

## KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION BERBASIS GOOD GOVERNANCE DI KOTA SURAKARTA

Satriyo Rahman Nur Pambudi<sup>1</sup>, Absori<sup>2</sup>

Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

Email : <sup>1</sup>rnpatriyo@gmail.com, <sup>2</sup>abs154@ums.ac.id

### ABSTRAK

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS). Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik Online Single Submission (OSS). Penyelenggaraan pelayanan publik yang bercirikan good governance merupakan salah satu tugas penting bagi pemerintah. Pada DPMPTSP Kota Surakarta meskipun pelayanan publik dapat dikatakan baik namun, prinsip-prinsip good governance belum terwujud secara optimal. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kebijakan penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS) berbasis good governance. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan perizinan sistem OSS pada DPMPTSP Kota Surakarta berbasis good governance sudah cukup baik. Dalam praktiknya penerapan good governance tersebut dilakukan dengan memberikan wadah bagi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan memajukan dunia usaha dan perekonomian. Meski demikian, masih terdapat kendala dalam penerapannya baik dari penyampaian informasi dan kejelasan informasi yang disampaikan. Dalam penelitian yang telah dilakukan disimpulkan bahwa good governance dapat terwujud melalui pelayanan publik yang baik pula.

**Kata Kunci:** online single submission (OSS), kebijakan publik, good governance

### Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi di era saat ini, maka perkembangan dan kemajuan di bidang pelayanan publik pun akan terus ditingkatkan demi terwujudnya optimalisasi efektifitas dan efisiensi yang lebih baik (Rusli 2013) (Rusli 2013). Kecanggihan inovasi yang diciptakan oleh pemerintah akan memberikan pemikiran baru sebagai wujud menata kewenangan yang efektif dan efisien. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya. Terdapat beberapa bidang layanan yang menjadi data laporan masyarakat. Salah satunya adalah di bidang perizinan terutama perizinan usaha. Berdasarkan hal tersebut, perizinan berusaha menjadi salah satu bidang pelayanan yang masih perlu

lagi dibenahi terkait dengan tatanan pelaksanaannya (Cahya and Dewi 2022).

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS). Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS). Melalui sistem pelayanan OSS, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien (Aqmarani, Susanto, and Juliani 2021) (YUSTIKA AQMARANI, Susanto, and Juliani 2021). Bagi perusahaan maka syarat

seperti pada umumnya yaitu harus terlebih dahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Saat ini permasalahan yang terjadi pada penerapan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) yaitu masyarakat yang tidak terbiasa memakai cara online atau takut salah input data. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kota Surakarta yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat.

*Good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara (Kamelia and Veranita 2022). Untuk mewujudkan konsep *good governance* mengandung sebuah tantangan yang cukup berat (Nubatonis, Rusmiwari, and Suwasono 2015). *Good governance* yang efektif menuntut adanya *alignment* (koordinasi) yang baik, berintegritas serta profesional. Tuntutan masyarakat dalam menghadapi era globalisasi tidak dapat terhindarkan dari ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan baik kehidupan berbangsa maupun kehidupan bermasyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan prima merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi. Perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan, seringkali perizinan menjadi sebuah indikator untuk menilai apakah sebuah tata pemerintahan sudah mencapai kondisi *good governance* atau belum (Maswati 2021).

Pelayanan perizinan merupakan sebuah kebutuhan masyarakat dalam mengurus segala aspek legalitas terutama izin usaha. Selain itu perizinan juga merupakan elemen yang sangat

diperhatikan oleh pelaku bisnis dalam menanamkan investasinya di daerah. Pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan. Salah satu tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS). Pada era digital sekarang ini, perizinan dapat diproses secara online dari yang sebelumnya secara offline, sehingga dengan adanya perubahan sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan menjadi lebih optimal. Dari uraian latar belakang diatas, dapat diberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan implementasi penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *online single submission* berbasis *good governance* di Kota Surakarta?
2. Bagaimana konsep kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *online single submission* berbasis *good governance* di Kota Surakarta?

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menitikberatkan pada proses dan makna dari fenomena yang ditemui dilapangan, hal ini berdasarkan teori yang dikemukakan Sugiyono bahwa penelitian kualitatif adalah “ Penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting)” natural setting yang dimaksud adalah menceritakan kembali apa yang terjadi dengan lugas dan apa adanya pendapat.

Sumber data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta dengan

melibatkan staf koordinator layanan konsultasi, serta beberapa staf lainnya dan beberapa pengunjung yang akan mengajukan permohonan izin pada dinas terkait.

Pengumpulan data dengan studi kepustakaan dengan mencari, menginventarisasi, mencatat, mempelajari dan mengutip data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini. Analisis data yang digunakan berupa pengumpulan data, reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Kebijakan Implementasi Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem Online Single Submission Berbasis Good Governance di Kota Surakarta

Salah satu unsur yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan menurut Edward III (Agustino 2012) adalah komunikasi. Komunikasi dalam konteks penelitian ini digunakan agar pelaksanaan kebijakan perizinan melalui sistem OSS ini dapat berjalan dengan baik. Komunikasi dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kota Surakarta dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat pelaku usaha tentang adanya kebijakan perizinan sistem OSS yang berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Jika komunikasi dapat tersalurkan dengan baik maka akan menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kota Surakarta kepada sasaran kebijakan atau

pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung sudah berjalan, namun belum optimal karena belum dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Faktor selanjutnya adalah kejelasan komunikasi atau penyampaian informasi. Kejelasan penyampaian informasi tentang kebijakan perizinan sistem OSS melalui sosialisasi secara langsung atau tatap muka, menurut mayoritas informan dari jajarannya DPMPTSP Kota Surakarta secara umum sudah jelas namun untuk kejelasan secara rincinya masih kurang dikarenakan keterbatasan waktu dan banyaknya materi yang disampaikan sehingga penyampaian materinya pun hanya secara umum.

Menurut Edward III (Agustino 2012) perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan. Seluruh informan mengatakan bahwa konsistensi dalam implementasi kebijakan perizinan sistem OSS sudah cukup konsisten dalam pelaksanaannya karena semua proses perizinan harus dilakukan lewat sistem OSS, hanya saja perlu ada perbaikan atau penyempurnaan dari sistem aplikasinya karena masih sering terjadi gangguan.

Pengimplementasian suatu kebijakan harus ditunjang oleh sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya nonmanusia. Walaupun isi kebijakan, tujuan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, namun apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakannya maka implementasi

kebijakan tersebut tidak akan berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. (Subaktiawan and Fauziah 2017) bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya fasilitas fisik dan sumber daya kewenangan.

Sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Kota Surakarta secara umum sudah cukup baik sebagai implementor kebijakan perizinan sistem OSS ini walaupun masih perlu dilakukan peningkatan kompetensinya. Hal yang tak kalah pentingnya dalam menentukan keberhasilan dari pengimplementasian suatu kebijakan adalah sumber daya anggaran. Bahwa sumber daya anggaran yang khusus untuk menunjang kegiatan pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS di DPMPTSP Kota Surakarta sudah tersedia walaupun menurut jajarannya DPMPTSP Kota Surakarta besarnya masih belum ideal.

Sumber daya fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan (Agustino 2012). Semua informan dari jajarannya DPMPTSP Kota Surakarta dan informan dari kalangan masyarakat atau pelaku usaha menyatakan bahwa sumber daya fasilitas fisik (sarana dan prasarana) di DPMPTSP Kota Surakarta sudah cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kebijakan perizinan sistem OSS. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari segi sumber daya fasilitas fisik yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Surakarta sudah cukup baik dan dapat mendukung atau menunjang keberhasilan dalam pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS tersebut. Sumber daya lain yang tidak kalah penting

adalah kewenangan. Adanya kewenangan yang cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan yang dimiliki oleh implementor sangat mempengaruhi juga keberhasilan dari pengimplementasian suatu kebijakan. Sumber daya kewenangan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Surakarta sudah cukup baik dan juga dapat berperan sebagai faktor pendukung atau penunjang keberhasilan untuk mencapai tujuan dari pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS.

Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edwards III dalam (Agustino 2006) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari pengangkatan birokrasi dan insentif. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat di atasnya. Oleh karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

DPMPTSP Kota Surakarta telah menempatkan personilnya secara khusus yang dianggap memiliki kompetensi yang cukup memadai untuk memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat atau pelaku usaha terkait dengan sistem perizinan OSS. Pernyataan informan yang menyatakan bahwa ada staf khusus yang memiliki kompetensi yang cukup memadai yang ditugaskan di bagian depan atau front office untuk memberikan bantuan pelayanan perizinan sistem OSS bagi yang membutuhkan. Termasuk dalam

terminologi disposisi ini adalah insentif. Fungsi utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan. Insentif menjamin bahwa karyawan akan mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan tujuan utama pemberian insentif adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja individu maupun kelompok. Seluruh informan dari jajaran DPMPTSP Kota Surakarta mengatakan ada insentif khusus yang diterima oleh DPMPTSP Kota Surakarta yang diberikan dalam bentuk honorarium setiap bulannya kepada staf yang ditugaskan sebagai operator OSS, sedangkan semua informan dari kalangan masyarakat atau pelaku usaha menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui terkait masalah ada atau tidaknya insentif tersebut.

Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP). Secara umum dapat disimpulkan bahwa unsur struktur birokrasi dalam pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS ini sudah berjalan dengan baik karena sudah tersedianya SOP untuk mengimplementasikan kebijakan perizinan sistem OSS dan dalam mengimplementasikan kebijakan perizinan sistem OSS pada DPMPTSP Kota Surakarta tidak terjadi fragmentasi kepada instansi terkait lainnya sehingga kedua karakteristik utama tersebut tidak menjadi kendala atau penghambat dalam pencapaian tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

Dari uraian tersebut membuktikan bahwa kebijakan penyelenggaraan perizinan belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Adanya kelemahan dalam penyampaian serta kejelasan informasi terhadap pelaku usaha perlu adanya evaluasi terkait hal tersebut untuk melaksanakan pelayanan publik yang good governance.

#### **B. Konsep Kebijakan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission Berbasis Good Governance di Kota Surakarta**

Fungsi utama DPMPTSP adalah pelayanan investasi dan perizinan, sehingga dalam penerapan prinsip partisipasi good governance bukan pada ranah penetapan program dan pengambilan keputusan namun keikutsertaan masyarakat yang dimaksud dalam hal ini adalah ikut serta memajukan dunia usaha dan perekonomian Kota Surakarta yang difasilitasi oleh pihak DPMPTSP dengan memberikan pelayanan pemberian perizinan maupun nonperizinan, hal ini sebagaimana termaktub dalam misi DPMPTSP pada point kedua bahwa DPMPTSP mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan investasi, dari penelusuran yang dilakukan ditemukan data bahwa DPMPTSP bersinergi dengan pemerintah dan masyarakat membuka akses investasi di Kota Surakarta. Bidang investasi yang tengah dijajaki di Kota Surakarta, diantaranya pengembangan kawasan wisata rakyat, pengembangan kawasan wisata heritage, bidang ekonomi, dan pariwisata yang tentunya merupakan bagian dari karakteristik good

governance dimana setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya sehingga dapat dikonfirmasi bahwa partisipasi karakteristik dari good governance telah diterapkan.

Penerapan aturan hukum menjadi landasan utama DPMPTSP Kota Surakarta dalam melaksanakan tugasnya, berdasarkan informasi yang diperoleh baik pada sesi wawancara maupun observasi, regulasi yang mengatur perangkat daerah ini sangat jelas diantaranya Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal, Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, serta beberapa perda yang mengatur tentang perizinan diantaranya Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung, Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penanaman Modal, Perda Kota Surakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perubahan Retribusi Daerah. Beberapa indeks retribusi ini dapat dilihat langsung oleh pemohon pada website atau banner atau pusat informasi yang terpajang pada DPMPTSP Kota Surakarta, sesuai dengan karakteristik good governance bahwa pemerintahan yang baik mempunyai jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan terhadap masyarakat tanpa pandang bulu, di DPMPTSP Kota Surakarta hal bahwa penerapan prinsip aturan hukum dari good governance telah terlaksana dengan baik.

Transparansi yang dimaksud adalah terciptanya sistem informasi manajemen yang terjangkau oleh masyarakat sehingga harus memenuhi

unsur kejelasan dalam arti mudah dipahami/dimengerti oleh masyarakat, aksesibilitas/terjangkau dalam arti adanya pertukaran informasi dua arah, memberikan informasi tambahan yang dibutuhkan masyarakat, serta rasional dalam arti adanya proses yang konsisten, terstandarisasi, formal, dan dapat dipantau perkembangannya, dalam hal ini transparansi perizinan yang dimaksud mencakup waktu, prosedur, biaya dan persyaratan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada lokasi penelitian dapat dikonfirmasi bahwa DPMPTSP Kota Surakarta telah berupaya menyampaikan pesan dan informasi kepada masyarakat seputar perizinan melalui banner yang dipajang pada ruang pelayanan maupun informasi yang dibagikan pada situs resmi DPMPTSP Kota Surakarta, lebih lanjut akses informasi seputar pelayanan investasi dan perizinan dapat diakses melalui aplikasi pintar layanan terpadu untuk publik (SIPINTER), proses pelayanan dilakukan melalui front office atau customer service memungkinkan pengguna jasa/pemohon berkomunikasi secara langsung face to face dengan petugas pelayanan sehingga memudahkan pengajuan berkas dan akses informasi.

Sesuai dengan karakteristik good governance bahwa prinsip transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi, proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh masyarakat yang membutuhkan dan harus dapat dipahami dan dapat dimonitor, dengan demikian prinsip transparansi dari good governance telah dilaksanakan dalam proses pelayanan pada DPMPTSP Kota Surakarta.

DPMPTSP Kota Surakarta menjadi salah satu penerima piagam penghargaan kualitas pelayanan publik kategori pelayanan prima tahun 2022 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PANRB) yakni DPMPTSP Kota Surakarta memanfaatkan teknologi informasi terutama dalam penerapan sistem OSS, sehingga disinyalir keberadaan DPMPTSP efektif dalam meningkatkan iklim investasi dan penanaman modal di Kota Surakarta pun dalam hal perizinan diharapkan mampu berkontribusi dalam hal mendorong peningkatan ekonomi masyarakat Surakarta. Perlu disepakati bersama bahwa makna sederhana dari efisiensi adalah melakukan atau mengerjakan suatu pekerjaan dengan cara yang benar atau sesuai standar yang ditetapkan.

Sedangkan efektifitas adalah melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran atau tujuan yang ingin dicapai. Namun pada sesi wawancara ditemukan beberapa kelemahan dalam hal efektivitas dan efisiensi pelayanan ini diantaranya, beberapa pemohon/pengguna jasa masih mengeluhkan belum mampu mengakses SIPINTER sehingga tetap harus melakukan permohonan izin secara langsung offline dengan cara datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Surakarta, hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor diantaranya tingkat kemampuan teknologi masyarakat yang masih kurang atau diistilahkan dengan gagap teknologi, sehingga penerapan SIPINTER ini dinilai belum efektif dari segi efisiensi waktu pelayanan.

Berdasarkan indikator good governance bahwa efektivitas dan

efisiensi dari lembaga-lembaga sebaik mungkin menghasilkan sesuai dengan apa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan pada DPMPTSP Kota Surakarta belum terlaksana dengan baik.

Akuntabilitas dalam konsep good governance merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal akuntabilitas hukum dan peraturan dapat dikonfirmasi bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya DPMPTSP senantiasa berdasar pada peraturan dan undang-undang yang mengatur pelayanan publik baik yang bersifat nasional maupun kebijakan yang bersifat regional. Kemudian akuntabilitas dalam hal proses berupa pelayanan cepat, responsif dan murah biaya masih memiliki kelemahan dari segi kemampuan SDM yang masih terbatas, Sub Koordinator DPMPTSP sendiri pun mengakui bahwa tidak semua pegawai yang ada mampu mengakses sistem informasi manajemen berbasis digital dengan baik sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang berbasis digital artinya konsep administrasi the right man on the right place belum terpenuhi dengan baik.

Dari segi akuntabilitas program terutama penerapan aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (SIPINTER), Sub Koordinator DPMPTSP mendemostrasikan penggunaan aplikasi ini mempermudah dalam pemberian layanan salah satunya dengan penggunaan tanda tangan online yang mampu mempersingkat proses persetujuan permohonan izin, namun

dalam hal akuntabilitas alternatif program menuju one stop service dalam artian pelayanan online masih terus diupayakan agar lebih maksimal mengingat adanya keterbatasan sumber daya manusia maupun sumber dana atau anggaran belanja yang terbatas.

Dalam hal ini berdasarkan indikator good governance bahwa akuntabilitas adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan. Sehingga berdasarkan hal diatas prinsip akuntabilitas yang good governance belum terlaksana dengan baik.

Dari uraian tersebut membuktikan bahwa konsep kebijakan penyelenggaraan perizinan berbasis good governance belum secara optimal terlaksana dengan baik. Sehingga berdasarkan penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa good governance dapat terwujud melalui pelayanan publik yang baik pula. Meskipun dalam penerapannya terdapat kendala, setidaknya konsep kebijakan perizinan berbasis good governance dapat terimplementasi dengan baik.

### **Kesimpulan dan Saran**

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan yaitu kebijakan penyelenggaraan perizinan berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS) berbasis good governance pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta sudah cukup baik, namun belum optimal terkait faktor komunikasi yang masih kurang yaitu pada dimensi tranmisi/penyampaian informasi dan dimensi kejelasan informasi yang disampaikan.

Konsep kebijakan penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS) berbasis good governance jika diukur dari sudut pandang penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik dapat disimpulkan belum sepenuhnya berjalan efektif. Hal ini dikarenakan masih ditemui beberapa kelemahan pada prinsip efektivitas dan efisiensi serta akuntabilitas.

### **Daftar Pustaka**

- Agustino, Leo. 2006. "Dasar-Dasar Kebijaksanaan Publik." *Bandung: CV. Alfabeta*.
- Agustino, Leo. 2012. "Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta Makassar City Indonesia." *American Jurnal Of Humanity And Sosial 2*.
- Aqmarani, Aliyyah Yustika, Sri Nur Hari Susanto, and Henny Juliani. 2021. "SISTEM IZIN INVESTASI MUDAH DAN TERPADU (SI IMUT) SEBAGAI WUJUD PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK YANG IDEAL BERDASARKAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SEMARANG." *Diponegoro Law Journal 10(2):274–87*.
- Cahya, Alfhi Fusvita, and Maya Puspita Dewi. 2022. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dalam Meningkatkan Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukabumi." *Res Publica: Journal of Social Policy Issues 1(2):15–23*.
- Kamelia, Lidia, and Mira Veranita. 2022. "Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten

Subang.” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 9(2):289–99.

Maswati, Rani. 2021. “PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN BIAK NUMFOR.” *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak* 16(2):37–45.

Nubatonis, Sondil E., Sugeng Rusmiwari, and Son Suwasono. 2015. “Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)* 3(1).

Rusli, Budiman. 2013. “Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif.” *Bandung: Hakim Publishing*.

Subaktiawan, Eko, and Luluk Fauziah. 2017. “Implementasi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Rumah Susun (Studi Pada Rumah Susun Sederhana Sewa Di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo).” *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)* 5(1):93–108.

YUSTIKA AQMARANI, ALIYYAH, Sri Nur Hari Susanto, and Juliani Juliani. 2021. “SISTEM IZIN INVESTASI MUDAH DAN TERPADU (SI IMUT) SEBAGAI WUJUD PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK YANG IDEAL BERDASARKAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SEMARANG.-011 HTN 2021.”