

Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (Oss Rba) di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang

Liatosa Yundrina

Universitas Sriwijaya, Jl. Masjid Al Gazali, Bukit Lama, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan
liagus81@yahoo.com

Abstract

The concept of good governance today is starting to influence most government stakeholders at the central and regional levels, the impact of which is to foster a spirit of improving and enhancing the performance of government management to improve the quality of public services, and to translate it into various regional government policies. The purpose of this study was to find out and explain the implementation of the Online Single Submission Risk-Based Approach policy in Kalidoni District, Palembang City. Realizing it or not, every citizen is always associated with the activities of the government bureaucracy, so that its existence is something that cannot be negotiated. The research method used in this study is a qualitative descriptive research method. Acceleration of the implementation of OSS RBA in the regions requires the support of certainty and completeness of Central digital policies and systems. Incomplete regulatory substance in a number of PPs, technical provisions have not yet been issued (which are still delegated to ministerial regulations), and the integration process between systems is not yet optimal, which is an obstacle for regions to follow up and implement OSS RBA quickly. Meanwhile at the regional level, regional governments face a number of challenges, both in regulatory and institutional aspects, as well as digitalization.

Keywords: Online Policy, Single Submission, Risk Based Approach

Abstrak

Konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik dewasa ini mulai mempengaruhi sebagian besar stakeholder pemerintahan di pusat dan daerah, dampaknya menumbuhkan semangat memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menuangkannya ke dalam berbagai macam kebijakan pemerintahan daerah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Implementasi kebijakan Online Single Submission Risk-Based Approach di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. 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 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.

Kata Kunci: Kebijakan Online, Single Submission, Risk Based Approach

Copyright (c) 2023 Liatosa Yundrina

Corresponding author: Liatosa Yundrina

Email Address: Liagus81@yahoo.com (Jl. Masjid Al Gazali, Bukit Lama, Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumsel)

Received 09 February 2023, Accepted 16 February 2023, Published 16 February 2023

PENDAHULUAN

Konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik dewasa ini mulai mempengaruhi sebagian besar stakeholder pemerintahan di pusat dan daerah, dampaknya menumbuhkan semangat memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menuangkannya ke dalam berbagai macam kebijakan pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen

pemangku kepentingan baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah diperlukan dan relevan untuk mendekatkan pemerintah dalam kerangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberdayakannya.

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawiroharjo dengan mengatakan bahwa:

“Semenjak dilaksanakannya cita-cita negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur, fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik.

Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid (1997: 11) bahwa: Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Lebih lanjut Rasyid (1997:48) mengemukakan bahwa pelayanan pada hakekatnya adalah: “Salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Keberhasilan seseorang dalam menjalankan misi pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengemban tiga fungsi tersebut”.

Pertanyaan-pertanyaan etis kemudian muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk memperoleh pelayanan yang paling sederhana saja, masyarakat selalu dihadapkan pada berbagai kesulitan yang sengaja dibuat-buat. Pemandangan tentang pelayanan yang tidak memuaskan ini dapat dilihat hampir di semua instansi pemerintah. Apabila dicermati, kelambanan pelayanan birokrasi tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah, faktor lain yang juga mempengaruhi belum baiknya kualitas pelayanan antara lain adalah prinsip dari organisasi pemerintah yang berorientasi kepada pelaksanaan dan pertanggungjawaban formal saja, tanpa mempertimbangkan aspek kualitas.

Dari hasil penelitian Ulbert Silalahi (dalam Zulkarnaen, 1996:55) terungkap bahwa: Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara masih berada dalam peringkat present and accounted, artinya organisasi atau pegawai menyadari dan mengetahui kedudukan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, namun untuk usaha ke arah yang sampai pada kualitas pelayanan belum serius untuk dilaksanakan. Berkaitan dengan hal tersebut, Hidayat dan Sucherly (1956:87) mengemukakan bahwa: Pada umumnya organisasi pemerintah sering menghadapi tiga masalah yang meliputi kurang efektif, kurang efisien dan mutu pelayanan yang kurang. Budaya yang berorientasi kepada pencapaian target merupakan salah satu ciri dari organisasi birokrasi.

Salah satu pertimbangan mengapa pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan dan non perizinan serta investasi, menjadi strategis, dan menjadi prioritas adalah karena sebagai kunci masuk untuk melaksanakan pemerintahan yang baik di Indonesia. Selain itu juga, karena buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang signifikan dengan buruknya penyelenggaraan Good Governance. Dampak pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas dan menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Buruknya pelayanan publik, mengindikasikan kinerja manajemen pemerintahan yang kurang baik.

Perbaikan kualitas pelayanan pemerintah dalam perizinan berusaha saat ini terus didorong guna mendorong masuknya investor dan meningkatkan investasi di Indonesia. Salah satu upaya perbaikan tersebut dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, yang lebih dikenal dengan nama OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach). Peraturan ini merupakan upaya lanjutan atas pelayanan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yang telah dilakukan sebelumnya. Melalui penerapan OSS RBA, masyarakat atau pelaku usaha dapat mengakses Sistem OSS secara daring di mana pun dan kapan pun. OSS merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat dan murah, serta memberi kepastian dalam pelayanan publik.

Pemberlakuan OSS RBA ini membawa banyak perubahan dalam pelayanan perizinan berusaha khususnya di Kecamatan. Sebelum diberlakukannya PP Nomor 5 Tahun 2021, untuk perizinan berusaha dengan kategori usaha Mikro dan Kecil dengan batasan modal sampai dengan 500 juta rupiah melalui mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Setelah diberlakukannya peraturan tersebut maka seluruh perizinan berusaha berapapun modalnya dan apapun kategorinya akan diproses seluruhnya melalui website OSS RBA. Ini berarti peranan Kecamatan dalam pelayanan perizinan berusaha telah bergeser. Dimana yang sebelumnya memberikan pelayanan secara luring, maka saat ini memberikan pelayanan yang bersifat berbantuan. Masyarakat juga dalam berurusan perizinan berusaha tidak perlu lagi datang ke kantor camat, mereka bisa mengurus perizinan tersebut dari rumah saja.

Namun harapan kemudahan tersebut ternyata tidak semudah itu untuk diwujudkan. Saat ini pelayanan perizinan berusaha berbasis resiko mengalami banyak kendala dan permasalahan,

khususnya di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. Kendala yang paling krusial adalah mengenai literasi masyarakat dan kemampuan petugas pelayanan. Sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, bahwasanya pelayanan perizinan berusaha di Kecamatan berkonsep layanan perizinan berbantuan, dimana petugas layanan hanya bersifat mendampingi pemohon saat mengalami kendala proses pengajuan perizinan berusaha. Ini berarti petugas layanan Kecamatan harus memiliki kemampuan dan informasi yang cukup terkait OSS RBA.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, hal tersebut diatas mengalami kendala yang cukup signifikan. Dari 5 orang petugas loket pelayanan PATEN, ternyata baru satu orang yang sudah mengikuti pelatihan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. Sehingga petugas loket layanan yang seharusnya mampu memberikan layanan berbantuan atau bimbingan kepada masyarakat yang belum memahami proses perizinan berusaha berbasis resiko menjadi kurang berperan sebagaimana mestinya. Tidak kompetennya pegawai kecamatan tersebut berakibat banyaknya masyarakat yang bingung harus bertanya kepada siapa terkait pengurusan perizinan berusaha mereka. Permasalahan tersebut semakin kompleks saat permasalahan tersebut diselesaikan dengan tetap diberlakukannya PATEN dan mengabaikan pelaksanaan OSS RBA di Kecamatan.

Permasalahan lainnya rendahnya rasa keingintahuan dan kemampuan petugas untuk belajar secara mandiri guna meningkatkan kemampuan dan kompetensinya. Berdasarkan pengamatan penulis saat mengakses web aplikasi perizinan berusaha berbasis resiko di laman www.oss.go.id, telah terdapat petunjuk panduan yang cukup jelas dan mudah dimengerti sebagaimana tampak pada gambar dibawah ini.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang selaku instansi Pemerintah yang selama ini mengelola perizinan berusaha selain Kecamatan, telah mencoba mensosialisasikan kepada masyarakat dan pegawai Kecamatan. Tapi ternyata tak semudah itu untuk memberikan informasi baru kepada masyarakat. Juga dalam hal pemberian informasi ke pihak kecamatan ternyata yang dikirimkan oleh pihak Kecamatan terkadang bukanlah petugas loket layanan, sehingga materi tidak dapat tersampaikan dengan baik.

Selain itu, bukan hanya petugas yang memiliki budaya literasi yang rendah, masyarakat pun mengalami hal yang sama. Masyarakat lebih banyak memilih bertanya atau menggunakan jasa calo dari pada harus membaca panduan dan melakukan proses pengurusan perizinan berusaha sendiri secara online. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan konsep yang ingin diwujudkan oleh Pemerintah saat memberlakukan OSS RBA. Bahkan untuk masyarakat yang tidak mengetahui bahwasanya telah diberlakukannya OSS RBA untuk perizinan usahanya akibat ketidaktahuan dan kurangnya informasi kepada masyarakat, petugas Kecamatan membiarkan saja masyarakat mengurusnya melalui mekanisme PATEN.

Selain belum siapnya membuka loket khusus, petugas yang memahami OSS RBA msh terbatas kemampuan pemahamannya, sarana prasarana loket layanan berbantuan berupa penyediaan alat komputer dan alat scanner bagi masyarakat belum disediakan hingga saat ini. Padahal OSS RBA

diterapkan pada pertengahan tahun kemarin, seharusnya pada tahun ini sudah bisa disediakan. Namun kenyataannya hal tersebut tidak atau belum dianggarkan untuk disediakan pada tahun ini. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait Online Single Submission Risk Based Approach dengan judul “Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Implementasi kebijakan Online Single Submission Risk-Based Approach di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. Serta untuk mengetahui dan menjelaskan kendala apa saja yang dihadapi dalam mengimplementasikan Online Single Submission Risk-Based Approach di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah diharapkan penelitian ini dapat memperkaya kajian teoritis yang dapat dipergunakan dalam pelaksanaan kebijakan. Serta diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pengambil keputusan serta pelaksana kebijakan terkait Online Single Submission serta sebagai referensi bagi pihak lainnya dalam penelitian sejenis.

METODE

Sugiyono (2003:32) mengatakan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, valid, dan reliabel, dengan tujuan dapat dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami dan memecahkan masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Tipe atau jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Sedangkan kualitatif maksudnya prosedur penelitian yang menghasilkan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dengan metode observasi, wawancara dan studi pustaka. Dengan metode penelitian deskriptif kualitatif diharapkan dapat menggambarkan bagaimana Implementasi kebijakan Online Single Submission Risk-Based Approach di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

HASIL DAN DISKUSI

Berkaitan dengan izin usaha secara online, Kota Palembang dalam upayanya memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan mudah bagi masyarakat, salah satunya dengan membangun Mall Pelayanan Publik (MPP), melalui DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), dengan total cakupan layanan sebanyak 373 jenis layanan yang bekerjasama dengan 29 instansi. Berdasarkan Perwali Palembang Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP, dijelaskan bahwa “DPMPTSP adalah unsur pendukung tugas Walikota di bidang pelayanan perizinan berdasarkan kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota sesuai dengan undang- undang yang berlaku”.

Menurut Dwiyanto dalam Daraba (2014:19), beberapa hasil studi tentang kinerja birokrasi pelayanan publik membuktikan buruknya proses birokrasi di Indonesia, seperti sikap aparat dalam menghadapi keluhan masyarakat, penolakan pelayanan oleh aparat, inisiatif yang rendah ketika tidak ada pimpinan, keputusan aparat dalam menindaklanjuti kesulitan, diskriminasi pelayanan, serta ketidakpastian waktu dan biaya dalam penyelesaian pelayanan. Oleh sebab itu diperlukan inovasi dalam pelayanan publik dalam hal ini adalah OSS RBA.

MPP merupakan terobosan inovatif pemerintah dalam memberikan layanan publik, salah satunya yaitu penerapan sistem OSS RBA dengan tujuan untuk mewujudkan reformasi birokrasi yang bersih dan akuntabel.

Karakteristik dari masalah (tractability of the problems)

Tingkat Kesulitan Teknis dari Masalah Yang Ada

Dalam hal ini dilihat bagaimana permasalahan yang terjadi, apakah termasuk permasalahan sosial yang secara teknis mudah diselesaikan, atau masuk dalam kategori masalah sosial yang secara teknis sulit untuk dipecahkan. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis melakukan wawancara dengan Bapak Camat Kalidoni yaitu Bapak M. Rama Cahya Putra, S.STP., MM, sebagai berikut:

“Pelaksanaan kebijakan perizinan online atau sekarang dikenal dengan OSS RBA, di Kota Palembang sudah berjalan 1 tahun terakhir dan tentunya dalam perjalanannya pasti ditemui masalah-masalah atau kendala yang menuntut kami untuk mencari solusinya. Khususnya di Kecamatan Kalidoni, banyak masalah-masalah teknis yang muncul. Bisa dikatakan masyarakat masih bingung dengan perubahan pengurusan izin, dari yang biasanya langsung berhadapan di loket, sekarang serba online. Masyarakat yang sudah mengetahui tentang perizinan online pun masih meraba-raba tentang cara pengurusannya. Masalah-masalah yang muncul kami harapkan bukan jadi penghalang untuk masyarakat mendapatkan perizinan usaha bagi pelaku usaha”

Selain itu, penulis juga mewawancarai Pak Suwardi (56 Tahun), warga Kelurahan Sei Selayur, yang memiliki usaha pembuatan gerabah, dengan nama Gerabah Maju Bersama, yang sudah berjalan 12 tahun, tapi hingga sekarang belum memiliki izin usaha:

“Bulan lalu kami sudah datang ke kantor Camat, mau mengurus izin usaha. Pegawai kantor camat sudah mau membantu. Tapi rupanya untuk mendaftarkan awal, kami tidak ada NPWP, jadi belum bisa mendaftarkan. Sampai sekarang kami belum membuat NPWP.”

Lain halnya dengan Pak Candra (45 tahun), warga Kelurahan Bukit Sangkal, yang memiliki usaha Cafe Deflow, yang baru berjalan 8 bulan dan sudah mengantongi izin usaha;

“Menurut saya, perizinan online ini susah-susah gampang. Katanya mempermudah, tapi terlalu detail untuk pengisian di web nya. Karena itu untuk pengurusan perizinan, saya dibantu notaris. Semuanya selesai dan izin usaha saya sudah keluar.”

Berdasarkan pernyataan dari hasil wawancara di atas yang telah diungkapkan Bapak Camat Kalidoni yaitu Bapak M. Rama Cahya Putra, S.STP., MM, juga 2 orang masyarakat yang memiliki

usaha di Kecamatan Kalidoni, terungkap bahwa untuk masyarakat OSS RBA ini masih dianggap sulit. Masalah mendasar yaitu persyaratan, juga cara pengisian laman oss juga masih dianggap terlalu rumit bagi masyarakat.

Selanjutnya, untuk mengetahui apakah petugas loket pelayanan perizinan telah mematuhi tahapan dalam hal kegiatan tersebut atau terdapat kendala dalam pelaksanaannya, berikut hasil wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Kalidoni yaitu Bapak Romison Saptana Putra, ST., MM, sebagai berikut:

“Terkait pelaksanaan pembuatan perizinan berbasis resiko, memang kami menemukan kendala-kendala di lapangan. Masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan banyak yang mengeluh susah dan rumit. Padahal adanya OSS RBA ini untuk mempermudah para pelaku usaha membuat perizinan usahanya, tapi kenyataannya kami banyak menerima laporan, keluhan pelaku usaha juga ada sebagian UMKM yang masih meminta izin usaha secara manual saja. Saat kami arahkan ke Mall Pelayanan Publik, masyarakat berkeberatan, dengan alasan jauh ke MPP. Atau bahkan ada yang mengatakan sungkan jika harus minta bantuan pengurusan izin usaha ke MPP. Jadi kami bersama petugas loket pelayanan berusaha semaksimal mungkin untuk membantu warga yang ingin mengurus perizinan usahanya. Terkadang kami yang langsung menghubungi pihak MPP untuk mendapatkan kejelasan jika ada kendala dalam mendaftarkan izin usaha warga kami.”

Dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi karakteristik masalah, dengan indikator tingkat kesulitan teknis dari masalah yang ada cukup tinggi.

Tingkat Kemajemukan dari Kelompok Sasaran

Suatu program akan relatif mudah diimplementasikan apabila kelompok sasarannya adalah homogen. Sebaliknya, apabila kelompok sasarannya heterogen, maka implementasi program akan relatif lebih sulit, karena tingkat pemahaman setiap anggota kelompok sasaran terhadap program relatif berbeda.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Cipta Kerja, kini sistem OSS bertransformasi menjadi OSS RBA. Penerapan OSS RBA selama 1 tahun terakhir di Kecamatan Kalidoni seharusnya sudah berjalan dengan baik. Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran, rendah. Dari hasil data Badan Pusat Statistik tahun 2020 penduduk di Kalidoni sebagian besar memiliki mata pencarian dengan membuka usaha dan berdagang.

Berkaitan dengan kemajemukan kelompok sasaran, penulis melakukan wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Kalidoni yaitu Bapak Romison Saptana Putra, ST., MM, sebagai berikut:

“Sebenarnya untuk memberikan informasi tentang sesuatu yang berkaitan dengan usaha atau perdagangan ke kecamatan Kalidoni ini cukup mudah, melihat bahwa sebagian besar penduduk Kecamatan Kalidoni ini adalah pedagang atau masyarakat yang memiliki usaha, yaitu UMKM. Apalagi jika informasi yang kita berikan ini sangat bermanfaat untuk mereka. Biasanya mereka akan lebih mudah menerima.”

Tabel 1. Matrik Temuan Karakteristik dari Masalah

NO	Dimensi	Indikator	Rendah/ Tinggi	Keterangan
1.	Karakteristik Masalah	a) Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang ada	Tinggi	Terkait pelaksanaan perizinan berbasis resiko, pelaku usaha mengaku menemukan sejumlah kendala dalam proses mengurus perizinan lewat OSS RBA, sebagian besar mengeluhkan cara pengisian laman di website OSS RBA yang detil.
		b) Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran	Rendah	Kecamatan memiliki tingkat kemajemukan penduduk yang rendah, karena karena sebagian besar penduduk bekerja sebagai pedagang, bermata pencaharian dari membuka usaha.

Karakteristik Kebijakan / Undang-undang

Kebijakan adalah suatu konsep dan strategi yang diwujudkan dalam tindakan-tindakan dengan tujuan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dan menciptakan kesejahteraan. Kebijakan antara lain dapat dikategorikan ke dalam pengaturan, distribusi, dan prosedural. Dalam merumuskan kebijakan, identifikasi permasalahan adalah hal pertama yang harus dilakukan sebelum merumuskan konsep dan teori yang tepat untuk diterapkan. Carter Victor Good dalam bukunya

Dictionary of Education (1959) menyampaikan pengertian kebijakan, yaitu sebuah pertimbangan yang didasari oleh penilaian faktor-faktor yang bersifat situasional, sifatnya umum dalam menyusun perencanaan, dan memberikan arahan ketika pengambilan keputusan agar nantinya tujuan dapat tercapai.

Kejelasan Isi Kebijakan

Ini berarti semakin jelas dan rinci sebuah kebijakan, maka akan semakin mudah diimplementasikan, karena implementor mudah memahami dan menerjemahkan dalam tindakan nyata. Sebaliknya ketidakjelasan isi kebijakan merupakan potensi lahirnya distorsi dalam implementasi kebijakan. Berkaitan dengan hal ini, penulis melakukan wawancara kepada Bapak Camat Kalidoni, sebagai berikut:

“Pihak kecamatan hanya menjalankan apa yang ada. Untuk kegiatan secara rinci kami masih menunggu Peraturan Walikota, yang hingga saat ini blm ada aturan jelas dan peraturan walikota yang menginstruksikan untuk fokus ke OSS RBA. Jadi pihak kecamatan sifatnya hanya membantu, dan mendukung kegiatan OSS RBA ini. Kami juga melakukan koordinasi dengan pihak DPMPTSP, jika ada kendala-kendala terkait teknis pelaksanaan perizinan online ini.”

Selain itu, penulis juga mewawancarai Ibu Citra Martikalini, S.STP, M.Si, yang merupakan Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan di DPMPTSP, beliau mengatakan :

“Sistem OSS RBA ini memang masih banyak dikeluhkan, karena masih belum terintegrasinya sistem di sejumlah kementerian dengan sistem satu pintu. Terkhusus masalah kebijakannya, Peraturan

Pemerintah mendelegasikan ketentuan-ketentuan teknis ke peraturan-peraturan menteri yang hal ini di masa depan akan terjadi potensi tumpang tindih. Bukan hanya Kota Palembang saja, tapi kota dan kabupaten lain pun begitu. Kota Palembang sendiri masih melakukan penyesuaian-penyesuaian dan dalam tahap merencanakan pembahasan aturan-aturan turunan.”

Dari hasil wawancara tersebut, menjelaskan bahwa respon kelembagaan daerah cukup bervariasi, ada daerah yang telah melakukan penyesuaian struktur kelembagaan, sesuai amanat PP Nomor 6 Tahun 2021 tentang DPMPTSP, ada beberapa daerah yang belum sama sekali melakukan penyesuaian dan masih terus berkonsultasi dengan pemerintah pusat atau daerah provinsi dalam hal kebijakan- kebijakan OSS RBSA ini. Pihak kecamatan kalidoni sifatnya hanya menunggu petunjuk dari Pemerintah Kota Palembang, jika nanti muncul Peraturan Walikota menyangkut OSS RBA, maka pihak kecamatan kalidoni akan menjalankan. Dari masyarakat pun hanya mengikuti petunjuk dari Camat, untuk kebijakan-kebijakan menyangkut OSS RBA masyarakat kalidoni pada umumnya tidak memahami, hanya mengetahui bahwa pengurusan izin usaha sekarang berbasis resiko dan online.

611	1909210013846	RIVIERA GEMILANG JAYA	Persekutuan Komanditer (CV / Commanditaire)	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Bukitsangkal	46635	Perdagangan Besar Bahan Konstruksi Dari Porselen
612	1909210013846	RIVIERA GEMILANG JAYA	Persekutuan Komanditer (CV / Commanditaire)	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Bukitsangkal	46636	Perdagangan Besar Bahan Konstruksi Dan Kayu
613	1909210013846	RIVIERA GEMILANG JAYA	Persekutuan Komanditer (CV / Commanditaire)	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Bukitsangkal	46637	Perdagangan Besar Cat
614	1909210013846	RIVIERA GEMILANG JAYA	Persekutuan Komanditer (CV / Commanditaire)	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Bukitsangkal	46638	Perdagangan Besar Berbagai Macam Material Bangunan
615	1909210013846	RIVIERA GEMILANG JAYA	Persekutuan Komanditer (CV / Commanditaire)	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Bukitsangkal	46599	Perdagangan Besar Mesin, Peralatan Dan Perlengkapan Lainnya
616	2009210028484	WAHYUDI	Perorangan	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Sungaiselincih	45405	Perdagangan Besar Suku Cadang Sepeda Motor Dan Aksesorinya
617	2009210020415	SITI RISAH PASARIBU	Perorangan	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Kalidoni	10794	Industri Kerupuk, Kenpik, Peyek Dan Sejenisnya
618	2009210023275	CIU CONG	Perorangan	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Bukitsangkal	47736	Perdagangan Eceran Perlengkapan Pengendara Kendaraan Bermotor
619	0218010112474	ABDUL ANZISY	Perorangan	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Bukitsangkal	56102	Rumah/Warung Makan
620	2109210005434	FITRI MAHARANI	Perorangan	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Kalidoni	10710	Industri Produk Roti Dan Kue
621	2109210024942	EKWI TUMIRI	Perorangan	Menengah Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Sungaiselayur	10216	Industri Berbasis Daging Lumatan Dan Sunmi
622	0220000692514	MITRA TRUK INDONESIA	Perseroan Terbatas (PT)	Rendah	Usaha Mikro	Kalidoni	Bukitsangkal	46900	Perdagangan Besar Berbagai Macam
623	9120113190612	FORTUNA PUTRA SEJATI	Perseroan Terbatas (PT)	Tinggi	Usaha Kecil	Kalidoni	Kalidoni	46620	Perdagangan Besar Logam Dan Bijih

Gambar 1. Data Pengguna OSS RBA Kecamatan Kalidoni

Dukungan antar Organisasi atau Institusi Pelaksana

Beberapa ahli menyatakan bahwa kesukaran-kesukaran untuk mewujudkan tindakan yang terkoordinasi di lingkungan institusi tertentu dan diantara sejumlah organisasi atau institusi lain yang terlibat.

Untuk mengetahui apakah dukungan antar organisasi pelaksana tersebut berpengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan OSS RBA di kecamatan Kalidoni, penulis melakukan wawancara kepada Bapak Camat Kalidoni, sebagai berikut:

“Terkait perizinan usaha online berbasis resiko ini melibatkan beberapa organisasi pemerintah daerah (OPD), semua yang terlibat untuk pemberian izin usaha sekarang sudah ada di Mall Pelayanan Publik. Sudah cukup membantu, bagi warga yang ingin mengurus perizinan, jadi tidak bolak balik ke organisasi-organisasi yang bersangkutan. Tapi kembali lagi ke proses pengurusan izin, khususnya pengisian laman OSS RBA, walau sudah di dukung organisasi-organisasi lainnya, tapi masalah mendasarnya ada pada sistem OSS RBA itu sendiri.”

Sejalan dengan yang dikatakan Kabid Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Pelayanan DPMPTSP, Ibu Citra Martikalini, SSTP, M.Si, bahwa :

“Dukungan organisasi dan institusi terkait OSS RBA ini sangat tinggi. Walaupun baru berjalan 1 tahun. Mengingat sebelumnya sudah menjalani OSS, bisa dikatakan kondisi sekarang mau tidak mau ‘harus berjalan’, dan dilaksanakan. Kendati banyak kendala yang harus kami hadapi, baik dari sisi SDM ataupun regulasi dan kebijakan-kebijakan lainnya. Tapi mudah- mudahan semua akan menuju sempurna.”

Keterangan M. Rama Cahya Putra, S.STP., MM, senada dengan dimensi kebijakan di atas, proses dan tindak lanjut kelembagaan daerah juga bervariasi. Kota Palembang khususnya Kecamatan Kalidoni sudah menyesuaikan struktur DPMPTSP. Selain itu, mulai Oktober 2021, seluruh OPD teknis pelayanan perizinan dan non perizinan akan berkantor di DPMPTSP Kota Palembang untuk membantu proses pelayanan perizinan.

Terkait SDM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), hampir semua daerah memiliki daya dukung jumlah staf yang mumpuni. DPMPTSP Kota Palembang memiliki 100 staf termasuk termasuk bidang penanaman modal, sementara jumlah SDM di Kecamatan Kalidoni memiliki 5 staf di bidang pelayanan perizinan, dan belum ada yang tersertifikasi pelatihan pelayanan perizinan berbasis resiko.

Tabel 2. Matrik Temuan Karakteristik Kebijakan

NO	Dimensi	Indikator	Rendah/ Tinggi	Keterangan
1.	Karakteristik Kebijakan	a) Kejelasan isi kebijakan	Rendah	Pemerintah Kota Palembang sendiri masih belum membuat aturan turunan terkait OSS RBA, sehingga pemerintah kecamatan sifatnya hanya menunggu petunjuk teknis dari DPMPTSP. Pelaku usaha juga

Pada pembahasan Tabel 2 disimpulkan bahwa dari Karakteristik Kebijakan, dalam hal a) Kejelasan isi kebijakan, kejelasannya isi kebijakan tentang OSS RBA ini rendah, karena Pemerintah Kota Palembang sendiri belum membuat aturan turunan dari kebijakan Pusat. Sedangkan dilihat dari dukungan antar institusi, tinggi, yang berarti setiap organisasi dan institusi yang berkaitan dengan perizinan mendukung penuh, termasuk Kecamatan Kalidoni memberikan ruang khusus untuk membantu masyarakat Kalidoni yang membutuhkan bantuan dalam hal pembuatan izin usaha.

Variabel Lingkungan diluar Undang-Undang

Kondisi Sosial Ekonomi dan Teknologi

Perbedaan-perbedaan kondisi sosial ekonomi dapat mempengaruhi persepsi mengenai kadar pentingnya masalah yang akan ditanggulangi. Keberhasilan implementasi mungkin akan lebih sulit dicapai mengingat perbedaan-perbedaan kondisi sosial ekonomi setempat. Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik relatif mudah menerima program-program pembaruan dibanding dengan

masyarakat yang masih tertutup dan tradisional. Demikian juga kemajuan teknologi akan membantu dalam proses keberhasilan implementasi dengan bantuan teknologi modern.

Terkait dengan hal tersebut, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Camat Kalidoni sebagai berikut:

“Secara umum, penduduk kalidoni sudah bersifat terbuka, mereka sudah mampu menerima perubahan, walau masih ada yang menutup mata dan tidak mau tau dengan kebijakan-kebijakan pemerintah. Tapi bisa atasi dengan pendekatan kekeluargaan. Dari sisi teknologi, masyarakat kalidoni pun berangsur-angsur melek teknologi. Kondisi ini juga karena dipaksa oleh keadaan, jadi mau tidak mau warga kalidoni harus belajar menghadapi kemajuan teknologi. Kami pihak kecamatan pun berusaha memfasilitasi masyarakat, misalnya di wilayah kantor camat kami sediakan wifi agar masyarakat bisa mengakses internet.”

Wawancara juga kami lakukan kepada Pak Romli (49 tahun) warga Kelurahan Kalidoni yang lagi mengurus berkas di Kantor Camat, sebagai berikut :

“Saya pribadi merasa terbantu dengan staf-staf kecamatan. Wifi di Kantor Camat juga boleh kami gunakan. Sekarang sudah serba online, jadi kami warga juga selalu berkoordinasi dengan pihak kecamatan, terhadap hal-hal yang tidak kami mengerti dalam urusan berkas atau perizinan online ini. Tapi sejujurnya saya masih tidak paham akan perizinan online ini. Mungkin untuk orang seperti saya lebih memilih tidak online saja”

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa warga kalidoni dengan kondisi sosial-ekonomi yang berbeda-beda, tetapi bisa menerima secara terbuka informasi-informasi dari pemerintah kecamatan. Walau pun mungkin mereka tidak langsung memahami tentang informasi tersebut. Pengetahuan dan kemampuan mengakses OSS RBA masih berada level yang berbeda-beda. Warga Kecamatan Kalidoni mengakui, informasi yang diperoleh masih sangat terbatas dan diperoleh secara mandiri atau mengikuti sosialisasi yang masih sangat terbatas baik dari sisi frekuensi maupun kedalaman informasi. Sementara pada sisi regulasi, pelaku usaha juga belum memahami terkait turunan-turunan UU Cipta kerja.

Sikap Kelompok Sasaran

Kelompok-kelompok masyarakat dapat mempengaruhi proses implementasi kebijakan, baik yang sifatnya mendukung program, maupun yang menentang program.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Camat Kalidoni sebagai berikut:

“Dalam merespon izin usaha berbasis resiko secara online ini sebenarnya masyarakat kalidoni merespon dengan baik, karena untuk kemajuan usaha nya. Tapi dalam pelaksanaannya mereka banyak menemukan kesulitan- kesulitan karena kemampuan dan pemahaman mereka berada pada level yang berbeda-beda. Sedangkan kami sendiri juga belum memahami secara mendalam OSS RBA ini. Tapi setidaknya staf kami sudah bisa membantu warga Kalidoni yang ingin mendaftarkan usahanya.”

Keterangan dari hasil wawancara di atas menjelaskan kurangnya pemahaman dan informasi berdampak pada proses pelayanan perizinan, dari segi teknis masih banyak pelaku usaha melakukan

kesalahan, misalnya dalam memilih usaha yang masuk kedalam kategori UMK dan non UMK. Selain itu, kesalahan memilih izin atas jenis usaha, padahal aturan mengenai perbedaan tersebut telah terbit, yakni Peraturan Badan Pusat Statistik tahun 2020 tentang Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI). Implikasinya yakni ketidakpastian pelaksanaan kegiatan usaha serta berpotensi terkena sanksi oleh pemda (pencabutan izin hingga larangan usaha).

Dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa sikap dan sumber-sumber yang dimiliki kelompok-kelompok sasaran, mengungkapkan bahwa kendala yang ditemukan dalam OSS Berbasis Risiko cukup beragam.

Tabel 3. Matrik Temuan Variabel diluar Undang-Undang yang mempengaruhi Implementasi

NO	Dimensi	Indikator	Sesuai/ Tidak	Keterangan
1.	Variabel diluar Undang- Undang yang mempengaruhi Implementasi	a) Kondisi sosial ekonomi dan teknologi	Tidak	Kondisi sosial ekonomi dan teknologi masyarakat kalidoni yang berbeda-beda tingkat pemahamannya menjadikan pelaksanaan OSS RBA ini berjalan lambat.
		b) Sikap Kelompok Sasaran	Tidak	Hampir seluruh pelaku usaha menerima adanya OSS RBA, tapi terkendala tingkat pengetahuan yang berbeda- beda sehingga masyarakat kalidoni masih butuh bantuan dan informasi yang jelas dari pihak kecamatan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data-data pendukung yang diperoleh, pengamatan di lapangan serta keterangan dari informan dapat disimpulkan bahwa dimensi Variabel diluar undang-undang yang mempengaruhi implementasi, (a) Kondisi sosial ekonomi dan teknologi, (b) Sikap kelompok sasaran sudah berjalan baik namun belum Optimal.

KESIMPULAN

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 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.

Pertama, pada dimensi regulasi, Pemda pada umumnya masih melakukan revisi dan/atau menyusun perda atau perkara untuk menindaklanjuti sekaligus mempercepat penerapan OSS RBA. Proses politik dan persoalan waktu dalam tahapan legislasi menjadi determinan penghambat dalam menyiapkan Perda turunan dalam waktu singkat. Kedua, pada aras kelembagaan, meski dari sisi daya dukung jumlah SDM mencukupi, namun penyesuaian struktur kelembagaan dan peningkatan jumlah aparatur bersertifikat menjadi pekerjaan rumah yang harus diselesaikan. Kendati telah terjadi

restrukturisasi secara perlahan, mayoritas daerah membutuhkan waktu untuk menuntaskan proses tersebut. Ketiga, pada aspek digitalisasi, selain dukungan infrastruktur internet yang sangat menentukan, keberadaan sistem pelayanan perizinan, daerah mesti memiliki peran krusial dalam situasi transisi ini. Kepastian prosedur yang tercermin melalui hadirnya asas fiktif positif merupakan langkah maju yang layak diapresiasi. Namun, kerangka digital OSS RBA masih membutuhkan pengembangan dengan konsep one stop site. Muaranya, pelaku usaha tidak perlu mengurus perizinan berusaha pada situs yang berbeda sehingga penyederhanaan prosedur dapat terwujud di masa mendatang.

REFERENSI

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Alfatih, Dany. 2010. *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat (Kajian Pada Implementasi Program Kemitraan dalam Rangka Membudaya Usaha Kecil)*. Bandung: UNPAD Press
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif*. Prenada Media Grup; Jakarta.
- Amdana, Permatasari Iman. 2016. “Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan).” *The Journalish: Social dan Government*.
- Antoni, Darius, Muhammad Izman Herdiansyah, Muhamad Akbar dan Agus Sumitro. 2021. “Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Palembang.” *Jurnal Media Informatika Budidarman*
- Asri B. 2020. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat.” *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia* 12 (4): 695–712.
- Assegaf, Muhammad Iqbal Fitra, Henny Juliani, dan Nabiatus Sa’adah. 2019. “Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah.” *Jurnal Hukum Diponegoro* 8 (2): 1328–42.
- Dava Rezeki Effendi, Muhammad Levia, Puji Susilo Asih, Iradhat Taqwa Sihidi, dan Ali Roziqin. 2022. “*The Effectiveness of E-Commerce Platforms Banyuwangimall.Com in The Development of Small dan Medium Enterprises.*” *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal* 12 (1): 11–19.
- Dawud, Joni, Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar, Deni Fauzi Ramdani. 2020. “Implementasi Kebijakan Online Single Submission Pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus Di

- DPMTSP Kota Bdanung & Kabupaten Bdanung).” *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara* 12 (2): 83–92.
- Dewi, Maya Puspita, Tuswoyo Tuswoyo, Abdul Gofur, dan Dony Hendarto. 2020. “Sosialisasi dan Pendampingan Penggunaan *Online Single Submission* Pada Pelaku Usaha Kecil dan Menengah di Kota Depok”.
- FADHILAH, dan I Prabawati. 2019. “Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu”.
- Fahurrahman, M. 2016. “Faktor Birokrasi Dalam Keberhasilan.” *Jurnal TARBAWI* 2 (02): 14–27.
- Farah, Sintya, dan Retno Sunu Astuti. 2020. “Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (*Online Single Submission*) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.” *Journal of Public Policy dan Management Review* 10 (1): 69–79.
- Habibie Hendra Carlo, Dicky Herdyawan Bachrudin, S. Ferra Firdaus Abstrak. 2021. “Analisa Terhadap Kebijakan Perizinan Usaha Berbasis Resiko”.
- Hadi, Krishno, Listiano Asworo, dan Iradhad Taqwa Sihidi. 2020. “*Journal of Government Civil Society.*”
- Harany, Lavenia Ied, Slamet Muchsin, dan Agus Zainal Abidin. 2019. “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo”.
- Kusnadi, Iwan Henri, dan Muhammad Rifqi Baihaqi. 2020. “Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Subang.” *The World of Public Administration Journal* 2.
- Muafa, Ghina Rindho, dan Eva Hany Fanida. 2019. “Penerapan Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo”.
- Muliawaty, Lia, dan Shofwan Hendryawan. 2020. “Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus ; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang).” *Jurnal Ilmu Administrasi* 11: 101–12.
- Orywika, M Faisal. 2021. “Pengaruh Penerapan *Online Single Submission* (OSS) Terhadap Perilaku Birokrasi Dan Pelaku Usaha Serta Dampaknya Bagi Percepatan Investasi di Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung”.
- Putra, Bayu Karunia, Reygina Marta Dewi, Yulia Hasna Fadilah, dan Ali Roziqin. 2021. “Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Mobile JKN Di Kota Malang.” *Jurnal Ilmiah Publika* 9 (1): 1–13