

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SURABAYA

Audry Lindsey Palandeng

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
audry.19076@mhs.unesa.ac.id

Suci Megawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
sucimegawati@unesa.ac.id

Abstrak

Permasalahan dalam pelayanan perizinan berusaha di Kota Surabaya masih sering ditemui dan menjadi hal penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan perizinan berusaha disusun berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik. Dengan adanya kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan berusaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui sistem yang disebut dengan *Online Single Submission* (OSS). Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori implementasi Edward C George III yang di dalamnya terdapat Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/Pelaksana Kebijakan, serta Struktur Birokrasi. Teknik pengumpulan data menggunakan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Dengan Teknik Analisis Data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya dapat dikatakan cukup baik. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa kekurangan yakni masih ditemukannya sistem/server *Online Single Submission* (OSS) yang belum sepenuhnya dapat diandalkan karena sering mengalami *error* selama dalam proses penginputan data dan juga sering terjadi *maintenance*, dan masih ada pelaku usaha/masyarakat yang kurang paham mengenai penggunaan *Online Single Submission* (OSS). Saran peneliti untuk pelaksanaan program *Online Single Submission* (OSS) adalah memberikan perbaikan dan peningkatan kualitas server serta memberikan sosialisasi atau pendampingan kepada kelompok masyarakat dalam layanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS).

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, *Online Single Submission* (OSS), Pelayanan Perizinan, Perizinan Berusaha

Abstract

Problems in business licensing services in Surabaya City are still often encountered and are an important thing in the implementation of public services. Business licensing services are arranged based on Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Integrated Business Licensing Services electronically. With this policy, all business service permits are integrated by the center through a system called Online Single Submission (OSS). The purpose of this study is to describe the Implementation of Business Licensing Based on Online Single Submission (OSS) at the Surabaya City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP). The research method used is descriptive and uses a qualitative approach. The focus of this study uses the implementation of Edward C George III's theory which includes Communication, Resources, Disposition/Policy Implementers, and Bureaucratic Structure. Data collection techniques use Interviews, Observations, and Documentation. With Data Analysis Techniques in the form of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the use of the Online Single Submission (OSS) system at the Surabaya City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) can be said to be quite good. However, several shortcomings were still found, namely the Online Single Submission (OSS) system/server was still not fully reliable because it often experienced errors during the data input process and also frequent maintenance, and there were still business actors/communities who did not understand the use of Online Single Submission (OSS). The researcher's suggestion for the implementation of the Online Single Submission (OSS) program is to provide improvements and increase server quality and provide socialization or assistance to community groups in business licensing services through the Online Single Submission (OSS) system.

Keywords: Policy Implementation, Online Single Submission (OSS), Licensing Services, Business Licensing

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan zaman dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi, ditandai dengan terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma *Rule Government* menjadi *Good Governance*. *Rule Government* yaitu menekankan aspek penyelenggaraan pemerintahan, Pembangunan dan pelayanan publik berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan paradigma *Good Governance* yaitu penyelenggaraan pemerintahan, Pembangunan dan pelayanan publik yang tidak hanya semata-mata didasarkan pada kehendak kemauan pemerintah tetapi melibatkan seluruh elemen baik unsur internal birokrasi maupun unsur publik (masyarakat), serta pihak swasta.

Governance merupakan sebuah konsep yang menciptakan suatu tatanan yang terdiri dari berbagai aktor dalam mendorong suatu pelayanan publik dan pembangunan pemerintah (Airlangga, 2024). Istilah *Governance* memiliki implikasi terhadap kajian ekonomi, politik dan administrasi. Sama halnya *Governance* juga berkembang dalam beberapa bidang misalnya seperti manajemen, organisasi kelembagaan, serta administrasi.

Perkembangan kemajuan teknologi saat ini, memberikan kemajuan pada suatu pelayanan publik, dengan suatu optimalisasi efektifitas dan efisiensi yang semakin baik (Fadhilah & Prabawati, 2019). Perkembangan ini mendorong adanya perubahan sistem yang lebih baik dan juga cepat, dengan mempersingkat proses suatu sistem kebijakan yang dijalankan (Cahya & Dewi, 2022).

Konsep Implementasi pada dasarnya merupakan bagaimana kebijakan yang akan dijalankan bisa berhasil dalam pelaksanaannya (Qomaruddin & Kurniawan, 2021). Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari suatu rencana yang disusun dengan rinci (Wafidah dkk, 2023: 31). Implementasi Kebijakan merupakan kegiatan yang cukup kompleks dengan mempengaruhi banyak faktor salah satunya seperti implementasi kebijakan (Muhayat dkk, 2024).

Kebijakan Publik merupakan suatu proses formulasi implementasi dan evaluasi kebijakan yang saling terkait dan dilakukan oleh pemerintah dengan stakeholders dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan publik (Aisyah dkk, 2017). Kebijakan Publik menurut (Ramadhanti, 2024: 43) merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok untuk menyelesaikan masalah tertentu untuk mencapai tujuan dalam menyelesaikan kepentingan publik. Danies A. Mazmanien dan Paul A. Sabatier (Abdul Wahab, 2014:65) yang menyatakan apa yang nyatanya terjadi sesudah program, maka dinyatakan

berlaku dan menjadi fokus/perhatian implementasi kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan sejumlah kegiatan yang diikuti dengan tujuan program dan hasil yang diinginkan, dengan mencakup banyak macam kegiatan diantaranya yaitu bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan program, badan pelaksana mengembangkan bahasan anggaran untuk rencana dan desain program, serta badan pelaksana mengorganisasikan kegiatan-kegiatan dengan birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja. (Kusnadi & Baihaqi, 2020). (Setyawan, 2020: 291) menyatakan bahwa, Implementasi Kebijakan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu kebijakan yang harus diterapkan dan dilakukan agar menghasilkan dampak dan tujuan sesuai dengan yang diinginkan.

Pelayanan Publik menurut (Apriyani, 2022) merupakan suatu tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai pembuat dan pelaksana kebijakan terhadap kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan warga negara akan barang dan jasa yang harus dipersiapkan oleh penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik seperti badan penyelenggara negara, badan hukum, organisasi mandiri yang dibentuk dengan undang-undang, sekalipun hanya sekedar badan hukum untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan Publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara. Pelayanan publik yang responsif, berarti pelayanan yang diberikan mampu mengenali dan mencari kebutuhan masyarakat yang akan dipenuhi. Dengan memberikan pelayanan yang responsif aparat birokrasi diberi kewenangan dalam mengambil suatu karena mereka dituntut untuk mampu menyelesaikan suatu masalah dengan kreatif, berwawasan luas, serta transparansi dalam mengambil suatu keputusan, hal ini berhubungan langsung dengan masyarakat.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu memperhatikan komponen-komponen pelayanan, antara lain: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan bagian penting dalam sistem birokrasi di suatu negara yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas dan menjadi salah satu fokus utama dalam reformasi birokrasi. Pelayanan Publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan

metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Kurniawan 2005: 07).

Pelayanan Publik menurut Wasistiono (Hardiansyah 2011: 11) juga dapat dipahami sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah atau pihak swasta dengan atau tanpa pembayaran sebagai tanggapan atas kepentingan kebutuhan masyarakat. Menurut UU 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 yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Didefinisikan salah satu wujud pelayanan adalah layanan berbagai perizinan. Pelayanan yang efektif dan efisien dapat memenuhi segala hak dan kebutuhan dasar secara menyeluruh bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya pengecualian.

Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2006). Sedangkan esensi pelayanan publik itu sendiri adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sehingga orang tersebut merasa puas. Pelayanan Publik akan terus meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat, dan terjadinya perubahan lingkungan yang signifikan.

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menandai signifikan yang dilakukan pemerintah. Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai; a.) Jenis, pemohon dan penerbit perizinan berusaha; b.) Pelaksanaan perizinan Berusaha; c.) Reformasi perizinan berusaha sektor; d.) Sistem OSS; e.) Lembaga OSS; f.) Pendanaan OSS; g.) Insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan Berusaha melalui OSS; h.) penyelesaian permasalahan dan hambatan perizinan Berusaha melalui OSS; dan i.) sanksi.

Perizinan penting untuk ditegakkan di Indonesia, karena memiliki fungsi sebagai proses pemberian izin misalnya sebagai izin tempat usaha, bangunan dan juga kegiatan dari masyarakat sehingga tidak bertentangan dan terbentuknya ketertiban dalam lingkungan masyarakat (Lestari dkk, 2024:2043).

Program *Online Single Submission* (OSS) merupakan pelayanan secara online yang bergerak di bidang pelayanan perizinan. Program ini dapat memudahkan masyarakat dalam proses perizinan yang akan diajukan, sebelum adanya program *Online Single Submission* (OSS) seluruh layanan perizinan dilakukan secara manual yang memerlukan waktu yang cukup lama dalam mengajukan proses perizinan. *Online Single*

Submission (OSS) adalah sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah maupun pusat. Dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri, dengan karakteristik yang berbentuk badan usaha maupun perorangan (usaha mikro kecil, menengah maupun besar).

Salah satu indikator keberhasilan dalam sistem pemerintahan yang dilakukan oleh birokrasi adalah adanya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka dapatkan. Dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu mengemantakan bahwa tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; memperpendek proses perizinan; mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, pasti, transparan dan terjangkau serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas ke masyarakat.

Pelayanan Publik khususnya di bidang perizinan merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha atas kebutuhannya secara kualitas dan kuantitas. Perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan publik dalam bidang serta pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atas kegiatan tertentu baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Perizinan usaha ini juga merupakan salah satu instrument kebijakan pemerintah yang dapat melakukan pengendalian atas aktivitas ekonomi yang menyebabkan dampak pada pihak ketiga atau dikenal dengan kata eksternalitas, yang mungkin saja timbul disebabkan dengan adanya kegiatan sosial maupun ekonomi.

Pemerintah Kota Surabaya berusaha mempermudah birokrasi perizinan investasi salah satunya adalah perizinan di bidang usaha, dengan disahkannya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 52 Tahun 2023 pada tanggal 5 Juni 2023. Dalam peraturannya pasal (1) sistem pelayanan perizinan yang dilakukan secara mandiri oleh pemohon, pasal (2) pelayanan mandiri yang dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan perangkat/fasilitas sendiri atau yang disediakan oleh Pemerintah Daerah pada unit pelayanan yang berada dibawah naungan DPMPTSP.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu OPD yang ada di Kota Surabaya yang bertugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya menangani berbagai surat izin berusaha yang penerapannya dengan sistem Perizinan Berusaha secara

elektronik menggunakan website *Online Single Submission* (OSS).

Dalam pelaksanaannya dapat diakses langsung oleh pelaku usaha melalui *online (self service)* atau bisa menggunakan layanan yang sudah di sediakan di DPMPTSP yaitu Klinik Investasi. Klinik Investasi merupakan Corner Konsultasi yang bertugas untuk membantu dan melayani para pelaku usaha yang mengalami kesulitan dan didampingi langsung oleh staff dalam proses pendaftaran OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Tanggungjawab serta peran DPMPTSP Kota Surabaya tetap berlaku sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Proses penyederhanaan pengurusan izin oleh suatu badan usaha atau pelaku usaha merupakan pengertian *Online Single Submission* (OSS). Program yang biasa disebut *Online Single Submission* (OSS) ini dilaksanakan untuk mengefektifkan proses perizinan bagi pelaku usaha. OSS merupakan salah satu bentuk aplikasi yang memberikan kemudahan berinvestasi melalui penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Konsep yang digunakan dalam program OSS ini yaitu integrasi pelayanan perizinan antara pemerintah pusat dengan daerah secara *online*.

Tujuan utama dalam program ini antara lain dengan mempermudah pelayanan perizinan sehingga dapat mempercepat dan meningkatkan penanaman modal dan berusaha di suatu daerah. Dengan adanya OSS diharapkan mampu memperbaiki permasalahan dalam pelayanan perizinan. Pada dasarnya konsep perizinan melalui sistem OSS adalah untuk memberikan kemudahan berusaha menggunakan satu portal nasional, satu identitas perizinan berusaha, dan satu format izin berusaha. *Online Single Submission* (OSS) adalah suatu sistem perizinan usaha yang dikeluarkan oleh Lembaga OSS di Kementerian Investasi/BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) atas nama menteri, pemimpin, gubernur, atau bupati/walikota. Sistem ini berbasis elektronik dan dapat digunakan untuk melakukan berbagai proses pendaftaran serta pengajuan izin lainnya yang tercakup dalam layanan legalitas usaha dengan alamat website (<https://oss.go.id>).



Gambar 1. Tampilan Website *Online Single Submission* (OSS)

Sumber: <https://oss.go.id> (2018)

Pada sistem tersebut pelaku usaha harus mendaftar terlebih dahulu untuk bisa mengakses layanan OSS. Setelah mendapatkan hak akses pada OSS pelaku usaha harus mendapatkan NIB yaitu Nomor Induk Berusaha. Untuk mendapatkan NIB sudah ada pada menu OSS. Konsep perizinan yang dikembangkan di dalam OSS yaitu integrasi pelayanan perizinan antara pemerintah pusat dengan daerah secara *online* serta memberikan kemudahan berusaha dalam menggunakan satu portal nasional, satu identitas perizinan berusaha, dan satu format izin berusaha. Sistem ini juga dibuat dalam upaya untuk menyederhanakan perizinan dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat, mudah dan modern. Namun sistem ini tidak selalu berjalan seperti yang diinginkan, dikarenakan salah satu kendala seperti terjadinya error pada sistem OSS yang berasal dari pusat. Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Iqbal selaku pegawai / staff Konsultan di Klinik Investasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya Dalam wawancara (13 Maret 2024) yang dikemukakan:

“Program OSS penting mbak untuk pelaku usaha. Karena untuk memulai bisnis harus memiliki izin usaha terlebih dahulu dengan melakukan pengajuan perizinan berusaha melalui website OSS. beberapa kendala yang kami hadapi saat ini, mengenai aplikasi yang dibuat untuk menginput data seringkali terjadi error dan ada beberapa pelaku usaha layer menengah kebawah seperti UMK yang masih kurang paham dalam proses pendaftaran OSS. Contohnya pelaku usaha yang sudah berumur seringkali tidak mengerti bagaimana proses pada pendaftaran OSS (*Online Single Submission*)”.

Dari uraian masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya”**

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu/sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2014: 4). Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memaparkan rumusan masalah, dengan data yang digunakan berupa gambar dan bagan kalimat yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan. Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, yang terletak pada Jl. Tunjungan No. 1-3, Genteng, Kec. Genteng Kota Surabaya, Jawa Timur.

Fokus penelitian ini terdapat pada penerapan program *Online Single Submission* (OSS) secara elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya dengan menggunakan variabel teori implementasi dari George C Edward III yakni Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

Pengambilan data yang sesuai diperlukan sumber data yang jelas dan berhubungan langsung dengan penelitian yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Adapun subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program *Online Single Submission* (OSS), diantaranya yaitu:

1. Ibu Ulvia selaku Ketua Tim Kerja Bidang Perizinan Berusaha
2. Bapak Iqbal selaku pegawai/staff bagian konsultan Klinik Investasi
3. Ibu Dinsa selaku pegawai/staff bagian Perizinan Berusaha
4. Ibu Putri selaku Pelaku Usaha
5. Bapak Ferdinan selaku Pelaku Usaha
6. Bapak Kamto selaku Pelaku Usaha

Setelah mengetahui beberapa ketentuan penelitian di atas, maka selanjutnya terdapat teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti menggunakan Wawancara, Observasi dan juga Dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Online Single Submission (OSS) sebagai sistem yang mempermudah para pelaku bisnis dalam melakukan pengurusan perizinan usahanya. Sebelum adanya *Online Single Submission* (OSS), pemerintah membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk pengurusan perizinan. Namun karena dirasa kurang, maka Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian meresmikan *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem berintegrasi secara elektronik.

Tujuan diimplementasikannya sistem OSS (*Online Single Submission*) diharapkan mampu memberikan manfaat kepada para pelaku usaha, dan mempermudah berbagai pengurusan perizinan. Perizinan berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau

kegiatannya, Penyelenggaraan Perizinan Berusaha meliputi sektor: a.) kelautan dan perikanan; b.) pertanian; c.) lingkungan hidup dan kehutanan; d.) perindustrian; e.) perdagangan; f.) transportasi; g.) kesehatan, obat dan makanan; h.) pariwisata; dan i.) ketenagakerjaan.

Sesuai dengan PP No 24 Tahun 2018, Pelaku Usaha perseorangan yang telah mendapatkan akses dalam laman OSS, melakukan Pendaftaran dengan mengisi data sebagai berikut: a. nama dan NIK; b. alamat tempat tinggal; c. bidang usaha; d. lokasi penanaman modal; e. besaran rencana penanaman modal; f. rencana penggunaan tenaga kerja; g. nomor kontak usaha dan/ atau kegiatan; h. rencana permintaan fasilitas fiskal, kepabeanan, dan/ atau fasilitas lainnya; dan i. NPWP Pelaku Usaha perseorangan.

Untuk pelaku usaha non perseorangan yang telah mendapatkan akses dalam laman OSS, melakukan Pendaftaran dengan mengisi data paling sedikit sebagai berikut: a. nama dan atau nomor pengesahan akta pendirian atau nomor pendaftaran; b. bidang usaha; c. jenis penanaman modal; d. negara asal penanaman modal, dalam hal terdapat penanaman modal asing; e. lokasi penanaman modal; f. besaran rencana penanaman modal; g. rencana penggunaan tenaga kerja; h. nomor kontak badan usaha; i. rencana permintaan fasilitas perpajakan, kepabeanan, dan/ atau fasilitas lainnya; j. NPWP Pelaku Usaha non perseorangan; dan k. NIK penanggung jawab usaha dan/ atau kegiatan.

Dalam pelaksanaan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) akan dikualifikasikan sesuai dengan tingkat risiko Perizinan tersebut. Terdapat 4 jenis tingkat Risiko pada *Online Single Submission* (OSS) yakni Risiko Rendah, Risiko Menengah Rendah, Risiko Menengah Tinggi, dan Risiko Tinggi.

Usaha dengan tingkat Risiko rendah, Pelaku Usaha cukup melakukan pendaftaran di Sistem OSS RBA untuk mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB), kegiatan usaha dengan tingkat Risiko menengah rendah, jenis perizinan berusahanya adalah NIB dan Sertifikat Standar, Sama seperti halnya kegiatan usaha tingkat risiko menengah rendah, usaha tingkat risiko menengah tinggi jenis perizinan berusahanya adalah NIB dan Sertifikat Standar, Kegiatan usaha dengan tingkat risiko tinggi jenis perizinan berusahanya adalah NIB dan Izin. Untuk mengetahui tingkat risiko pada perizinan pelaku usaha yang diajukan dapat dilihat dalam KBLI (Klifikasi Buku Lapangan Usaha Indonesia) yang dapat dilihat dalam web oss.go.id.

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menandai langkah *significant* baik proses dan syarat untuk mendirikan suatu usaha maupun

mendapatkan izin usaha. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik terintegrasi. *Online Single Submission* (OSS) berperan sebagai percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha serta mempermudah pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan. Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Putri selaku pelaku usaha UMK pengguna program *Online Single Submission* (OSS), sebagai berikut pertanyaannya:

“Saya hanya tau mendengar program OSS (*Online Single Submission*) ini mba untuk mendapatkan sertifikasi izin, tapi tidak terlalu memahami bagaimana cara prosedurnya. Makanya saya datang kesini untuk bertanya sama pegawai disini bagaimana cara untuk mendaftar OSS (*Online Single Submission*).” (Wawancara 12 Juni 2024)

Dalam pelaksanaannya program *Online Single Submission* (OSS) dapat memberikan kemudahan kepada pelaku usaha yang ingin melakukan proses perizinan berdasarkan tingkat risikonya untuk mendapatkan sertifikasi perizinan. Oleh karena itu, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 menjadi landasan untuk pelaksanaan pengurusan perizinan kegiatan berusaha yang membantu proses pengajuan perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya, peneliti menggunakan model teori dari George C Edward III yang meliputi: 1) Komunikasi, 2) Sumberdaya, 3) Disposisi, 4) Struktur Birokrasi. Adapun ulasan terkait indikator-indikator ini sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan (George C Edward III). Para perilaku kebijakan perlu mempelajari tentang apa yang harus dipersiapkan untuk menjalankan suatu kebijakan agar tujuan dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi diperlukan agar tujuan kebijakan terealisasi dengan tepat, akurat serta konsisten dalam melaksanakan kebijakan yang akan diberikan kepada masyarakat. George C Edward III mengemukakan tiga hal yang dapat mengukur keberhasilan Komunikasi, antara lain:

a. Transmisi

Sebuah penyaluran/penyampaian Informasi yang diberikan kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung (*Online*). Berdasarkan perolehan data melalui observasi dan wawancara, informasi tersebut sesuai dengan pernyataan dari Ibu Ulviah selaku Ketua Tim Kerja Bidang Perizinan Berusaha (OSS), yang menyatakan bahwa :

“untuk penyampaian informasi kepada pelaku usaha biasanya kami melakukan sosialisasi mba. Seperti menggelar sosialisasi dengan mendatangi beberapa kelurahan yang ada di Kota Surabaya juga mengadakan Bimbingan Teknis terkait perizinan berusaha. Yang terlibat dalam proses sosialisasi ini tentu saja masyarakat setempat/pelaku usaha, pemangku kepentingan yang ikut berkolaborasi, juga perwakilan dari pegawai/staff bagian konsultan yang ikut serta untuk memberikan informasi-informasi mengenai Program *Online Single Submission* (OSS) misalnya; apa itu OSS, bagaimana cara daftar OSS, Pembuatan NIB, dsb.” (Wawancara, 23 November 2023)



Gambar 2. Sosialisasi Perizinan di Kelurahan Osowilangun

Sumber: Instagram DPMPSTP Kota Surabaya, 2024

Dengan adanya sosialisasi, bimbingan teknis yang dilakukan oleh pegawai bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Surabaya bertujuan untuk memberi paparan tentang apa itu *Online Single Submission* (OSS), sistematikanya dan bagaimana cara menggunakannya sehingga para pelaku usaha dapat memahaminya.

b. Kejelasan

Agar mereka mengetahui apa dimaksudkan dan mengetahui apa saja yang perlu dipersiapkan untuk kebijakan tersebut agar lebih efektif dan efisien. Berikut hasil

wawancara dengan Bapak Iqbal selaku staff/pegawai bagian Konsultan, menyatakan bahwa:

“kami melakukan sosialisasi serta pendampingan rutin mba dengan kelompok masyarakat/pelaku usaha di Kota Surabaya. Alhamdulillah pelaksanaannya berjalan dengan baik. Tetapi, ada saja kendala yang kami rasakan selama pendampingan yakni kepada kelompok pelaku usaha yang cukup berumur. Karena kuangnya pengetahuan dan kurangnya pemahaman pada teknologi” (Wawancara, 12 Juni 2024).



Gambar 3. Pendampingan kepada kelompok masyarakat

Sumber: Instagram DPMPPTSP Kota Surabaya, 2024

Berdasarkan pendapat diatas, menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha menerima informasi dengan jelas. Dikarenakan pelaku usaha kurang memahami Prosedur dari *Online Single Submission* (OSS). Sehingga menimbulkan pelayanan yang kurang optimal kepada kelompok sasaran.

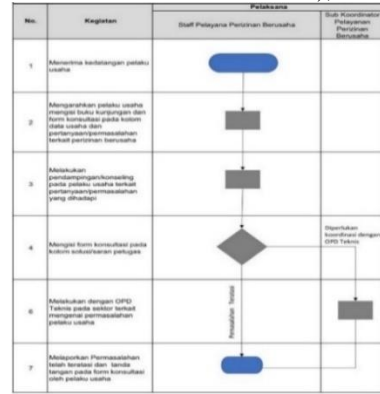
c. Konsistensi

Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan (George C Edward III). Informasi yang diberikan harus konsisten agar tidak terjadi suatu permasalahan yang tidak diinginkan. Apabila perintah/tugas yang diberikan sering berubah-ubah serta tidak konsisten, maka menimbulkan kebingungan bagi pelaksana yang menjalankan.

Disampaikan oleh Ibu Ulviah selaku Ketua Tim Kerja Bidang Perizinan Berusaha bahwa:

“untuk SOP yang berjalan selama ini masih konsisten ya mba. Belum ada perubahan mengenai peraturan SOP pelayanan pada perizinan berusaha.

Sebelum adanya perubahan, kami pasti mengadakan rapat terlebih dahulu.” (Wawancara 23 November 2023),



Gambar 4. Alur Pelayanan Konsultasi Pelayanan Perizinan

Sumber: website DPMPPTSP Kota Surabaya, 2024

Disampaikan oleh Bapak Iqbal selaku staff/pegawai bagian Konsultan, sebagai berikut:

“Kami melakukan pelayanan itu setiap hari kecuali hari minggu mba, mulai dari hari Senin-Kamis jam (07.30-15.00), hari Jumat jam (07.30-14.00), dan hari Sabtu jam (09.00-12.00)” (Wawancara 12 Juni, 2024)

Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPPTSP) Kota Surabaya dalam memberikan informasi cukup konsisten. Secara umum, dalam hal ini konsistensi sudah ditetapkan melalui persetujuan bersama dan telah dijalankan oleh pelaksana kebijakan dengan semestinya.

2. Sumber Daya

Sumber daya adalah hal yang sangat penting dan perlu untuk terus diperhatiakn. Dalam mengimplementasikannya suatu kebijakan, terdapat Indikator-indikator dalam sumber daya ini yang mencakup sumber daya manusia, anggaran, informasi dan fasilitas yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa dukungan yang memadai dari segi kuantitas maupun kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia (SDM) ditentukan oleh keterampilan, dedikasi, profesionalisme, dan keahlian di bidang tertentu. sementara kualitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang diperlukan untuk menjangkau semua kelompok yang menjadi target. Sumber daya manusia

(SDM) memiliki peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan/implementasi suatu kebijakan, karena tanpa adanya tenaga kerja yang kompeten, proses implementasi kebijakan akan berjalan dengan tidak efisien. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Ulvia selaku Ketua Tim Kerja Bidang Perizinan Berusaha bahwa:

“Perizinan Berusaha OSS ini masuk dalam bidang koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu mba. Dimana ada dua Sub Bagian dalam bidang ini. Pegawai yang terlibat dibidang kami, saya rasa sudah cukup ya mba ada 13 orang SDM.” (Wawancara, 23 November 2023).

Disampaikan oleh Ibu Dinda selaku pegawai dalam Sub Bidang Perizinan berusaha bahwa:

“Menurut hasil rapat evaluasi, saya lihat sudah cukup baik ya mba karena antusias pegawai dalam mempelajari dan memahami tentang OSS. Dilihat dari kualifikasi pendidikan serta kemampuannya juga yang mudah memahami mengenai tugasnya, jadi, dapat membantu pelayanan yang baik ke masyarakat.” (Wawancara, 23 November 2023)

Hal senada disampaikan oleh Bapak Iqbal selaku Konsultan di Klinik Investasi, bahwa:

“menurut saya kemampuan pegawai/staff sudah sangat baik ya mba dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Alhasil kemarin tanggal 2 May kami mendapatkan penghargaan loh mba mengenai Pelayanan Publik.” (Wawancara, 12 Juni 2024).



Gambar 6. Penghargaan Pelayanan Publik Di DPMPTSP Surabaya

Sumber: Instagram DPMPTSP Surabaya, 2024

Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan, diketahui bahwa kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya sudah terpenuhi dan cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Dalam pelaksanaannya, seluruh jajaran detiap bidang harus memiliki persiapan dan pengetahuan yang lengkap, mulai dari persiapan kualifikasi, keterampilan serta pemahaman dan model berpikir.

b. Informasi

Informasi adalah elemen krusial dalam pelaksanaan kebijakan, khususnya informasi yang berhubungan dan bersifat relevan terhadap penerapan kebijakan tersebut. Bagaimana para pegawai melaksanakan kebijakan dengan tepat serta memiliki informasi terkait program yang dijalankan harus optimal. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Ulvia selaku Tim Ketua Bidang Perizinan Berusaha:

“untuk menghasilkan pelayanan yang baik, kami mengadakan sering mengadakan Rapat Koordinasi, maupun melakukan sosialisasi terkait peraturan yang terkait mba, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan.” (Wawancara 23 November 2023).



Gambar 7. Sosialisasi Peraturan Walikota No 52 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kota Surabaya
Sumber: Instagram DPMPTSP Surabaya, 2024

Hal senada seperti yang dipaparkan oleh Bu Dinda selaku pegawai/staff bagian perizinan berusaha:

“untuk memberikan informasi yang optimal, kami lakukan sosialisasi lagi mba terkait Perizinan Berusaha. Misalnya kemarin kami adakan sosialisasi online tentang persyaratan perizinan berusaha terkait persetujuan lingkungan.” (Wawancara 23 November 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa informasi terkait pada Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha, sudah berjalan dengan baik.

c. Anggaran

Dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi suatu program, untuk menjamin terlaksananya suatu kebijakan. Sebab, tanpa adanya dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Ulviah selaku Ketua Tim Kerja Bidang Perizinan:

“untuk perolehan dana semua kami dapatkan dari pusat ya mba, untuk menjalankan program kerja yang sudah ditetapkan.” (wawancara 23 November 2023)

Disampaikan oleh Ibu Dinda selaku staff Bagian Perizinan Berusaha, bahwa:

“anggaran yang didapatkan untuk program OSS ini dari APBN ya mba. Penggunaan anggaran digunakan untuk biaya pendukung program ini misalnya untuk sarana dan prasarana, untuk pelayanan sosialisasi. Penyaluran ini ga langsung diberikan secara langsung ya mba tapi bertahap” (Wawancara, 23 November 2023)

Dapat disimpulkan bahwa dana yang didapatkan untuk anggaran pelaksanaan program sudah berjalan dengan baik, dengan terealisasinya anggaran mencapai 99,16%. Jika diperhatikan dari nilai anggaran tersebut, angka yang ditunjukkan sudah menunjukkan kestabilan yang memadai dan cukup positif. Dengan demikian, diharapkan dapat mendukung tercapainya sasaran yang telah ditentukan dalam program-program yang akan dirancang.

d. Fasilitas

Fasilitas atau sarana prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan. Guna menunjang hal tersebut, maka fasilitas yang diperoleh pihak terkait diberikan sesuai kebutuhan. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Ulviah selaku Ketua Tim Kerja Bidang Perizinan Berusaha (OSS):

“untuk fasilitas yang didapat tentu saja sudah cukup memadai ya mba seperti komputer, printer, ruang kerja, serta peralatan pendukung lainnya. Kalau untuk pelaku usaha kami sediakan Klinik Investasi mba, tempat Pelayanan

konsultasi untuk para pelaku usaha. Disitu pelaku usaha kami pastikan akan merasa nyaman dan santai ya mbak, karena selain tempatnya yang sangat nyaman kami juga menyediakan wifi gratis dan minuman gratis.” (Wawancara 23 November 2023)

Disampaikan oleh Bapak Iqbal selaku pegawai/staff bagian konsultan mengatakan bahwa:

“kalau fasilitas di Klinik Investasi ini menurut saya sudah cukup sih mba, sudah disediakan komputer, ruang konsul yang nyaman kaya gini, disediakan minuman, wifi, dijamin pelaku usaha betah mba disini.” (Wawancara 12 Juni).



Gambar 8. Ruang Pelayanan Konsultasi Klinik Investasi

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Disampaikan oleh Ibu Ulviah selaku Ketua Tim, Perizinan Berusaha bahwa:

“selama fasilitasi program *Online Single Submission* (OSS) ini berjalan masalah yang sering kami temui di server mba, kayak server yang sering down atau error saat pelaku sedang melakukan pengisian data, dan sering terjadi maintenance/perbaikan sistem yang berasal dari pusat. Makanya kami harap pihak pusat dapat memperbaiki masalah tersebut dengan lebih dalam lagi.” (Wawancara, 23 November 2023).



Gambar 9. Tampilan Server OSS Error

Sumber: Youtube OSS, 2024

Hasil wawancara yang didapatkan oleh penulis bahwa dengan disediakannya disediakannya fasilitasi pelayanan, sarana serta prasarana diharapkan dapat memudahkan layanan implementasi kebijakan berjalan dengan baik. Karena fasilitas merupakan faktor

penting dalam suatu keberhasilan implementasi kebijakan

3. Disposisi

Dalam Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) salah satu hal yang berpengaruh adalah Disposisi/pelaksana/implementor. Disposisi dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan, motivasi, atau kesepakatan dari para pelaksana dalam melaksanakan suatu kebijakan. Jika para pelaksana mempunyai sifat yang ideal terhadap suatu kebijakan tertentu, hal tersebut dapat memberikan sebuah dukungan yang besar sehingga mereka akan melaksanakan kebijakan tersebut sesuai dengan pembuat kebijakan. Sebaliknya, ketika tindakan dan cara pandang pelaksana kebijakan berbeda dengan pengambil keputusan maka proses penerapan kebijakan menjadi lebih sulit. Berdasarkan yang disampaikan oleh Ibu Dinda selaku Pegawai/staff Tim Kerja Perizinan Berusaha:

“Dalam pelaksanaan kebijakan semua pihak sudah terlibat ya mba, mulai dari kepala dinas sampai /staff. Dukungan yang diberikan dari Dinas sudah pasti ada. Salah satunya memfasilitasi semua kegiatan rapat rutin kita setiap minggu.” (Wawancara, 23 November 2023)

Disampaikan juga oleh Ibu Ulviah selaku Ketua Tim Kerja Perizinan Berusaha bahwa:

“Kalau untuk dukungan pasti ya mba, dengan adanya sistem ini dapat meringankan pelaku usaha dalam proses perizinan. Kami sering Rapat koordinasi, serta memberi dukungan antar sesama staff. Untuk menjalani program dengan sebaik mungkin, agar selalu bisa bekerja sesuai dengan SOP yang berjalan.” (Wawancara 23 November 2023.)

Capaian kinerja pada tahun 2023 dengan indikator nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dari target 86,05 yang ditetapkan terealisasi menjadi 96,65. Sehingga persentase capaian kinerja sebesar 111,16% maka dapat disimpulkan bahwa realisasi yang diberikan cukup besar.



Gambar 10. Rapat Koordinasi Terkait Program Kerja

Sumber: Instagram DPMPTSP Surabaya, 2024

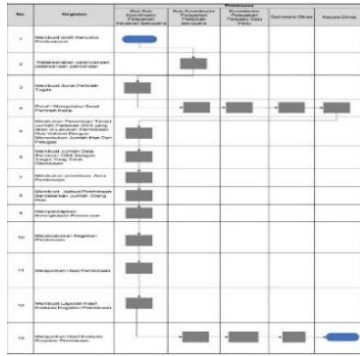
4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi merupakan suatu variable yang penting dalam suatu implementasi kebijakan. Struktur organisasi mempunyai pengaruh yang penting terhadap implementasi kebijakan. Birokrasi merupakan salah satu lembaga yang paling efektif bahkan secara keseluruhan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. baik secara sadar atau tidak sadar memiliki bentuk-bentuk organisasi untuk kesepakatan kolektif, dalam rangka memecahkan masalah-masalah dalam kehidupan. Aspek dari struktur birokrasi terdiri dari dua elemen, yaitu mekanisme dan susunan birokrasi itu sendiri. Aspek pertama berkaitan dengan mekanisme, dimana dalam pelaksanaan kebijakan, biasanya dibuatlah prosedur operasi standar (SOP). Elemen kedua adalah organisasi birokrasi, susunan birokrasi yang terlalu berbelit-belit akan cenderung mengurangi kemampuan pengawasan, sehingga mengakibatkan proses administrasi menjadi kompleks dan kegiatan organisasi menjadi kurang fleksibel.

a. *Standar Operational Procedure* (SOP)

Pada dasarnya para pelaksana kebijakan mungkin mengetahui apa yang dilakukan dan mempunyai cukup keinginan serta sumber-sumber untuk melakukannya. Dalam struktur birokrasi pasti di dalamnya ada *Standart Operating Procedures* (SOP). Menurut Ibu Ulviah selaku Ketua Tim Kerja Perizinan Beusaha:

“Untuk SOP kami sudah melakukan tugas sesuai dengan standar prosedurnya mba, salah satunya ya itu bagaimana teknis rangkaian program OSS. Yang secara garis besar melalui persiapan, perencanaan pelaksanaan dan ada hasil evaluasi.” (wawancara, 23 November 2023).



Gambar 11. SOP Proses Perizinan Berusaha OSS

Sumber: website DPMPTSP Surabaya, 2024

b. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan suatu pembagian tanggungjawab mengenai kegiatan atau aktivitas pegawai beberapa unit kerja. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Ulviah selaku Ketua Tim Kerja Perizinan Berusaha:

“Koordinasi yang selama ini terlaksana sudah cukup baik ya mba, mulai dari pelaksanaan Rapat terkait program kerja yang meliputi proses dan regulasi dengan berbagai izin dalam peningkatan pelayanan, Rapat Monitoring dalam meningkatkan kinerja melalui koordinasi antar pegawai, dsb” (wawancara, 23 November 2023).



Gambar 12. Kegiatan Rapat Monitoring dan Evaluasi

Sumber: Dokumentasi, 2024

Disampaikan juga oleh Ibu Ulviah, dalam wawancaranya:

“Dalam pelayanan Perizinan *Online Single Submission* (OSS) ini masuk dalam Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu mba dimana bertanggung jawab dalam 3 tugas yaitu pelaksanaan penyusunan kebijakan pelayanan perizinan berusaha, pelaksanaan sosialisasi kebijakan teknis perizinan berusaha, pelaksanaan fasilitasi, bimbingan, juga konsultasi pelayanan perizinan berusaha” (Wawancara, 23 November 2023)

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sudah sesuai

dengan peran, fungsi dan koordinasi antar pihak yang terkait. Pembagian peran dimaksudkan untuk memudahkan implementasi kebijakan dengan masing-masing aparat penegak kebijakan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Perlu adanya koordinasi antar pihak yang bertanggung jawab dalam melaksanakan suatu kebijakan.

Pembahasan

Dengan disahkannya PP 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS), menghasilkan banyak perubahan yang signifikan baik proses dan syarat untuk mendirikan perusahaan maupun untuk mendapatkan izin usaha. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator bidang Perekonomian meresmikan *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem yang mempermudah para pelaku bisnis dalam melakukan pengurusan perizinan usahanya yang disambut baik oleh kalangan profesional dan pelaku usaha. Program OSS merupakan sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS), Perizinan Berusaha yang diterbitkan untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku bisnis melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Sistem *Online Single Submission* merupakan salah satu dukungan dalam pengembangan infrastruktur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terpadu secara nasional agar tercapainya *good governance*. Untuk mengetahui dan mengulas lebih dalam mengenai capaian Indikator Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS), peneliti menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Edward C George III. Berikut pembahasan terkait hasil penelitian yang ditulis oleh peneliti sebagai berikut:

1. Komunikasi

Menurut pendapat Edward III ada 3 point penting dalam komunikasi yaitu transmisi (penyampaian), kejelasan, dan konsistensi. Transmisi, sebuah perpindahan informasi dari komunikator kepada komunikan. Kejelasan menyangkut seberapa jelas informasi tersebut dapat diterima oleh komunikan, sedangkan konsistensi adalah ketetapan sebuah infromasi yang tidak berubah-ubah.

Peneliti akan mendeskripsikannya dengan menggunakan 3 indikator diantaranya adalah transmisi, kejelasan dan konsistensi. Pembahasan unsur-unsur komunikasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Transmisi

Penyaluran informasi tentang *Online Single Submission* (OSS), dan juga bagaimana Prosedur Program OSS (*Online Single Submission*). Dalam penelitian ini, penyampaian informasi/penyaluran pesan dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya dengan melakukan bimbingan teknis, pembinaan serta sosialisasi yang dibersamai dengan pendampingan. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan dengan mendatangi langsung beberapa kelurahan yang ada di Surabaya, yang setiap minggunya dilaksanakan sebanyak 3 kali yaitu hari selasa, rabu dan kamis. Selain dilakukan secara langsung, penyampaian informasi mengenai pelayanan perizinan berusaha juga dapat memberikan layanan secara *online*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa transmisi informasi mengenai Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) ini disampaikan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) melalui bidang koordinator Perizinan Berusaha yang bekerja sama dengan pemangku kepentingan dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat/pelaku usaha. Penyaluran informasi tentang *Online Single Submission* (OSS), dan juga bagaimana Prosedur Program OSS (*Online Single Submission*).

b. Kejelasan

Kejelasan informasi mengenai Sistem *Online Single Submission* (OSS) sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh pegawai/staff. Namun dalam pelaksanaannya terdapat kendala, terhadap masyarakat dengan usaha mikro kecil dan lanjut usia yang masih sulit untuk menerima dan memahami penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS). Hal ini didukung oleh pernyataan informan yang menyatakan bahwa proses pengisian data dikatakan sulit untuk dipahami, dikarenakan ribet dan banyaknya persyaratan yang harus di lengkapi. Dengan minimnya pengetahuan pelaku usaha terhadap teknologi, menjadikan itu sebagai hambatan atau suatu masalah baru dalam proses layanan perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat bahwa kejelasan Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha berbasis *Online Single*

Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya masih menghadapi kendala terkait minimnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi informasi dalam proses pelayanan perizinan secara *online/daring*.

Hal ini terlihat dari metode sosialisasi yang di lakukan secara langsung dengan penyampaian informasi yang belum benar-benar tersampaikan dengan jelas kesemua masyarakat. Sehingga walaupun masyarakat sudah tahu tentang Program *Online Single Submission* (OSS), namun masih diperlukannya pendampingan secara langsung kepada masyarakat/pelaku usaha.

c. Konsistensi

Dengan adanya konsistensi dalam perintah, maka pelaksana kebijakan akan menjadi bingung dan tidak yakin dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Adanya konsep konsistensi memberikan kontribusi yang baik kepada masyarakat, salah satunya dengan penetapan pada Jam Operasional. Dari adanya Jam Operasional yang dilakukan setiap hari senin-jumat, mulai senin-kamis jam (07.30-15.00) hari jumat (07.30-14.00) dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kalangan masyarakat. Serta adanya SOP, mengenai alur pelayanan konsultasi perizinan menjadikannya sebagai suatu peraturan yang sangat penting untuk menghasilkan konsistensi serta meningkatkan efisiensi dalam layanan.

2. Sumber Daya

Menurut Edwards III Dwiyanto (2014) faktor sumber daya mempunyai peran yang penting dalam suatu implementasi kebijakan. Dalam Winarno (2016) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan, faktor sumber daya memiliki faktor penting dalam menentukan keberhasilannya.

Pada pembahasan mengenai faktor Sumber daya yang terdapat Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS), Menurut Edward III terdapat empat point utama dalam sumberdaya yaitu sumberdaya staff, sumberdaya informasi, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya fasilitas, antara lain:

a. Staff/Pegawai

Dalam Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) ini yang menjadi implementor adalah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Sub Bagian Perizinan Berusaha. Dalam bidang perizinan berusaha, SDM yang tersedia sebanyak 13 orang, yang memiliki kualifikasi sesuai dengan SOP yang sesuai.

Berdasarkan hasil penelitain yang dilakukan oleh peneliti, disampaikan oleh beberapa narasumber, bahwa pegawai sudah menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya dari hasil total akumulasi dari bulan Mei dan Juni mencapai 98,24%.

b. Informasi

Informasi memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi. Dalam Implementasi Sistem OSS (*Online Single Submission*), informasi memiliki peran penting karena memberikan pengetahuan kepada pelaku usaha mengenai cara yang jelas sederhana dan mudah. Suatu informasi dapat dimengerti oleh pelaku usaha jika dapat dipahami dengan mudah. Dalam konteks kualitas informasi yang diberikan maka perlu pemahaman yang baik dalam menyampaikan informasi.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, Informasi mengenai sistem OSS (*Online Single Submission*) ini pelaksana kebijakan memberikan pelatihan atau Sosialisasi mengenai Perizinan Berusaha sesuai dengan SOP dan Peraturan yang berlaku. Bailey dan Pearson (2007) mengatakan bahwa informasi yang lengkap berarti informasi yang dapat memenuhi semua keperluan pengguna pada suatu informasi.

c. Anggaran

Sumber daya Anggaran memiliki peran yang sangat penting dan harus diperhatikan secara seksama. Pelaksanaan kebijakan memerlukan dana untuk berbagai keperluan seperti halnya pembelian peralatan, pelatihan, atau kegiatan lainnya. Karena kebijakan tidak akan terealisasi tanpa adanya anggaran yang

memadai. Implementasi OSS (*Online Single Submission*) didapatkan dari APBN. Dari anggaran tersebut diperuntukkan untuk menunjang kebutuhan dalam pelaksanaan keberhasilan kebijakan.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, dimana efisiensi Sumber Daya Anggaran untuk kegiatan ini, menunjukkan Sumber daya anggaran pada Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, yang di dapatkan sebesar Rp. 3.108.821.090.

d. Fasilitas

Kebijakan akan mendapatkan layanan dengan memfasilitasi pemberian layanan selama implementasi kebijakan saat ini berjalan. Sumber daya fasilitas sangat penting untuk mensukseskan sebuah implementasi.

Dalam fasilitasi proses perizinan terintegrasi secara elektronik melalui Program *Online Single submission* (OSS) masih ditemukannya hambatan server yang down dalam sistem *Online Single Submission* (OSS) juga sering terjadinya maintenance dalam server *Online Single Submission* (OSS) sehingga menghambat proses dalam memasukkan data pelaku usaha yang berdampak tidak bisa masuk kedalam akun *Online Single Submission* (OSS) atau akun *Online Single Submission* (OSS) yang tiba-tiba terkeluar, sampai mendapat informasi dari pusat bahwa server sudah membaik. Dalam hal ini DPMPTSP Kota Surabaya sudah memberikan fasilitas terbaik kepada pelaku usaha.

3. Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap pelaksana kebijakan. Kecenderungan perilaku atau karakteristik pelaksana kebijakan memegang peranan penting dalam melaksanakan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan. Kunci utama yang harus dimiliki oleh para pelaksana kebijakan adalah sebuah kejujuran dan komitmen yang tinggi. Demikian pula apabila tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti, apabila para pelaksana mempunyai sikap yang baik terhadap suatu kebijakan tertentu, hal tersebut

dapat memberikan suatu dukungan dan lebih besar kemungkinan untuk melaksanakan kebijakan tersebut sesuai dengan keinginan pengambil kebijakna. Hal ini didukung dari pernyataan informan yang menyatakan bahwa sikap pelaksanaan Kebijakan dalam Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) sangat mendukung Program Perizinan Berusaha Berbasis Online, dengan memberikan pelayanan terbaik.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi ini menurut Edward III dalam Widodo (2010:106) mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Winarno (2016:176) menjelaskan bahwa birokrasi memiliki peran yang paling sering bertindak sebagai pelaksana kebijakan. Peran birokrasi sangat penting dalam menyusun dan menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau instansi yang berwenang.

Pada pembahasan mengenai hasil dalam faktor struktur birokrasi yang terdapat pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, peneliti juga akan menjabarkannya kedalam dua indikator yang terdapat pada faktor struktur birokrasi, pembahasan terkait faktor struktur birokrasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Standar Operational Procedure* (SOP)

SOP berfungsi sebagai acuan yang bertindak dalam sebuah implementasi. Edward III (1980) mengemukakan pengertian SOP yaitu berbagai rutinitas yang memungkinkan pihak otoritas membuat berbagai keputusan harian.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya telah ditetapkan dalam prosedur dasar pelaksanaan, prosedur kerja dasar, atau standar operasional prosedur (SOP) yang diperlukan untuk pelaksanaan suatu kebijakan. Berdasarkan pemaparan informan, hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan prosedur operasi standar yang berupa teknis pelaksanaan program dalam standar operasional prosedur (SOP).

b. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Menurut Edward III (1980) bahwa penyebaran tanggung jawab pada satu lingkup kebijakan diantara beberapa unit organisasi disebut dengan fragmentasi.

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa terkait fragmentasi dalam implementasi kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya dengan peran pertanggung jawaban yang telah diberikan kepada masing-masing kepada pelaksana kebijakan, pegawai/staff yang kerap melakukan sosialisasi dalam pelayanan bagian konsultasi sudah berjalan dengan baik, dan sesuai dengan George C Edward III karena dalam pembagian peran dimaksudkan untuk memudahkan pelaksanaan kebijakan dan guna memudahkan tercapainya tujuan yang ingin dicapai.

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak atas doa dan dukungannya kepada penulis dalam penyusunan kajian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada bagi para pembaca.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Dengan menggunakan teori Edward C George III, yang memiliki 4 Indikator diantaranya yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

Komunikasi adalah sebuah kegiatan yang merupakan salah satu faktor penting dalam suatu pelayanan sebuah pertukaran informasi, kejelasan maupun konsistensi yang mencakup lebih dari satu pihak atau lebih. Dalam proses komunikasi yang terkait dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, dapat disimpulkan masih belum berjalan dengan optimal dikarenakan dalam proses komunikasi kejelasan pada kelompok masyarakat/pelaku usaha yang

masih kurang dalam pemahaman atau pengetahuan mengenai prosedur penggunaan *Online Single Submission* (OSS).

Sumber Daya, merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi. Karena memerlukan dukungan yang sangat besar mulai dari Staff, Anggaran dan juga fasilitasi/sarana prasarana sebagai penunjang keberhasilannya suatu implementasi kebijakan. Capaian dari indikator ini menunjukkan peningkatan yang sangat bagus mulai dari pegawai/staff yang sangat antusias dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas yang diberikan dengan terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelaku usaha, tidak ada kendala mengenai anggaran yang telah diberikan yang sangat menunjang program-program yang sudah di rencanakan. Sarana dan prasarana yang disediakan sudah sangat baik dengan memberikan kenyamanan kepada pelaku usaha agar tidak merasa pusing dan jenuh dalam menjalankan proses pelayanan konsultasi yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Namun, dalam fasilitasi server yang diberikan belum memberikan hasil yang baik dikarenakan server sering down/error, juga sering terjadi maintenance dala, proses pemnggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Disposisi merupakan faktor penting dalam impelemntasi atau pendekatan kebijakan publik. Pelaksana kebijakan yang efektif tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan, namun juga harus mempunyai kemampuan untuk melakukan praktiknya agar hal tersebut tidak terjadi sampai pada kenyataan. Sikap pelaksana dalam Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya sangat mendukung kebijakan ini karena dapat meningkatkan komitmen bersama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksana kebijakan sangat mendukung program *Online Single Submission* (OSS) salah satu tujuan agar mewujudkan kota Surabaya sebagai salah satu Kota tujuan investasi.

Struktur Birokrasi mengacu pada karakteristik, norma, dan pola hubungan yang biasa terjadi pada Lembaga eksekutif yang mempunyai hubungan potensial dan actual dengan apa yang dimiliki dalam praktek suatu kebijakan. Dapat disimpulkan hasil dari Struktur Birokrasi dalam Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya sudah diterapkan dengan baik.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, terdapat beberapa saran yang dimiliki peneliti terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Saran ini dimasukkan untuk dijadikan sebagai bahan peningkatan keberhasilan pelaksanaan program OSS (*Online Single Submission*) dan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Berikut saran yang dapat diberikan yaitu:

- 1) Sehubungan dengan belum sempurnanya sistem Perizinan Berusaha yang terintegrasi secara elektronik melalui server *Online Single Submission* (OSS). Maka, diperlukannya perbaikan pada server untuk mengatasi kendala dan memastikan kelancaran penggunaan sistem. Hal ini dikarenakan masih sering terjadi error pada web oss.go.id juga sering terjadi maintenace selama proses penggunaan sistem oleh pelaku usaha/kelompok masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya sistem pendukung yang dikembangkan pemerintah daerah agar pelayanan perizinan dapat terlaksana sebagai sistem sementara yang dapat menyimpan data pelaku usaha yang akan diproses kembali pada web oss.go.id hingga sistem dapat diakses kembali. Selain itu, saran yang dapat diberikan berupa peningkatan dalam perbaikan dan kualitas jaringan server di pusat yang menjadi suatu keharusan untuk memastikan kepuasan pengguna saat mengakses dan menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.
- 2) Belum optimalnya dan kurangnya pemahaman komunikasi kejelasan pelaku usaha/kelompok masyarakat terhadap tata cara pengisian data pada sistem *Online Single Submission* (OSS) ini, maka dapat memberikan layanan berupa video tutorial bagaimana penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam memasukkan data pelaku usaha. Selain itu, diperlukannya peningkatan pertumbuhan realisasi dalam sosialisasi serta pendampingan langsung oleh pegawai kepada pelaku usaha/kelompok masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi serta pendampingan ini bertujuan untuk membangun kedekatan antar pegawai dengan pelaku usaha agar dapat memahami sistem *Online Single Submission* (OSS). Pelaksanaan ini dapat dilakukan secara rutin 3-4 kali dalam seminggu, guna membantu Pelaku Usaha untuk lebih memahami kembali bagaimana cara

mengoperasikan Program *Online Single Submission* (OSS) dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Airlangga, S. A., (2024) Neoliberalism, Governance and Capital Accumulation: A Study of Development Debates and Social Dynamics in Indonesia. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)* 29(1), 91-106.
- Asyiah, S., M, Fachri, A., Adil, M. (2017). *Evaluasi Implementasi Kebijakan Pendidikan Gratis Di Kabupaten Pasaman*. 2(1), 1-9. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p1-9>
- Apriyani, Mega. (2022). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak. *Journal of Public Administration and Sociology of Development* <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jiapor/article/view/59359/75676595825>
- Budi Winarno, (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, (Edisi Revisi), Yogyakarta: Media Pressindo, ISBN -979-222-207-3
- Cahya, A. F., & Dewi, M. P. (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. <https://doi.org/10.59689/rp.v1i2.52>
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Fadhilah, A.N., & Prabawati, I. (2019). Penyelenggaraan Studi Administrasi Perizinan Berusaha Berbadan Elektronik Online Akomodasi Tunggal (Oss) pada Administrasi Spekulasi Rezim Nganjuk dan Administrasi Terkoordinasi Satu Pintu (Dpmpmsp). *Publika*, 7(4).
- Grindle, Marilee. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M.R., (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Subang. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Lestari, N. S., dkk. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission Pada Pelayanan Perizinan Berusaha Di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/10306>
- Mazmanian, Daniel A & Paul A. Sabatier. (1983). *Implementation and Public Policy*, Scott Foresman and Company, USA.
- Muhayat., Rumzi, S., Edy, Akhyari., Ismandianto. (2024). Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Di Kecamatan Mantang Kabupaten Bintan. *15(1)*, 1-9.
- Ramadhanti, N., Ike, R., & Dian, Purwanti. (2024). Implementasi Kebijakan Sertifikat Tanah Pendaftaran Sistematis Lengkap Di ATR/BPN Kantah Kabupaten Sukabumi. *15(1)*, 40-51.
- Setyawan, R., Kusworo., Ella, W. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. *12(1)*, 289-296.
- Sinambela & Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Van Meter, Donal & Van Horn, Carl E. (1975). *The Policy Implementation Process Conceptual Frame Work*. *Journal Administration and Society*.
- Qomaruddin, & Badrudin Kurniawan., (2021). *Implementasi Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik Pada Pemerintah Kota Surabaya*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovation)*.
- Wafidah, A., I. Gusti. Gede. H. M., Teguh, P., & Ajie, H. M. (2023). Implementation of Permenkes Number 82 of 2013 Concerning Hospital Management Information System (SIM RS). *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)* 11(1), 29-37.
- Wahab, Solichin Abdul. (2014). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widodo, Joko. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia