

IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN NGANJUK

Anis Nur Fadhilah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,
anisnurfadhilah288@gmail.com

Indah Prabawati, S.Sos., M.Si.

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,
indahprabawati@unesa.ac.id

Abstrak

Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, disusunlah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui satu sistem yaitu *Online Single Submission* (OSS). OSS merupakan sistem layanan perizinan yang bertujuan untuk menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat, murah serta memberi kepastian. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Nganjuk yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, salah satunya yaitu Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS. Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sudah dijalankan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang tidak sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat. Penggunaan sistem perizinan berusaha melalui OSS mengakibatkan masyarakat takut salah input data terkait berkas-berkas yang dibutuhkan sehingga masih banyak masyarakat Nganjuk sebagai calon pelaku usaha perseorangan yang langsung mendatangi DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dalam mengurus perizinan berusaha. Sumber daya manusia ditingkat dinas sudah cukup memadai dalam pelaksanaannya. Fasilitas pendukung pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk cukup baik yaitu terdiri dari komputer, printer dan jaringan internet, namun selama pelaksanaan pelayanan terkadang jaringan internet mengalami eror atau koneksi buruk. Pada aspek disposisi, pengangkatan birokrasi dilakukan berdasarkan surat tugas Kepala Dinas. Tidak ada insentif yang didapatkan oleh pelaksana Pelayanan Perizinan Berusaha OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk. Struktur birokrasi sudah dijalankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada. Melalui pelayanan OSS, manfaat yang diberikan yaitu DPMPTSP dapat dengan mudah mengakses perizinan berusaha langsung dalam satu hari selesai.

Kata Kunci: Implementasi, *Online Single Submission* (OSS)

Abstract

In the context of accelerating and increasing investment and business, a Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Business Licensing Services is Integrated Electronically. Based on this policy, all business licensing services become integrated by the center through one system, *Online Single Submission* (OSS). OSS is a licensing service system that aims to simplify business licensing and create a model of integrated licensing services that is fast, inexpensive and provides certainty. Nganjuk Regency's One-Stop Integrated Service and Investment Service (DPMPTSP) is one of the regional government apparatus in Nganjuk Regency that implements a one-stop service system as a service agency that is specifically tasked with providing licensing services that directly intersect with the community, one of which is Business Licensing Services through OSS. The purpose of this study is to describe in depth and analyze the Implementation of Electronic Single Submission (OSS) Integrated Business Licensing Services in Nganjuk Regency DPMPTSP. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The results of the Integrated Electronic Business Licensing Services Implementation *Online Single Submission* (OSS) at Nganjuk Regency DPMPTSP have been implemented, but there are still obstacles in the delivery of information that is not fully acceptable to the community. The use of a business licensing system through OSS resulted in the public being afraid of inputting

data related to the files needed so that there were still many Nganjuk people as potential individuals who went directly to DPMPTSP Nganjuk Regency in managing business permits. Human resources at the service level are sufficient in their implementation. Supporting facilities for the implementation of licensing services through OSS in Nganjuk Regency DPMPTSP are quite good, which consists of computers, printers and internet networks, but during the implementation of services sometimes the internet network experiences errors or bad connections. In the aspect of disposition, the appointment of bureaucracy is carried out based on the letter of assignment of the Head of Service. There was no incentive obtained by the executor of the OSS Business Licensing Service in Nganjuk Regency DPMPTSP. The bureaucratic structure has been carried out in accordance with the main tasks and functions that exist. Through OSS services, the benefits provided, namely DPMPTSP, can easily access licensing, trying to directly complete one day.

Keywords: Implementation, Online Single Submission (OSS)

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. Kecanggihan inovasi yang diciptakan oleh pemerintah akan memberikan pemikiran baru sebagai wujud menata kewenangan yang efektif dan efisien.

Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek pelayanan yang terdiri dari barang, jasa dan administrasi. Hal ini berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5 yang menyebutkan bahwa "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Salah satu wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan. Pemanfaatan kecanggihan teknologi yang ada pada layanan perizinan yaitu diberikan dalam bentuk *online* dengan tujuan pengguna layanan perizinan baik badan usaha maupun perseorangan dapat memperoleh pelayanan perizinan secara efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya. Terdapat beberapa bidang layanan yang menjadi data laporan masyarakat. Data tersebut terinci pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Data Laporan Masyarakat

Bidang	Jenis Laporan
Bidang Pendidikan	PPDB, Ujian Nasional

Bidang Kesehatan	Layanan BPJS, Layanan Rumah Sakit, Kasus Vaksin Palsu
Bidang Penegakan Hukum	Putusan Pengadilan, Putusan Perkara, Layanan Penegakan Hukum, Pelanggaran HAM masa lalu
Bidang Ketenegakerjaan	Gugatan terhadap Disnaker Prov/Kab/Kota dalam melakukan mediasi
Bidang Pertanahan	Konflik Agraria, Ganti rugi tanah untuk kepentingan publik, Sengketa Pulau Pari, Perizinan Pulau Reklamasi, Penataan Kawasan
Bidang Perizinan	Perizinan Usaha
Bidang Kepegawaian	Seleksi CPNS, Status Kepegawaian, Plagiasi oleh oknum di PTN/PTS

Sumber: <http://www.ombudsman.go.id>

Berdasarkan data laporan masyarakat tersebut, perizinan berusaha menjadi salah satu bidang pelayanan yang masih perlu lagi dibenahi terkait dengan tatanan pelaksanaannya. Perizinan berusaha adalah persetujuan yang diperlukan pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/ keputusan atau pemenuhan persyaratan (*checklist*).

Permasalahan pada perizinan juga terdapat pada keluhan investor. Pada awal tahun 2018 Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mencatat ada 5 (lima) keluhan investor soal hambatan investasi yaitu terdiri dari inkonsistensi peraturan, pajak, kualitas tenaga kerja, ketersediaan lahan dan hambatan izin pembangunan, serta kualitas infrastruktur. Berdasarkan data tersebut inkonsistensi peraturan merupakan salah satu keluhan yang perlu diperhatikan terlebih dahulu agar implementasi suatu kebijakan dapat berjalan dengan benar dan tepat sasaran.

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan

percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. 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. 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 pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) yaitu masyarakat yang tidak terbiasa memakai cara online atau takut salah input data. Hal ini didukung dengan hasil wawancara kepada salah satu pelaku usaha perseorangan, Bapak Khamim Tohari yang menyampaikan:

“Saya sebagai masyarakat pelaku usaha perseorangan ketika ingin membuka usaha awalnya juga bingung terkait dengan pengurusan izin yang katanya sekarang bisa melalui *online* karena saya juga tidak begitu paham mengenai hal-hal *online* begituan karena takut salah input data”. (Sumber: Wawancara Bapak Khamim Tohari, pelaku usaha perseorangan, 6 Februari 2019, pukul 10.00)

Berdasarkan permasalahan tersebut, kini semua bisa teratasi dengan cara mudah yaitu dengan mendatangi ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terdekat. Disana petugas akan membantu sampai beres. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari penelitian Rizal dkk Tahun 2018 tentang Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang yang menjelaskan bahwa dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan adalah lembaga atau institusi yang mengelola sistem pelayanan terpadu satu pintu.

Di dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu disebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan

sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Prinsip-prinsip PTSP di dalam Perpres tersebut adalah prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksesibilitas.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Nganjuk yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat. Kemudahan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) dalam pelaksanaannya yang dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha melalui *online*, namun tanggungjawab serta peran DPMPTSP Kabupaten Nganjuk tetap berlaku sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam lagi sejauh mana Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) *Online Single Submission* yang telah dilakukan menggunakan teori model implementasi George Edward III dengan mengambil judul penelitian **”Implementasi Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Irfan Islamy (2003:20) kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan yang berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat.

2. Bentuk-bentuk Kebijakan Publik

Tangkilisan (2013:2) mengatakan bahwa kebijakan publik dapat dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

a. Kebijakan publik makro

Kebijakan publik makro adalah kebijakan publik yang bersifat makro atau umum dan juga dapat dikatakan sebagai kebijakan yang mendasar seperti: Undang-undang Dasar

Negara Republik Indonesia, Undang-undang atau Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan Peraturan Daerah.

- b. Kebijakan publik meso
Kebijakan publik meso adalah sebuah kebijakan yang bersifat meso atau menengah dan lebih dikenal dengan penjabar dan lebih dikenal dengan penjabar pelaksanaan. Kebijakan ini berupa tentang Peraturan Menteri, Surat edaran menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati, Peraturan Walikota, Keputusan bersama atau SKB antar-menteri, Gubernur dan Bupati atau Walikota.
- c. Kebijakan publik mikro
Kebijakan publik ini bersifat mikro yang artinya adalah kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan publik yang di atasnya. Bentuk dari kebijakan ini adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat-aparat publik tertentu yang berada di bawah menteri, gubernur, bupati dan walikota.

3. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Budi Winarno (2005:101) implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum, dimana sebagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan untuk meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:15) menyebutkan bahwa:

“Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Pendapat Moleong (2000:62) mengatakan bahwa penetapan fokus dapat membatasi studi yang berarti dengan adanya fokus dan tempat penelitian menjadi lebih layak. Fokus dari penelitian ini adalah implementasi pelayanan perizinan berusaha

terintegrasi secara elektronik *online single submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk yang dianalisis menggunakan teori model implementasi Edward III (2008) yang menyatakan bahwa terdapat 4 (empat) variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

Subyek dalam penelitian ini adalah Bapak Agung Pribadi selaku Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Nganjuk, Bapak Wahyu Wijanarko selaku Kasi Pengaduan dan Pelayanan Informasi DPMPTSP Kabupaten Nganjuk, Bapak Khamim Tohari dan Bapak Maryadi selaku *customer* atau pelaku usaha. Lokasi penelitian adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk yang terletak di Jalan Dermojoyo Nomor 36 Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan berupa pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi

Dalam teori George C. Edward III dijelaskan bahwa komunikasi merupakan langkah awal dalam pelaksanaan kebijakan yang akan diberlakukan untuk mencapai sasaran. Komunikasi juga sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Tujuannya yaitu untuk pelaksanaan kebijakan yang lebih efektif dan terkontrol sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa aspek yang terdapat dalam komunikasi antara lain yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

a. Transmisi

Transmisi sebagai penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Metode komunikasi yang dipakai dalam penyaluran informasi tentang kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk yakni dengan komunikasi secara langsung atau tatap muka dari pihak pelaksana dengan pihak sasaran dan melalui komunikasi secara tidak

langsung. Komunikasi secara langsung dilaksanakan melalui kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di kantor-kantor kecamatan Kabupaten Nganjuk dan khusus untuk hari Minggu yaitu dilaksanakan saat kegiatan *Car Free Day* (CFD) di Alun-alun Nganjuk. Pada komunikasi secara tidak langsung berupa penyampaian informasi melalui media masa yakni pembagian brosur dan pemasangan spanduk tentang layanan perizinan berusaha OSS.

b. Kejelasan

Kejelasan yang berkenaan dengan komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan, karena ketidakjelasan pesan kebijakan dapat menghalangi implementasi. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) kejelasan informasi dari Kementerian Koordinator Bidang Ekonomi, Lembaga OSS dan DPMPTSP untuk kelompok sasaran penyampiannya sudah jelas diatur secara rinci dengan dikeluarkannya kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Koordinator Bidang Ekonomi pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

c. Konsistensi

Perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Jika kebijakan tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang diberikan tidak konsisten, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dan kelompok sasaran. Konsistensi sangat penting diperlukan dalam memberikan penyampaian informasi. Dalam kegiatan sosialisasi tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) materi yang diberikan yaitu mengenai jenis perizinan pokok, pendaftaran berusaha, perizinan lingkungan dan pemenuhan standart bangunan, perizinan berusaha, perizinan komersial, tahapan izin usaha, tahapan izin komersial, pelaksanaan perizinan melalui OSS, cara menggunakan

OSS, dan langkah pengajuan perizinan melalui OSS

2. Sumber Daya

Keberhasilan suatu kebijakan juga dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

a. Staf

Ketersediaan dan kemampuan staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk sudah tercukupi yaitu berjumlah 28 orang. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui *Online Single Submission* (OSS) merupakan tugas staf bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu terdiri dari 7 (tujuh) orang. Pada pelaksanaan pemberian layanan perizinan melalui OSS ini, staf yang terlibat yaitu yang berkompeten di bidang IT mengingat bahwa dalam pelayanan ini sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi.

b. Informasi

Sumber daya informasi juga penting dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat. Tanpa adanya materi yang disampaikan atau kekurangan sumber daya informasi maka sebuah implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan baik. Bentuk informasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk selain kegiatan sosialisai yang dilakukan adalah dengan memberikan brosur mengenai pedoman perizinan berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) dan berupa *fotocopy* materi yang bisa diperbanyak untuk dibagikan kepada pengunjung yang datang.

c. Wewenang

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat terlaksana dengan baik. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang sudah diterapkan. Pemberian kewenangan mengenai kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) sudah terarah mulai dari tingkat pusat hingga penerapannya di Pemerintah Daerah kabupaten/ kota. Dalam implementasi

pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk wewenang oleh pimpinan yaitu Kepala Dinas. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk yaitu berada pada staf bidang Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) yang membawahi Seksi Pelayanan Usaha dan Izin Non Usaha dan Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi.

d. Fasilitas

Fasilitas merupakan faktor terpenting dalam indikator keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Tanpa adanya fasilitas pendukung berupa sarana dan prasarana maka implementasi suatu kebijakan tidak akan berhasil. Fasilitas penunjang kegiatan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk terdiri dari fasilitas peralatan dan fasilitas fisik. Fasilitas peralatan berupa komputer yang berjumlah 5, pinter yang berjumlah 3, dan jaringan internet. Sedangkan fasilitas fisik berupa gedung atau kantor DPMPTSP sebagai tempat pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha yang dilengkapi dengan ruang tunggu bagi *customer* yang sangat bersih dan nyaman.

3. Disposisi

Disposisi merupakan salah satu faktor yang juga mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Hal-hal yang berkaitan dengan variabel disposisi antara lain:

a. Pengangkatan birokrasi

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh level atas. Oleh karena itu memilih atau merekrut personil pelaksana kebijakan haruslah orang yang memiliki dedikasi tinggi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Untuk pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dilaksanakan oleh bidang PTSP karena pada bidang ini tugasnya yaitu menyelenggarakan pelayanan administrasi bidang Perizinan Usaha. Staf

bidang PTSP yang ditetapkan sebagai pelaksana pelayanan perizinan berusaha melalui OSS ditetapkan berdasarkan surat tugas oleh Kepala Dinas. Melalui surat tugas tersebut, sikap pelaksana yaitu menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang sudah ditetapkan sebagai wujud dedikasi terhadap kebijakan yang berlaku saat ini yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sehingga keberhasilan implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) dapat terlaksana dengan optimal.

b. Insentif

Insentif berpengaruh terhadap kinerja pelaksana kebijakan. Dengan adanya insentif maka diharapkan pelaksana melakukan tugasnya dengan penuh tanggungjawab. Namun pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) yang merupakan program nasional ini pemerintah tidak memungut biaya apapun (gratis). Para *customer* atau pelaku usaha yang mengurus izinnya di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk tidak dikenakan biaya. Dengan demikian pada DPMPTSP Kabupaten Nganjuk tidak ada insentif khusus karena dalam pelaksanaan pelayanan OSS tidak dipungut biaya (gratis).

4. Struktur Birokrasi

Kebijakan yang kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan melalui koordinasi yang baik. Dua hal yang dapat mengatur kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik yaitu dengan melakukan:

a. *Standart Operating Procedures* (SOP)

SOP adalah serangkaian instruksi kerja tertulis mengenai proses penyelenggaraan administrasi kegiatan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Dengan adanya SOP maka Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) akan memiliki suatu pedoman atau acuan penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedur sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerjanya.

Pelaksanaan pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk menggunakan SOP dari pusat yang sudah terintegrasi menjadi program nasional dan dari daerah memang tidak ada. Jadi pada pelaksanaan pelayanannya DPMPTSP Kabupaten Nganjuk berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

b. Fragmentasi

Fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan atau aktivitas staf pegawai di antara level kerja. Pembagian tugas dan penyebaran tanggungjawab kegiatan para pelaksana Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) sudah sesuai yaitu pada staf bidang PTSP yang terdiri dari Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha dan Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi. Tanggungjawab Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha yaitu pada setiap *customer* atau pelaku usaha atau pelaku usaha yang mengurus perizinannya melalui DPMPTSP Nganjuk. Sedangkan Tanggungjawab Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi yaitu melayani berbagai layanan informasi dan pengaduan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan pada hasil serta pembahasan terhadap Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Terintegrasi Melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk, dengan analisis menggunakan teori George C. Edward III sudah dilaksanakan terkait dengan variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi. Pada variabel komunikasi, kegiatan berupa sosialisai sudah dijalankan yaitu dilaksanakan di kantor-kantor kecamatan Kabupaten Nganjuk dan pada hari minggu dilaksanakan pada saat kegiatan *car free day*(CFD) di Alun-alun Nganjuk. Kejelasan komunikasi yang disampaikan yaitu materi tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) sudah jelas. Penyampaian materi menggunakan bahasa yang mampu dipahami oleh kelompok sasaran. Pedoman yang digunakan dalam melaksanakan

pelayanan perizinan berusaha melalui OSS juga sudah konsisten dan tidak berubah yaitu diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Variabel sumber daya dari pelaksana dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, kompetensi dan ketersediaan staf pelaksana pun juga sudah memadai. Pemberian informasi mengenai pelayanan perizinan berusaha melalui OSS untuk pelaksana maupun kelompok sasaran juga sudah dilaksanakan yaitu meliputi pemberian materi pada kegiatan sosialisasi, pembagian brosur dan pemasangan spanduk. Wewenang mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Terintegrasi Melalui *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk yaitu berada pada pimpinan atau Kepala Dinas dan pelaksanaan pelayanannya yaitu pada staf bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Fasilitas penunjang pelaksanaan pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk terdiri dari fasilitas peralatan dan fasilitas fisik. Fasilitas peralatan terdiri dari komputer yang berjumlah 5, printer yang berjumlah 3 dan jaringan internet. Sedangkan fasilitas peralatan pelayanan, juga terdapat fasilitas fisik berupa kantor atau gedung DPMPTSP yang dilengkapi dengan ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Pada variabel disposisi, staf pelaksana Pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk yaitu pada bidang PTSP yang ditetapkan berdasarkan surat tugas oleh Kepala Dinas. Insentif terhadap kinerja pelaksana tidak ada karena pada Pelayanan tidak dipungut biaya sama sekali sehingga tidak ada insentif khusus bagi pelaksana. Pada variabel struktur birokrasi, staf pelaksana DPMPTSP Kabupaten Nganjuk yang memberikan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) berpedoman pada Peraturan tersebut diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pertanggungjawaban atau fragmentasi petugas DPMPTSP Nganjuk mengenai pemberian pelayanan perizinan berusaha melalui OSS yaitu pada bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terdiri dari Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha dan Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi. Tanggungjawab Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha yaitu pada setiap *customer* atau pelaku usaha yang mengurus perizinannya melalui DPMPTSP Nganjuk. Sedangkan Tanggungjawab Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi yaitu

membantu memberikan informasi terkait dengan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan memfasilitasi pengaduan atau permasalahan dari masyarakat (*customer*).

Saran

1. Sosialisasi mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) perlu ditingkatkan lagi dan lebih merata dengan menambah pemasangan spanduk atau baliho di seluruh kecamatan di Kabupaten Nganjuk, serta juga dilakukan sosialisasi melalui web supaya masyarakat yang belum berkesempatan hadir atau mengikuti kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dapat mengetahui informasi tersebut.
2. Pada staf bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai pelaksana yang memberikan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) seharusnya juga mengadakan pendampingan pelatihan akses perizinan pada kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di kantor-kantor kecamatan Kabupaten Nganjuk. Dengan adanya tambahan pendampingan pelatihan akses perizinan diharapkan agar masyarakat calon pelaku usaha bisa menerapkan atau mempraktekkan cara-cara mengurus izin melalui OSS sendiri dimana pun dan kapan pun.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikan skripsi ini.
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP, selaku Ketua Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara.
3. Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si, selaku dosen Penguji yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikan skripsi ini.
4. Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP, selaku dosen Penguji yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabetha
- <http://www.ombudsman.go.id> (diakses pada 26 Desember 2018)
- Islamy, Irfan. 2003. Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara. Jakarta: Bina Aksara
- Moleong, Lexy. 2000. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rizal, dkk. 2018. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang. STISIP Muhammadiyah Rappang.
- Republik Indonesia. 2018. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Presiden Nomor 97 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabetha.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2003. Kebijakan Publik Yang Membumi. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPL
- Winarno, Budi. 2005. Implementasi Kebijakan Publik Teori dan Proses. Jakarta: PT Buku Kita