legalitas yang sama dengan izin yang dikeluarkan secara manual.

OSS memberikan sejumlah manfaat bagi pelaku usaha, antara lain:

Kecepatan Proses

Dengan OSS, waktu pengurusan izin yang sebelumnya bisa memakan waktu berminggu-minggu kini bisa diselesaikan dalam hitungan hari atau bahkan jam, tergantung jenis izin yang diajukan.

Transparansi

Sistem ini memungkinkan pelaku usaha untuk memantau status pengajuan izin secara real-time, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan atau ketidakjelasan dalam proses perizinan.

Kemudahan Akses

Pelaku usaha bisa mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja, tanpa perlu mendatangi kantor DPMPTSP. Ini sangat memudahkan terutama bagi usaha kecil dan menengah yang mungkin memiliki keterbatasan dalam hal waktu dan sumber daya.

Untuk mengatasi tantangan yang ada, DPMPTSP Kota Bandung terus melakukan inovasi pelayanan, salah satunya melalui penyediaan pusat informasi dan konsultasi bagi pelaku usaha yang membutuhkan bantuan teknis dalam penggunaan OSS. Selain itu, pemerintah daerah juga aktif dalam melakukan sosialisasi terkait penggunaan sistem OSS, sehingga semakin banyak pelaku usaha yang memahami dan memanfaatkan sistem ini untuk kemajuan usaha mereka. Pemerintah Kota Bandung melalui DPMPTSP terus mendorong optimalisasi OSS sebagai bagian dari strategi peningkatan investasi dan pembangunan ekonomi daerah. Hal ini diwujudkan melalui pembaruan regulasi yang mendukung kemudahan berusaha, pelatihan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensi dalam menangani permohonan perizinan secara digital, serta peningkatan infrastruktur teknologi informasi.

Secara keseluruhan, pelayanan OSS di DPMPTSP Kota Bandung merupakan salah satu upaya untuk menciptakan pelayanan perizinan yang cepat, efisien, dan transparan bagi pelaku usaha, baik lokal maupun asing, serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya saing daerah dalam menarik investasi.

**KESIMPULAN**

Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian yang telah dilakuakn antara lain:Berdasarkan hasil penelitian dan analisis kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran yang tepat. Kesimpulan mencakup penilaian positif pemohon terhadap pelayanan, penghargaan eksternal, identifikasi peluang dan kendala, serta verifikasi kualitas dengan indikator layanan. Aspek positif dalam pelayanan, prinsip keadilan, dan pelatihan terhadap petugas juga menjadi sorotan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat sejumlah faktor, termasuk aspek teknis, operasional, penerapan teknologi, serta upaya dan solusi yang diterapkan oleh anggota pelaksana, yang mempengaruhi kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, seperti masalah server, keterbatasan fasilitas dan personil, antrian dan kerumunan, kendala aplikasi digital (SKCK Online), serta upaya dalam penggunaan layanan online (SKCK Delivery/SKCK Online) dan peningkatan manajemen antrian dan waktu tunggu.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, dapat disimpulkan bahwa evaluasi dari perspektif pemohon SKCK memberikan gambaran positif, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan sudah efektif, terbukti dari penilaian sangat baik, data survei kepuasan masyarakat, dan penghargaan dari lembaga eksternal.

# DAFTAR PUSTAKA

A.G, Subarsono. (2012). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, teori, dan Aplikasi).* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Abdul Wahab, Solichin (2004). *Analisis Kebijaksanaan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara.* Jakarta : Bumi Aksara.

Dunn, William N.(1994). *Public Policy Analysis: An Introduction*, New Jersey: Pearson Education.

Dye, Thomas R. (1981). *Understanding Public Policy*. 3thEnglewood Cliffs, NJ; Prentice Hall

Hardiansyah, (2001). *Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta : Gava Media.

Mulyadi, Dedi (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung :

Penerbit Alfabeta.

Nasucha, Chaizi (2004). *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo

Nawawi, Ismail (2009). *Public Policy.* Surabaya : Putra Media Nusantara.

Pasolong, Herbani (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Samudra, Wibawa (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Suyatna, Uyat (2009). *Kebijakan Publik Perumusan Implementasi dan Evaluasi*. Bandung : Kencana Utama.

Tangkilisan, Hesel Nogi (2003). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.

Winarno, Budi (2012*). Kebijakan Publik*. Yogyakarta : CAPS.

**Jurnal**

Bahroni, et al. (2022). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Kabupaten Situbondo.* Kabupaten Situbondo: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Maulidya, L. (2020). *Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal Berbasis Online Single Submission (OSS) di Kota Salatiga.* Salatiga: DPMPTSP Kota Salatiga.

Rosidi. (2022). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Terkait Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) di DPMPTSP Kabupaten Subang*. Subang: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sucahyo, et al. (2022). *Implementasi Program Online Single Submission (OSS) Pelayanan Perizinan Usaha Mikro di Kabupaten Probolinggo*. Probolinggo: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**Dokumen**

Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor: 77/M-DAG/Per/12/2013.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 14/M-DAG/Per/3/2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 77/M-DAG/Per/12/2013 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan TDP.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 08/M- DAG/PER/2/2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 37/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 07/M- DAG/PER/2/2017 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah.

UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah