

## INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS): STUDI PADA IZIN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BEKASI

Uchaimid Biridlo'i Robby<sup>1</sup> dan Wiwin Tarwini<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FIA Universitas Krisnadwipayana Jakarta  
uchaimid@unkris.ac.id

---

### Abstrak

Izin usaha terutama di wilayah kawasan industri menjadi kewajiban bagi setiap pengusaha yang memiliki asset di kawasan tersebut. Maka fokus penelitian ini pada implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perijinan usaha di Kabupaten Bekasi tahun 2018. Berdasarkan hasil identifikasi yang didapatkan oleh peneliti, OSS merupakan kebijakan baru pemerintah yang memanfaatkan teknologi internet. DPM-PTSP Kabupaten Bekasi menjadi pilot project pemerintah dalam menerapkan Online Single Submission (OSS). Maka diperlukan kajian mendalam bagaimana DPM-PTSP Kabupaten Bekasi akan menjalankan Online Single Submission (OSS) tersebut. Metode penelitian yang dipilih adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori Edward III yang mengukur variable keberhasilan implementasi kebijakan dengan 4 hal yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perijinan berusaha di Kabupaten Bekasi sudah baik, namun memang upaya-upaya tersebut belum berjalan dengan optimal, hambatan-hambatan masih sering dihadapi oleh DPM-PTSP terutama soal sarana penunjang.

**Kata kunci:** Perizinan Berusaha dan Online Single Submission (OSS)

### Abstract

*Business licenses, especially in the industrial area, are an obligation for every entrepreneur who has assets in the area. So the focus of this research is on the implementation of licensing services trying to be integrated electronically to the acceleration of business licensing in Bekasi Regency in 2018. Based on the identification results obtained by researchers, OSS is a new government policy that utilizes internet technology. Bekasi Regency DPM-PTSP became the government's pilot project in implementing the Online Single Submission (OSS). Then an in-depth study is needed on how the Bekasi Regency DPM-PTSP will carry out the Online Single Submission (OSS). The research method chosen was a descriptive qualitative approach. This study uses the Edward III theory which measures the success variables of policy implementation with 4 things namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Based on the results of the study, licensing services are trying to integrate electronically to the acceleration of business licensing in Bekasi Regency, but the efforts are not yet running optimally, obstacles are still often faced by DPM-PTSP, especially about supporting facilities.*

**Keywords:** Business Licensing, and Online Single Submission (OSS)

---

## I. PENDAHULUAN

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 berusaha terintegrasi secara elektronik, 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). 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.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan 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. Sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah revisi terhadap kebijakan pemerintah sebelumnya yaitu mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diterapkan sejak tahun 1997 melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Revisi ini didasarkan kepada kenyataan di lapangan bahwa implementasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di daerah banyak mengalami kendala terkait dengan mekanisme perizinan yang masih rumit dan kendala koordinasi lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang sulit, sehingga tidak berjalan dan berfungsi secara optimal. Dengan demikian prosedur perizinan yang kompleks di Indonesia menjadi beban tersendiri bagi para pengusaha yang ingin memulai usaha baru. Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut diharapkan memberi manfaat pengurusan izin usaha secara *“one stop service”* yakni menawarkan jasa pengurusan berbagai perizinan yang mengintegrasikan ke dalam sebuah layanan terpadu, meningkatkan jumlah formalisasi usaha baru yang dalam jangka panjang bisa menyediakan lapangan pekerjaan, bertambahnya pendapatan pemerintah, dan tercapainya pertumbuhan ekonomi yang lebih kuat.

Secara umum konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai kepada tahap penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip seperti:

- a. Kesederhanaan,
- b. Transparansi,
- c. Akuntabilitas,
- d. Menjamin kepastian biaya, waktu, serta adanya kejelasan prosedur secara hukum.

Dengan konsep kebijakan PTSP, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas loket sehingga dapat meminimalkan interaksi antara pemohon dan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan tidak resmi. Dilaksanakannya sistem PTSP, maka telah terjadi perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dalam penyelenggaraannya sebagai berikut:

1. Tujuan hakiki adalah peningkatan kualitas pelayanan (lebih baik, lebih murah, dan lebih cepat).
2. *Reinventing government*, proses transformasi sektor publik ini didasari prinsip-prinsip: a. Pemerintah pengatur dan pengendali, bukan pelaksana; b. Pemerintah mendorong iklim kompetisi dalam memberikan pelayanan, c. lebih berorientasi pada hasil, d. melayani masyarakat secara optimal, e. melimpahkan tugasnya kepada partisipasi masyarakat dan kerja tim, f. berorientasi kepada pasar mengurangi hambatan birokrasi, dan meningkatkan daya saing.
3. *Banishing Bureaucracy* (memangkas birokrasi) dengan ditetapkan lima strategi yakni: strategi inti (pendekatan pada kejelasan tujuan, peran, dan arahan), strategi konsekuensi (pendekatan pada penilaian kerja), strategi pelanggaran (pendekatan pada pilihan pelanggan, kompetensi, dan kualitas), strategi kekuatan (pendekatan pada pemberdayaan dan partisipasi masyarakat), strategi kultur (pendekatan pada nilai, kebiasaan, visi, dan nurani).
4. Penyederhanaan birokrasi penyelenggaraan perizinan tersebut misalnya dalam bentuk; pemangkasan tahapan dan prosedur lintas instansi maupun dalam instansi yang bersangkutan, pemangkasan biaya, pengurangan jumlah persyaratan, pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan, dan pengurangan waktu pemrosesan perizinan.

Salah satu inovasi sistem pelayanan publik yang diterapkan PTSP adalah Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjadi dasar kebijakan adanya *Online Single Submission* (OSS). *Online Single Submission* (OSS) diluncurkan pada 8 Juli 2018 dalam rangka menyederhanakan proses perizinan berusaha. adalah sistem perizinan

berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia.

Di Kabupaten Bekasi tren pemohon izin secara elektronik ini terus mengalami peningkatan secara signifikan dari semula hanya 30 pemohon saat bulan peluncuran hingga mencapai ribuan pemohon sampai bulan September 2018. Peningkatan ini terjadi karena kemudahan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi dalam pelaksanaannya yang dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha melalui *online*. Namun sebagaimana penerapan suatu kebijakan baru tidak bisa lepas dari adanya kendala-kendala yang menghambat efektifitas dan kualitas pelayanan. Meski bagaimanapun, tanggungjawab serta peran DPM-PTSP Kabupaten Bekasi tetap berlaku sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Kebijakan Publik

Thomas R Dye sebagaimana dikutip Irfan Islamy (2009: 19) mendefinisikan kebijakan public sebagai “*is whatever government choose to do or not to do*” (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan public adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat public semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan public karena mempunyai pengaruh atau dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu. 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. Dalam proses implementasi, kontribusi dan peran *street level bureaucracy* sangatlah penting. Dari perspektif *bottom up*, implementasi kebijakan publik tidak selalu sesuai dengan apa yang digariskan dalam tujuan kebijakan karena ada ragam kendala jalur hierarki yang berpotensi mereduksi tujuan asal dari sebuah kebijakan publik. Kemudian situasi realitas yang majemuk di tingkat bawah, sang *implementing agency* harus menyesuaikan dengan situasi kondisi tertentu (Faedlulloh, 2016:24).

### Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008), mengatakan bahwa: Implementasi adalah

memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman - pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasi-kannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

George C. Edward. Edward III (dalam Subarsono, 2011) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit

dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut pendapat Edwards (dalam Budi Winarno, 2008) sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

### III. METODE PENELITIAN

Rencana melakukan penelitian terlebih dahulu perlu mempertimbangkan asumsi-asumsi pandangan-dunia (*worldview*) filosofis, rancangan penelitian berhubungan dengan *worldview* tersebut, dan metode penelitian maupun prosedur-prosedur yang digunakan spesifik dapat menerjemahkan pendekatan tersebut ke dalam penelitian. Adapun 4 *worldview* dalam suatu penelitian antara lain: post-positivisme, konstruktivisme, transformatif, dan pragmatisme (Creswell, 2016 : 6-7). Penelitian yang dilakukan melibatkan *worldview* konstruktivisme dengan mencerminkan pemahaman individu-individu selalu berusaha memahami dunia, mengembangkan makna beragam dari partisipan, memberikan makna melalui konstruksi sosial dan historis serta menciptakan atau menafsirkan teori (Creswell, 2016 : 10-11).

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, Creswell (2016 : 4) mendefinisikan "*Penelitian kualitatif* merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami *makna* yang - oleh sejumlah individu atau sekelompok orang - dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan". Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik wawancara mendalam, yang dinyatakan oleh Dun seorang responden maupun kelompok responden mengkomunikasikan bahan-bahan dan mendorong untuk didiskusikan secara bebas serta pewawancara sering kali dilatih untuk dapat menggali perasaan dan sikap yang tersembunyi dari responden (Ardianto, 2014 : 61). Wawancara mendalam menekankan beberapa pengalaman individu yang menyajikan data berbentuk kata-kata maupun aktivitas-aktivitas yang berfokus pada proses memahami bagaimana suatu fenomena muncul dan mencari solusi pemecahan masalahnya. Namun, penelitian kualitatif dapat saja menyajikan data berupa angka-angka apabila dalam suatu kondisi tertentu diperlukan.

### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Terintegrasi Melalui *Online Single*

*Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi, dianalisis dengan menggunakan teori George C. Edward III berdasarkan beberapa variabel. Di antaranya adalah sebagai berikut:

#### Komunikasi

Setiap kebijakan tidak akan sampai kepada masyarakat tanpa melalui proses sosialisasi kebijakan. Komunikasi menurut Edward III, merupakan salah satu faktor keberhasilan implementasi kebijakan yang mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Dalam konteks ini, sosialisasi kebijakan ataupun program oleh pemerintah merupakan peran strategis bagaimana penerapannya berjalan.

Kepala DPM-PTSP menyebutkan bahwa pemerintah Kabupaten Bekasi melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai OSS dimulai sejak Juli 2018 dan semakin digencarkan pada September 2018. Sebelum Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Terintegrasi Melalui *Online Single Submission* (OSS) dilaksanakan, Pemerintah Kabupaten Bekasi melakukan kegiatan berupa sosialisasi. Kegiatan ini dilaksanakan di kantor-kantor kecamatan Kabupaten Bekasi. Kejelasan komunikasi yang disampaikan yaitu materi tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS). Penyampaian materi pada kegiatan yang dinilai baru ini menggunakan bahasa yang mampu dipahami oleh kelompok sasaran.

Berdasarkan penjelasan Kabid Sosialisasi DPM-PTSP menjelaskan lebih detil mengenai upaya sosialisasi OSS. Menurutnya, sosialisasi OSS dilakukan kepada Calon Investor dengan tiga cara, pertama, para pemohon datang ke kantor langsung diberikan pendampingan oleh Tim 13 yang dibentuk oleh PTSP. Lalu secara bergilir melakukan sosialisasi ke Pengelola Kawasan beserta pengusaha-pengusaha yang ada di dalam Kawasan Industri. Dan juga, melayani konsultasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Selain itu satu pelaku usaha di Bekasi menyatakan bahwa ia mendapatkan informasi mengenai OSS dari *tenant gathering* kerjasama pihak swasta dan Pemerintah. Sosialisasi terkait kebijakan percepatan pelaksanaan berusaha melalui sistem digelar pada Oktober 2018 yang terselenggarakan atas kerjasama Lippo Cikarang dan BPM\_PTSP. Sebagai dasar dari regulasi yang ada, *tenant gathering* ini membahas Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik OSS. Melalui peraturan ini dijelaskan bahwa izin berusaha yaitu izin komersional atau operasional

serta mekanisme dalam pelaksanaan system OSS. Ia juga menceritakan bahwa *pada* kesempatan ini, seluruh pengusaha industri punya kesempatan bertanya langsung terkait OSS. Bahkan kami melakukan simulasi penggunaan OSS. Mereka cukup antusias dan cukup aktif terlibat maka ruang simulasi yang bisa di praktekkan.

### Sumber Daya

Sumberdaya, menurut Edward III meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

Sumber daya dalam memberikan pelayanan di DPMPTS Kabupaten Bekasi dinilai sudah cukup baik, kompeten, dan ketersediaan staf pun cukup memadai. Adapun pemberian informasi mengenai pelayanan perizinan berusaha melalui OSS untuk pelaksana maupun kelompok sasaran dilaksanakan melalui pemberian materi pada kegiatan sosialisasi, pembagian brosur dan pemasangan spanduk. Sesuai dengan yang disampaikan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS) bahwa staf yang di miliki untuk kegiatan pelayanan izin berusaha terintegrasi yang secara dilakukan secara online (OSS) cukup memadai secara kuantitas dan kualitas. Dalam artian jumlahnya mencukupi untuk melayani permintaan pelayanan izin berusaha. Juga kemampuan dan kompetensi yang dimiliki para staf juga telah sesuai dengan standar untuk mengikuti sistem yang telah ditetapkan.

Wewenang mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Terintegrasi Melalui *Online Single Submission* (OSS) di DPM-PTSP Kabupaten Bekasi yaitu berada pada pimpinan atau Kepala Dinas dan pelaksanaan pelayanannya, seperti staf Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selain itu, fasilitas penunjang pelaksanaan pelayanan OSS di DPM-PTSP Kabupaten Bekasi juga terdiri dari fasilitas peralatan dan fasilitas fisik. Di antara fasilitas peralatan terdiri dari komputer yang berjumlah 7, printer yang berjumlah 7 dan terhubung jaringan internet. Adapun fasilitas fisik berupa kantor atau gedung DPMPTSP yang dilengkapi dengan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

### Disposisi

Disposisi, menurut Edward III adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor

memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Sesuai dengan yang disampaikan kepada dinas DPMPTSP bahwa, ujung tombak dari pelaksanaan pelayanan izin berusaha yang terintegrasi secara elektronik ini (OSS) adalah para staf perizinan di kantor DPMPTSP. Mereka melayani para calon investor di kabupaten Bekasi. Para staf bekerja sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Komitmen dan kejujuran menjadi sikap dan hal utama yang harus dimiliki para staf dalam menjalankan tugasnya melayani para calon investor untuk mengurus izin usaha.

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan. Sikap dari para staff sangat dipengaruhi dari sudut pandang mereka terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan -kepentingan pribadinya. Edward III menjelaskan disposisi bahwa implementasi kebijakan diawali penyaringan (*befiltered*) lebih dahulu melalui persepsi dari pelaksana (*implementors*) dalam batas mana kebijakan itu dilaksanakan. Terdapat tiga macam elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauannya untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain terdiri dari pertama, pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan, kedua, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*), dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Karena, bagaimanapun juga implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang krusial. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan.

Pentingnya disposisi disadari oleh DPMPTSP Kabupaten Bekasi. Kepala Dinasnya memastikan

agar pelaksanaan OSS dapat berjalan dengan bagus maka, penyiapan kapasitas SDM terlebih dahulu diselenggarakan. Berdasarkan struktur dan wewenang, petugas Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Bekasi terdapat pada bidang PTSP, yang ditetapkan berdasarkan surat tugas oleh Kepala Dinas. Para petugas, seperti yang disyaratkan oleh Edward III, akan dibekali pemahaman mengenai SOP pelaksanaan. Selain itu dalam pelaksanaannya, tidak ada insentif terhadap kinerja pelaksana, karena pelayanan ini tidak dipungut biaya apapun. Dengan demikian, tidak ada insentif khusus bagi petugas di DPMPTSP Kabupaten Bekasi.

### Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi yang dimaksud oleh Edward III adalah struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah SOP (*Standard Operating Procedures*) dan *fragmentasi*. *Standard Operating Procedures* dikembangkan sebagai respon internal terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya dari pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. SOP yang bersifat rutin didesain untuk situasi tipikal di masa lalu mungkin mengambat perubahan dalam kebijakan karena tidak sesuai dengan situasi atau program baru. SOP sangat mungkin menghalangi implementasi kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk mengimplementasikan kebijakan. Semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang rutin dari suatu organisasi, semakin besar probabilitas SOP menghambat implementasi (Edward III, 1980).

Fragmentasi dijelaskan oleh Edward III berasal terutama dari tekanan-tekanan di luar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi Negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi publik. Fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab terhadap suatu wilayah kebijakan di antara beberapa unit organisasi. "*fragmentation is the dispersion of responsibility for a policy area among several organizational units.*" (Edward III, 1980). Semakin banyak aktor-aktor dan badan-badan yang terlibat dalam suatu kebijakan tertentu dan semakin saling berkaitan keputusan-keputusan mereka, semakin kecil kemungkinan keberhasilan implementasi. Edward menyatakan bahwa secara umum, semakin koordinasi dibutuhkan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, semakin kecil peluang untuk berhasil (Edward III, 1980).

Petugas DPMPTSP Kabupaten Bekasi 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. Adapun pertanggungjawaban atau fragmentasi petugas DPMPTSP Kabupaten Bekasi 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. Sementara tanggungjawab Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha yaitu ada pada setiap *customer* atau pelaku usaha yang mengurus perizinannya melalui DPMPTSP Kabupaten Bekasi. Adapun tanggungjawab Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi yaitu membantu memberikan informasi terkait dengan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan memfasilitasi pengaduan atau permasalahan dari masyarakat (*customer*).

## V. PENUTUP

### Simpulan

Kesimpulan yang didapat berdasarkan penelitian ialah:

1. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi telah berjalan dengan semestinya. Hal ini dapat dilihat dari analisa peneliti menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang bagus antar struktur dan juga struktur dengan pihak yang dituju. Sumber daya manusia yang mencukupi dalam menjalankan sistem tersebut. Disposisi yang jelas dengan standar yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi yang telah ditetapkan. Kombinasi dari keempat indikator tersebut menjadikan implementasi pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik dapat dijalankan dengan semestinya.
2. Kendala yang dihadapi dan harus segera untuk dicarikan solusinya adalah pada sosialisasinya. Model dan sistem perizinan berusaha sudah berubah ke arah yang lebih efisien. Perizinan bisa dilakukan dengan cepat. Tetapi para pelaku usaha masih banyak yang tidak menyelesaikannya hingga akhir, yaitu memenuhi komitmen pada syarat-syarat yang ada untuk seutuhnya mendapatkan izin usaha. Hal tersebut terjadi karena masalah pada sosialisasi yang dilakukan kepada para yang ingin berusaha belum menyeluruh. Mereka para calon investor tersebut masih menganggap tahapan pelayanan izin berusaha

secara elektronik sudah selesai ketika telah mendapat Nomor Induk Berusaha (NIB). Padahal masih banyak komitmen yang harus dipenuhi untuk bisa menjalankan usahanya. Jikalau sosialisasi bisa diperbaiki, pelayanan OSS akan berdampak lebih baik pada peningkatan usaha di Kabupaten Bekasi.

### Saran

1. Bagi Pemerintah atau petugas DPMPSTP, hendaknya sering melakukan sosialisasi lebih gencar dan kreatif, sehingga para pelaku usaha mau melakukan pengurusan izin berusaha sampai tuntas dengan memenuhi komitmen perizinan.
2. Bagi pelaku usaha, hendaknya selalu *update* dan mengikuti prosedur yang ditetapkan pemerintah dalam menjalankan usahanya.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J.W. (2016). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*, Cetakan Pertama, Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Dunn, William N., 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Cetakan Kedua,Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Emzi r. 2012, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Faedlulloh, D. (2016). Implementasi Undang Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian di Kabupaten Banyumas: Studi Transisi Pasca Regulasi yang Inkonstitusional. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 2(2).
- Islamy, Irfan. (2009). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bina Aksara. Jakarta.
- Nugroho D., Riant. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Gramedia. Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Evaluasi Kebijakan Publik (Penjelasan, Analisis dan Transformasi Pikiran Nagel)*. Balaiiuring dan Co, Yogyakarta.
- Wahab, Solichin Abdul, 2008. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*.Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal
- Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Usaha dan Pedoman Penerapannya
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. 2018. *Pedoman Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS*