

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan fokus evaluasi Sistem OSS RBA dalam mengurus perizinan berusaha dan melihat tantangan serta pendorong yang ada dalam keberjalanan Sistem OSS RBA dalam perizinan berusaha, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keberjalanan Sistem OSS RBA masih memerlukan pengevaluasian guna meningkatkan kebermanfaatan dan kepuasan yang lebih menyeluruh, terutama pada aspek kualiat sistem yang masih sering terjadi kendala teknis, kualitas informasi yang belum sepenuhnya mudah dipahami oleh seluruh kalangan pengguna, dan kualitas layanan yang masih memiliki hambatan pada layanan *online* ke pusat serta sistrem antrian. Secara umum, dalam keberjalanannya Sistem OSS RBA di DKI Jakarta belum sepenuhnya berhasil, meskipun sudah menunjukkan manfaat yang signifikan berupa mempermudah akses, efisiensi, integrasi dan standarisasi, serta kualitas layanan yang sangat baik. Kepuasan pengguna juga relatif baik tetapi dengan beberapa catatan penting karena masih ditemukannya kendala-kendala terkait kualitas sistem yang masih harus dibenahi seperti gangguan teknis dan akses yang tidak stabil, serta terkait informasi yang disediakan maupun yang dibutuhkan oleh para pelaku usaha. Hal tersebut menandakan masih diperlukannya pengevaluasian terhadap sistem OSS RBA.

2. Dalam keberhasilan keberjalanan Sistem OSS RBA terdapat beberapa pendorong dan tantangan yang dialami dalam pperizinan berusaha. Tantangan utama dalam keberjalanan Sistem OSS RBA terdapat pada dinamika perubahan regulasi yang masih terjadi sehingga diperlukannya lagi penyesuaian oleh sistem dan pengguna, perbedaan kualitas/tingkat kepehaman masyarakat dalam menggunakan sistem, keterbatasan akses dari penyelenggara di tingkat wilayah untuk mengakses sistem dan dalam melakukan komunikasi ke tingkktat pusat bila terjadi kendala, serta keterbatasan penyelenggara khususnya dalam bidang pelayanan bila terjadi permasalahan teknis yang berada di ranah pusat atau BKPM. Namun, dalam keberjalanannya Sistem OSS RBA didukung dalam hal kuatnya regulasi terutama melalui amanat PP No. 5 Tahun 2021 yang menjadi pembuka dalam kewajiban penggunaan sistem dan sebagai acuan standarisasi dalam perizinan berusaha, dan penguatan integrasi perizinan berusaha lintas K/L. Lalu juga terkait kualitas pelayanan dengan adanya dukungan aktif dari para pelayan publik dan dengan adanya program Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), serta JakEVO sebagai sistem pendukung dalam perizinan berusaha. Secara keseluruhan, keberhasilan OSS RBA bergantung pada bagaimana penyelenggara mampu mengatasi tantangan tersebut dengan memaksimalkan dukungan regulasi dan kualitas layanan yang ada.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperlukan beberapa peningkatan dan perbaikan dalam Sistem OSS RBA guna meningkatkan

kemudahan dan kenyamanan bagi para pengguna/pelaku usaha dan pihak penyelenggara. Penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pemerintah pusat melalui BKPM

- a) Berdasarkan temuan masalah terkait sinkronisasi data baik saat transisi maupun sehari-hari, pihak BKPM perlu melakukan penguatan terkait sinkronisasi data baik antar Kementerian dan Lembaga melalui pembentukan tim khusus yang bertugas untuk memastikan seluruh data pelaku usaha di berbagai K/L terintegrasi dan tersinkronisasi dengan baik, serta otomatisasi data perpindahan data pelaku usaha saat transisi sistem maupun regulasi/kebijakan.
- b) Berdasarkan temuan terkait permasalahan informasi status perizinan dan masih bersifat umum, dapat dilakukan perincian atau transparansi status perizinan berusaha sudah dimana atau posisi berkas yang lebih mendetail dan penyediaan fitur atau informasi yang lebih kontekstual sesuai dengan profil usaha agar pelaku usaha hanya menerima informasi yang lebih relevan/tidak bersifat umum.
- c) Berdasarkan temuan terkait sistem sulit di akses pada masa tertentu, terutama pengisian LKPM, pihak pemerintah pusat atau BKPM dapat melakukan penjadwalan perkategori usaha (kecil, menengah kecil, menengah tinggi, dan tinggi) atau perwilayah dalam penggunaan Sistem OSS RBA terutama dimasa pengisian LKPM, guna menanggulangi server *error/overload*.

- d) Berdasarkan temuan terkait regulasi atau kebijakan yang masih berubah dan menambah beban administrasi pelaku usaha, pihak BKPM dapat mempertimbangkan beberapa hal penyesuaian terkait penerapan regulasi, yang pertama terkait peraturan baru berlaku hanya kepada pelaku usaha yang baru mau mendaftarkan usahanya atau membuat NIB, termasuk pelaku usaha yang baru ingin menambahkan kategori usaha baru. Kedua, pada saat perubahan regulasi diperlukannya penyediaan panduan teknis yang lebih sederhana atau lebih mudah dipahami oleh seluruh pengguna agar tidak menambah beban administrasi di lapangan dan pelaku usaha tidak mengalami kebingungan. Ketiga, penyederhanaan alur terkait pengisian yang dirasa tidak perlu/membingungkan dan memperjelas fitur terutama pada pemetaan poligon yang masih menjadi kesulitan pelaku usaha.
- e) Berdasarkan temuan dari pihak DPMPTSP DKI Jakarta yang mengeluhkan terkait kesulitan mengeskalisasi masalah dan hak akses OSS RBA, Pihak BKPM dapat menyediakan saluran khusus seperti penyediaan *helpdesk* khusus bagi tiap penyelenggara di tingkat wilayah, guna memudahkan eskalasi terkait suatu permasalahan ke tingkat pusat dan mempercepat penanganan permasalahan. Serta pengevaluasian pemberian hak akses penyelenggara tingkat wilayah dari yang awalnya satu akun hanya bisa diakses satu perangkat di waktu yang sama menjadi penyediaan hak akses persektor satu akun,

hal ini berguna agar tidak terhambatnya proses perizinan dan penyalahgunaan antar sektor.

2. Pemerintah daerah melalui DPMPTSP DKI Jakarta

- a) Berdasarkan temuan masyarakat masih belum sepenuhnya mendapatkan informasi terkait perubahan regulasi, fitur, ataupun mengenai Sistem OSS RBA, pihak DPMPTSP DKI Jakarta melalui seluruh PTSP setempat dapat melakukan sosialisasi/penyuluhan/*campaign* atau melalui grup komunitas pelaku usaha terkait perubahan regulasi dan fitur yang lebih masif dan jelas ke seluruh pelaku usaha.
- b) Berdasarkan temuan permasalahan kurang efektifnya sistem pemanggilan antrian langsung di DPMPTSP DKI Jakarta, pihak DPMPTSP DKI Jakarta dapat mengalokasikan dana untuk menerapkan sistem pemanggilan yang lebih efektif seperti melalui pengeras suara yang didukung dengan penampilan layar nomor antrian dan bilik yang masih tersedia, sehingga tidak membingungkan bagi pengunjung dan juga pegawai.