



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK (STUDI KASUS: IZIN USAHA
MIKRO KECIL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SITUBONDO)**

SKRIPSI

Oleh,

**Hendra Ari Purnomo Aji
NIM 150910201044**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK (STUDI KASUS: IZIN USAHA
MIKRO KECIL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SITUBONDO)**

*The Implementations of Licensing Services for Elektronik Integrated Bussiness
(Case Study: Micro Small Bussiness Permit at The Investment Office and One
Stop Services in Situbondo Regency)*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh,

**Hendra Ari Purnomo Aji
NIM 150910201044**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Alm. Bapak saya yang telah berpulang kepada Tuhan, yang telah mendidik dan membentuk diri serta memberikan pelajaran hidup kepada saya.
2. Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan materil, perjuangan dan doa yang selalu dipanjatkan hingga saya mampu mencapai pada tahap ini.
3. Kakak dan saudara saya tercinta, yang telah memberikan motivasi dan dukungan doa ataupun materil hingga saat ini.
4. Guru-guru saya dari TK hingga SMA yang telah mendidik dan membimbing saya hingga saya mampu menyelesaikan tahapan studi saya.
5. Dosen-dosen FISIP, terkhusus dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember yang telah membimbing dan membantu saya dalam belajar, mencoba dan berusaha menjadi bagian penting perjalanan hidup saya dan hingga mampu menyelesaikan studi saya.
6. Almamater Universitas Jember yang saya banggakan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, FISIP Universitas Jember.

MOTTO

Anda bisa mendapatkan semua yang anda mau dalam hidup ini, selama anda menolong cukup banyak orang untuk mendapatkan apa yang mereka mau.*)

atau

Fokus pada kemajuan, bukan pada kesempurnaan.*)¹



*) McGee, Paul. 2013. *How to Succeed With People*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendra Ari Purnomo Aji
NIM : 150910201044

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo)” adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan untuk institusi lain, dan bukanlah karya hasil menjiplak. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 September 2019
Yang menyatakan,

Hendra Ari Purnomo Aji
NIM 150910201044

PEMBIMBINGAN

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK (STUDI KASUS: IZIN USAHA
MIKRO KECIL PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SITUBONDO)**

Oleh,

Hendra Ari Purnomo Aji
NIM 150910201044

Pembimbing,

Pembimbing Utama : Drs. Boedijono, M.Si
Pembimbing Anggota : Rachmat Hidayat, S.Sos., MPA., P.hD

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo)” telah disetujui dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 10 September 2019
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Anggota I,

Dr. Sutomo, M.Si
NIP. 196503121991031003

Drs. Boedijono, M.Si
NIP. 196103311989021001

Anggota II,

Anggota III,

Rachmat Hidayat, S.Sos., MPA., P.hD
NIP. 198103222005011001

Drs. Anwar, M.Si
NIP. 196306061988021001

Mengesahkan,

Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP. 196106081988021001

RINGKASAN

Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo); Hendra Ari Purnomo Aji; 150910201044; 2019; 126 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjeaskan implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yaitu pada jenis izin usaha mikro kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Penerapan teknologi informasi pada bidang pelayanan perizinan berusaha dilakukan dengan mengembangkan aplikasi berbasis website yaitu *Online Single Submission* (OSS). Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. PP No. 24 tahun 2018 menyatakan bahwa “Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi”. Jenis perizinan pada OSS meliputi jenis Izin Usaha atau Komersial/operasional dan Jenis Perseorangan/Non-perseorangan. Peneliti pada kajian ini mengambil fokus penelitian mengenai implementasi pelayanan jenis Izin Usaha Mikro Kecil dengan lokus penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Situbondo.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini adalah implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik pada jenis izin usaha mikro kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Situbondo. Data yang digunakan adalah kata-kata dengan metode wawancara terhadap informan dengan cara bertatap muka, dan sumber tertulis melalui dokumen wawancara. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer, dan sumber data sekunder. Teknik penentuan informan yang

digunakan adalah purposive sampling. Data yang telah didapatkan kemudian dicek keabsahannya melalui triangulasi sumber, dan teknik. Data yang telah lulus cek keabsahan, kemudian disajikan dan dianalisis dengan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi OSS sejauh ini sudah berjalan baik dan lancar serta sistem web aplikasi yang digunakan juga dapat memudahkan pemohon untuk mengajukan perizinan berusaha dengan cepat dan mudah. Terdapat sedikit faktor penghambat atau kendala yang dialami baik pelaksana maupun pemohon dalam proses pengajuan izin usaha, dikarenakan suatu waktu sistem OSS yang digunakan terkadang mengalami *stuck* atau koneksi jaringan tidak dapat terhubung, sehingga hal tersebut dapat mengganggu proses layanan perizinan. Terdapat juga masalah lain yang mempengaruhi pelaksanaan OSS diluar dari kendali sistem web aplikasi yang digunakan. Kemampuan dan pemahaman pemohon juga menjadi alasan kelancaran pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP kabupaten Situbondo. Selain itu, kendala lain juga dialami oleh DPMPTSP yaitu kecukupan sumber daya layanan baik sumber daya manusia hingga anggaran/dana yang tidak terprogram menjadi alasan dalam melakukan sosialisasi pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (OSS). Kemudian, dari hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang dilakukan, masalah dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik jenis izin usaha mikro kecil di DPMPTSP kabupaten Situbondo juga ditemukan dan berpengaruh terhadap proses pelayanan perizinan. Masalah tersebut diantaranya sebagai berikut.

1. Kelemahan dan celah sistem layanan perizinan IUMK serta kurangnya dukungan antar instansi

Layanan perizinan IUMK pada OSS memberikan kebebasan kepada pelaku usaha untuk mengajukan dan mendaftarkan usahanya pada sistem OSS. Namun, hal tersebut dapat menjadi celah yang dapat memungkinkan dimanfaatkan oleh pengusaha nakal untuk melaksanakan kecurangan pada proses

layanan, baik dari segi permodalan, kegiatan usaha hingga tempat usaha. Pentingnya peranan implementor dan koordinasi antar dinas teknis untuk dapat menekan dan mencegah serta mengidentifikasi pelaku usaha yang telah mendapatkan izin usaha tersebut. Belum adanya dukungan antar dinas teknis dan koordinasi antar instansi yang menyebabkan dan menjadikan kelemahan bagi pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha pada IUMK dari proses pengajuan, penerbitan hingga pengawasan izin usaha.

2. Dukungan sumber daya layanan dan kewenangan pelayanan perizinan

Peranan pelaksana kebijakan yang kurang menyentuh kepada pelaku usaha dengan kurangnya proses sosialisasi sebagai upaya pemberian pemahaman kepada pelaku usaha terkait kebijakan layanan perizinan OSS. Keterbatasan sumber daya baik manusia dan juga anggaran juga menjadi salah satu penyebab terkendalanya tahapan sosialisasi kepada masyarakat (pelaku usaha). Selain itu, memberikan akses kepada perangkat desa dalam kegiatan pelayanan perizinan dan kecamatan dinilai kurang memaksimalkan layanan kepada pelaku usaha, hal tersebut dapat menimbulkan dampak dan merugikan pelaku usaha misalnya meningkatkan aksi pungli pada proses pelayanan perizinan.

3. Kondisi sosial, ekonomi dan politik bagi usaha mikro kecil

Peningkatan layanan perizinan berusaha melalui sistem terintegrasi secara elektronik (OSS), memicu pelaku usaha khususnya mikro kecil meningkatkan perekonomian usaha hingga pemanfaatan subsidi listrik bagi pelaku usaha menjadi salah satu alasan peningkatan pelaku usaha yang mengajukan dan tertarik mendapatkan izin bagi usaha mikro kecil di DPMPTSP kabupaten Situbondo.

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo)”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno selaku pejabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si dan Drs. Supranoto, M.Si., P.hD selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sutomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Boedijono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan membantu saya dalam penyelesaian tugas akhir saya;
5. Rachmat Hidayat, S.Sos., MPA., P.hD selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membimbing, memberikan motivasi, semangat dan pengalaman hidup selama studi saya;
6. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini;
7. Seluruh dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

8. Kepala dinas, sekretaris dinas, dan juga karyawan DPMPTSP kabupaten Situbondo yang telah berkenan memberikan izin penelitian dan membantu dalam proses keberhasilan penelitian;
9. Bapak Taufan, Mas Bayu, Mas Zandy, Mas Yudhis, Ibu Wawiek yang telah membantu memberikan informasi sebagai bahan penyusunan skripsi ini;
10. Teman-teman prodi Administrasi Negara angkatan 2015 Universitas Jember yang telah memberikan pengalaman hidup suka maupun duka dan menemani perjalanan studi saya;
11. Sahabat kontrakan utun (Gilang, Riva, Agus, Agung, Arman, dan Fathur) yang telah memberikan pelajaran serta arti kebersamaan dan kekompakan bagi saya, tak lupa teman hidup saya (Nindi Nila Rosita) yang telah mendampingi studi saya selama ini; dan
12. Almamater tercinta Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Jember yang telah memberikan tempat belajar yang berharga bagi saya.

Segala kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi penyempurnaan dan kebaikan skripsi ini.

Jember, 10 September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.2 Kebijakan Publik	20
2.2.1 Model Kebijakan Publik	21
2.2.2 Bentuk Kebijakan Publik	23
2.3 Implementasi Kebijakan Publik	24
2.3.1 Pendekatan Implementasi Kebijakan	24
2.3.2 Model Implementasi Kebijakan	25
2.4 Pelayanan Publik	27
2.5 <i>Electronic Government</i>	28
2.5.1 Tujuan <i>E-Government</i>	29
2.5.2 Manfaat <i>E-Government</i>	30
2.5.3 Jenis-jenis Layanan <i>E-Government</i>	31
2.5.4 Tipe-tipe Relasi <i>E-Government</i>	32
2.6 Pelayanan Perizinan	33
2.6.1 Tujuan dan Motif Perizinan	34
2.7 Perizinan Berusaha	36
2.8 Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik	39
2.9 Kerangka Berpikir	43
BAB 3. METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.3 Fokus Penelitian	48

3.4 Penentuan Informan Penelitian	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Data dan Sumber Data	53
3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data	55
3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data	56
3.8.1 Kondensasi Data	57
3.8.2 Penyajian Data	58
3.8.3 Kesimpulan, Penarikan, dan Verifikasi	58
BAB 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum, Visi dan Misi DPMPTSP kabupaten Situbondo ..	60
4.1.2 Struktur Organisasi DPMPTSP kabupaten Situbondo	61
4.1.3 Deskripsi Tugas Struktur Organisasi DPMPTSP	63
4.2 Deskripsi Informan Penelitian	66
4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian	67
4.3.1 Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPMPTSP kabupaten Situbondo	67
4.3.2 Layanan Pengajuan dan Pembuatan IUMK di DPMPTSP kabupaten Situbondo	77
4.3.2.1 Alur Pembuatan Akun OSS	92
4.3.2.2 Alur Pengajuan dan Pembuatan IUMK pada OSS	95
4.3.3 Penerbitan dan Pengawasan IUMK di DPMPTSP kabupaten Situbondo	98
4.3.4 Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan IUMK di DPMPTSP kabupaten Situbondo	104
4.4 Analisis Data Hasil Penelitian	107
4.4.1 Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPMPTSP kabupaten Situbondo	107
4.4.2 Pembuatan, Penerbitan, dan Pengawasan IUMK di DPMPTSP kabupaten Situbondo	109
4.4.3 Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik IUMK di DPMPTSP kabupaten Situbondo	112
4.4.4 Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan IUMK di DPMPTSP kabupaten Situbondo	118
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

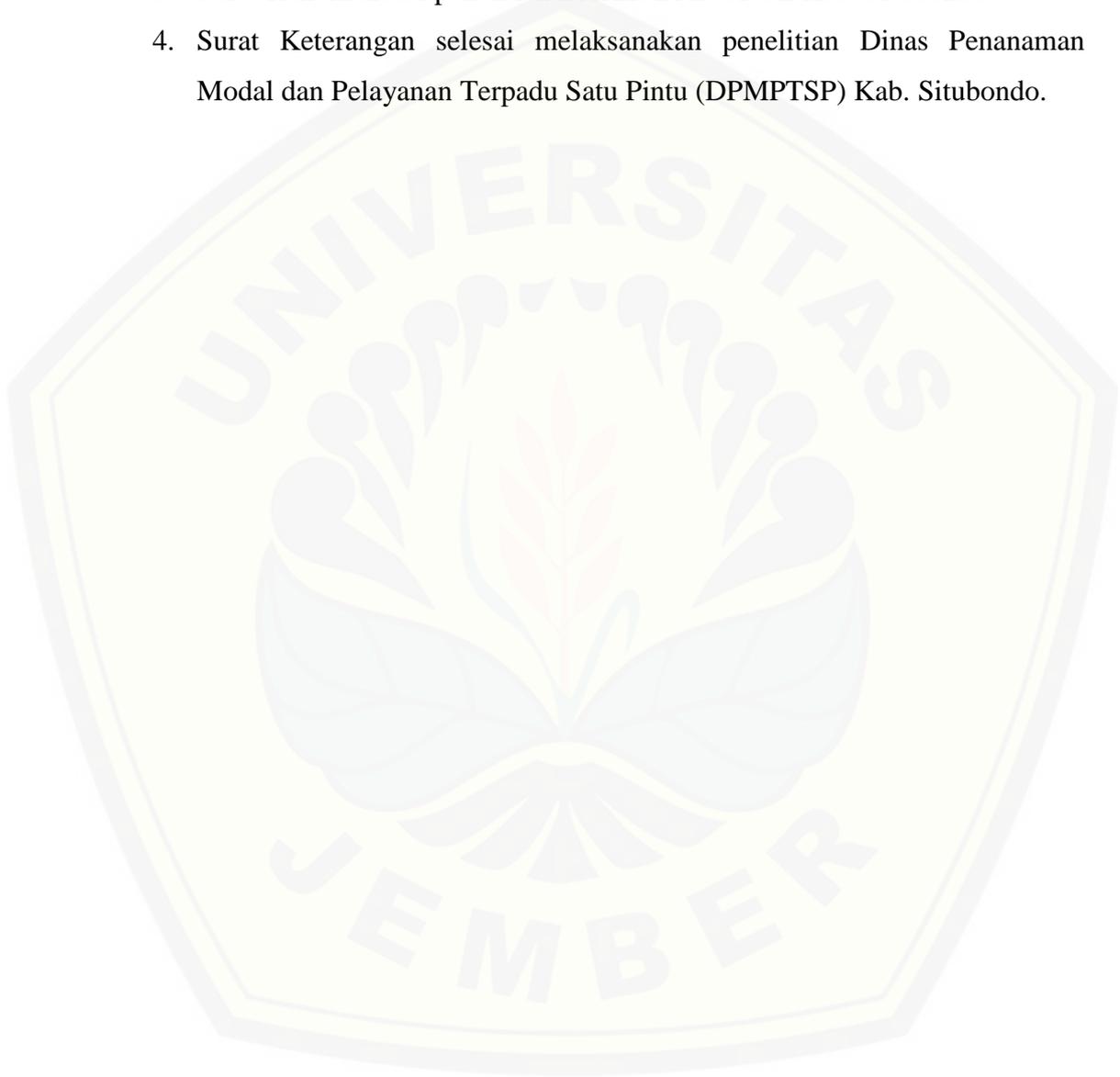
Tabel 1.1: Ranking Kemudahan Berusaha di Asia Timur dan Pasifik 2018	4
Tabel 1.2: Perkembangan Pengajuan Perizinan Berusaha pada DPMPTSP Situbondo tahun 2017-2019	5
Tabel 1.3: Jumlah Izin Berusaha pada OSS di DPMPTSP Situbondo	7
Tabel 3.1: Data Informan Penelitian	50
Tabel 3.2: Data Primer Penelitian	54
Tabel 3.3: Data Sekunder Penelitian	55
Tabel 4.1: Tahapan analisis data dan pembahasan	59
Tabel 4.2: Jenis perizinan berusaha berdasarkan pelaku usaha	74
Tabel 4.3: Jenis perizinan berusaha berdasarkan kegiatan usaha	74
Tabel 4.4: Jumlah perizinan berusaha di DPMPTSP kabupaten Situbondo	75
Tabel 4.5: Jenis pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP kabupaten Situbondo	84
Tabel 4.6: Daftar menu dan sub-menu pada tampilan laman OSS	89
Tabel 4.7: Pengajuan IUMK pada <i>Online Single Submission (OSS)</i>	112
Tabel 4.8: Hasil verifikasi implementasi pelayanan perizinan IUMK di DPMPTSP kabupaten Situbondo	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Perkembangan Peringkat Kemudahan Berbisnis di Indonesia	4
Gambar 1.2: Prosentase skala usaha pada OSS di DPMPTSP Situbondo	7
Gambar 1.3: Form Registrasi Akun OSS	10
Gambar 3.1: Diagram Metode Penelitian	47
Gambar 3.2: Komponen Analisis Data Model Interaktif Miles, Huberman, dan Saldana	56
Gambar 4.1: Struktur organisasi DPMPTSP kabupaten Situbondo	62
Gambar 4.2: Skema integrasi perizinan berusaha pada OSS	73
Gambar 4.3: Sarana komputer layanan mandiri di DPMPTSP kabupaten Situbondo	84
Gambar 4.4: Layanan konsultasi dan pengajuan di DPMPTSP kabupaten Situbondo	84
Gambar 4.5: Layanan konsultasi prioritas di DPMPTSP kabupaten Situbondo	85
Gambar 4.6: Halaman beranda web aplikasi OSS	88
Gambar 4.7: Email aktivasi akun OSS	92
Gambar 4.8: Form registrasi OSS	93
Gambar 4.9: Halaman login web aplikasi OSS	93
Gambar 4.10: Halaman home akun OSS	93
Gambar 4.11: Menu user akun OSS	94
Gambar 4.12: Halaman my profile akun OSS	94
Gambar 4.13: Form ubah password akun OSS	95
Gambar 4.14: Menu profile akun OSS	95
Gambar 4.15: Form pengajuan izin usaha mikro	96
Gambar 4.16: Form tambah data usaha	96
Gambar 4.17: Form data usaha	97
Gambar 4.18: Form data pemohon dan data usaha	97
Gambar 4.19: Form kriteria dan daftar usaha mikro	97
Gambar 4.20: Preview izin usaha mikro	98
Gambar 4.21: Preview NIB usaha mikro	98
Gambar 4.22: Izin usaha mikro kecil	98
Gambar 4.23: NIB usaha mikro kecil	98
Gambar 4.24: Skema pengajuan dan penerbitan IUMK	99
Gambar 4.25: Alur layanan perizinan berusaha pada OSS	109

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara penelitian
2. Surat Permohonan izin melaksanakan penelitian LP2M Universitas Jember
3. Surat Rekomendasi penelitian BAKESBANGPOL Kab. Situbondo
4. Surat Keterangan selesai melaksanakan penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Situbondo.



BAB 1. PENDAHULUAN

Kegiatan berusaha merupakan hal yang lazim dilakukan oleh sebagian besar masyarakat millennial saat ini. Menjadi pelaku usaha merupakan tujuan bagi sebagian kalangan. Tentu melaksanakan kegiatan usaha tidak serta merta menjalankan kegiatan usaha, disisi lain pelaku usaha tentu harus memiliki legalitas kegiatan usaha yang dijalankan. Legalitas kegiatan berusaha sangat berguna untuk mendapatkan kepastian hukum dari pemerintah dalam menjalankan kegiatan berusaha. Pemerintah mendorong masyarakat dalam melaksanakan kegiatan usaha. Tentu, hal tersebut tak lepas dari peran pemerintah sebagai salah satu aktor negara dalam menjamin kepastian hukum bagi pelaku usaha.

Penggunaan teknologi informasi pada bidang usaha maupun bidang perijinan berusaha saat ini digadang-gadang sebagai salah satu solusi dalam percepatan perkembangan dunia usaha. Hal tersebut memicu masyarakat melakukan kegiatan usaha dengan alasan kemudahan berusaha. Saat ini, *Online Single Submission* atau disingkat OSS, merupakan sistem yang menjadi trend dalam percepatan bidang perijinan berusaha. Hal itu dibuktikan oleh pemerintahan jokowi yang selalu menggembor-gemborkan kebijakan baru bidang perijinan tersebut. Tentu, dibenak kita bertanya-tanya, apa sebenarnya OSS tersebut ? mengapa OSS ? dan bagaimana OSS bekerja ? lalu, benarkah OSS merupakan salah satu solusi percepatan perizinan berusaha ? berikut ini peneliti akan mengulas dan membahas kajian tentang *Online Single Submission (OSS)*.

1.1 Latar Belakang

Pemerintah menerbitkan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik berbentuk Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau yang disebut dengan *Online Single Submission (OSS)* pada Juli 2018. *Online Single Submission* selanjutnya disingkat *OSS* merupakan layanan perizinan berbasis elektronik terintegrasi yang diterapkan oleh pemerintah dalam hal pelayanan perizinan

berusaha. Merujuk pada PP No. 24 tahun 2018 pada pasal 1 ayat 5 dijelaskan bahwa, “Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi”.

Beberapa faktor penyebab dari penggunaan layanan OSS yaitu salah satunya adalah pergeseran proses layanan perijinan. Pergeseran tersebut yang semula dilakukan dengan cara manual, saat ini dilakukan dengan penerapan teknologi informasi berbasis website. Hal tersebut yang oleh beberapa kalangan dimungkinkan lebih efektif dan lebih efisien dari segi sumber daya, waktu maupun biaya. Disisi lain, penyebab dari penggunaan layanan OSS pada bidang perijinan berusaha dikuatkan pula oleh stigma negatif dari sebagian pelaku usaha terhadap layanan perijinan secara manual, yaitu seperti panjangnya alur layanan, hingga rumitnya sistem pelayanan yang diberikan. Kabid Pelayanan Terpadu DPMPTSP kabupaten Situbondo Bapak Taufan A. Jaksana menyatakan bahwa,

“...yang menjadi kendala pada layanan perizinan selama ini misalnya adalah rumit dan lamanya layanan perijinan, waktunya yang lama dan perlu banyak berkas persyaratan, sehingga kurang efektif dan efisien. Walaupun begitu pelaku usaha juga kurang memerhatikan dampak kegiatan usaha, seperti misalnya: AMDAL dan wajib pajak. Sehingga, sekarang diterapkan penggunaan OSS ini pada bidang perijinan berusaha”.

Masalah-masalah mendasar tersebut yang memicu pemerintah menerapkan kebijakan layanan perijinan berusaha terintegrasi berbasis elektronik yaitu *Online Single Submission (OSS)*.

Penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah atau yang biasa disebut dengan elektronik *government* diterapkan dalam pelayanan perizinan berusaha dengan tujuan percepatan proses layanan perizinan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Menurut definisi World Bank dalam Mulyadi (2015:243), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *Internet* dan *Mobile computing*) oleh pemerintah untuk mentransformasikan

hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Kemajuan teknologi dan dampak dari proses globalisasi menjadikan pemanfaatan teknologi informasi sangat berperan penting terhadap kepentingan masyarakat, pemerintah maupun sektor bisnis. Hal itu sangat direspon baik oleh pemerintah dengan pemanfaatan teknologi informasi guna percepatan pelayanan publik.

Hidayat dkk. (2014:2-3) mengklasifikasikan relasi *Electronic Government* dengan domain-domain yang ada pada masyarakat dalam 4 klasifikasi yaitu.

1. *G-to-C (Government to Citizens)*. Pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.
2. *G-to-B (Government to Bussiness)*. Pada tipe ini pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan pihak swasta.
3. *G-to-G (Government to Government)*. Pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan adanya kebutuhan bagi komunikasi trans-negara.
4. *G-to-E (Government to Employees)*. *Electronic Government* sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai pemerintahan yang bekerja pada institusi sebagai pelayan masyarakat.

Kendati demikian, penggunaan teknologi informasi yang diterapkan pada layanan perijinan berusaha tidak menjamin terjadinya masalah dan kendala. Tentunya, hal tersebut harus selaras dengan sebuah pengawasan dan kontrol yang tepat, koordinasi antar instansi maupun dengan pelaku usaha, guna meminimalisir dampak-dampak negatif yang ditimbulkan terhadap lingkungan ataupun sosial.

Tahun 2018 kemudahan berusaha Indonesia mengalami kenaikan. Tingkat kemudahan berusaha Indonesia berada lebih tinggi menempati posisi 73, tetapi masih jauh tertinggal dari singapura, malaysia ataupun thailand. Kenaikan tersebut tentunya disebabkan karena perubahan sistem dan pergeseran pelaksanaan pelayanan perizinan. Pelaksanaan pelayanan perizinan terintegrasi berbasis

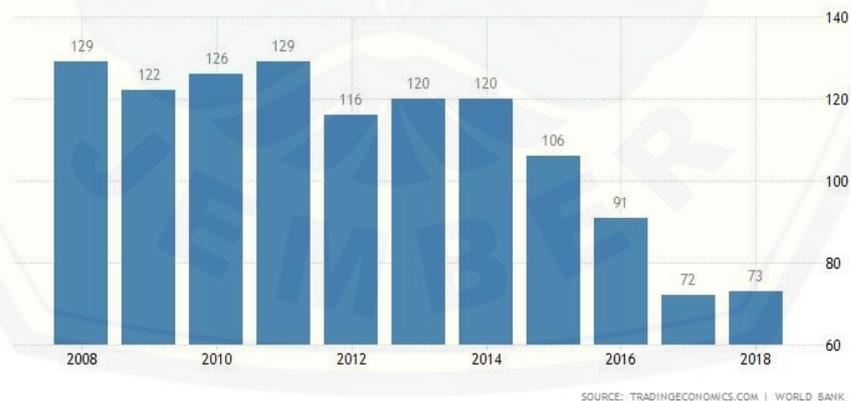
elektronik atau *Online Single Submission (OSS)* sangat berperan penting dalam proses percepatan dan sebagai salah satu penunjang bagi kemudahan berusaha di seluruh wilayah Indonesia.

Tabel 1.1: Ranking Kemudahan Berusaha di Asia Timur dan Pasifik 2018

Economy	Global Rank	Filtered Rank	Starting a Business
Singapore	2	2	3
Hong Kong	4	4	5
Malaysia	15	15	122
Thailand	27	27	39
Brunei Darussalam	55	55	16
Vietnam	69	69	104
Indonesia	73	73	134
Mongolia	74	74	87

Sumber: <http://www.doingbusiness.org/en/rankings?region=east-asia-and-pacific>

Gambar 1.1: Perkembangan Peringkat Kemudahan Berbisnis Indonesia



Tabel 1.2: Perkembangan Pengajuan Perizinan Berusaha pada DPMPTSP Situbondo tahun 2017-2019

Jenis	Jumlah
Manual (SUIP+TDP) Januari – Maret '17	940
SIPINTER (SIUP+TDP) April '17 – Agustus '18	1080
OSS Per 4 Juli 2019	1427

Sumber: DPMPTSP Kab. Situbondo diolah oleh peneliti (2019)

Sebelum penerepan OSS dilaksanakan, DPMPTSP Situbondo memiliki aplikasi manual hingga elektronik (belum terintegrasi) yang digunakan sebagai sistem pengajuan perizinan berusaha. Namun hal tersebut belum signifikan untuk mendorong masyarakat melakukan kegiatan berusaha dengan alasan yang sudah dijelaskan diatas. Dari data diatas diperoleh perkembangan data perizinan berusaha sebelum dan sesudah diterapkannya sistem pelayanan terinegrasi berbasis elektronik (OSS) di DPMPTSP kabupaten Situbondo. Per tanggal 4 Juli 2019 total pengajuan izin berusaha mencapai 1427 kegiatan usaha. Jumlah tersebut terdiri dari jenis izin berusaha baik komersial maupun jenis izin usaha, jenis perseorangan ataupun non-perseorangan (badan hukum). OSS diterapkan per tanggal 21 Juli 2018, dari data tersebut dapat dijelaskan bahwa, dengan diterapkannya sistem OSS mampu meningkatkan pengajuan perizinan berusaha yang dilakukan oleh masyarakat perseorangan maupun badan hukum. Demikian adanya, bahwa sejatinya OSS diterapkan dengan beberapa alasan yaitu percepatan pelayanan perizinan berusaha dengan mudah, murah dan cepat. Hal itu diterima dengan positif oleh masyarakat untuk melaksanakan pengajuan perizinan kegiatan berusaha di kabupaten Situbondo.

Pada kebijakan OSS terdapat dua macam perizinan berusaha sesuai dengan PP No. 24 tahun 2018 pada pasal 5 yaitu terdiri atas *Izin Usaha* dan *Izin Komersial atau Operasional*. Izin Usaha dalam PP No. 24 tahun 2018 pada pasal 1 ayat 8 adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama

menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran dan untuk memulai usaha dan/atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau komitmen. Dikatakan sebagai izin usaha dalam hal ini yaitu seperti misalnya izin usaha perdagangan; izin usaha rumah makan; izin usaha apotik; hingga izin usaha mikro kecil (industri, perdagangan, dsb). Kemudian, pada pasal 9 dijelaskan, Izin Komersial atau Operasional adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah pelaku usaha mendapatkan izin usaha dan untuk melakukan kegiatan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau Komitmen. Dapat dikategorikan yang masuk dalam izin komersial misalnya izin operasional rumah sakit; izin operasional dokter; perawat; dsb.

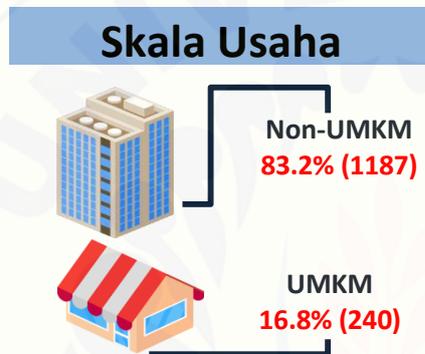
Lembaga OSS yang menerbitkan izin berusaha merupakan instansi pemerintah dalam hal ini daerah yang diberi kewenangan untuk menerbitkan izin berusaha atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur atau bupati/walikota yaitu melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan/atau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan memenuhi persyaratan dan rekomendasi komitmen yang telah ditetapkan. Hal tersebut mengacu juga pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pasal 4 ayat 1 dijelaskan bahwa “PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melekat pada DPMPTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota”. Sehingga, fokus kajian dari penelitian ini adalah pelayanan perijinan izin usaha mikro kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo.

Tabel 1.3: Jumlah Izin Berusaha pada OSS di DPMPTSP Situbondo / 4 Juli

Jenis Izin	Jumlah	Prosentase
IUMK	240	16.8 %
PT, CV, KOMERSIAL, USAHA	1187	83.2 %
TOTAL IZIN	1427	100 %

Sumber: DPMPTSP Kab. Situbondo diolah oleh peneliti

Gambar 1.2: Prosentase skala usaha pada OSS di DPMPTSP Situbondo / 4 Juli



Sumber: DPMPTSP Situbondo diolah oleh peneliti (2019)

Peneliti tertarik mengambil fokus kajian pada jenis izin usaha mikro kecil yaitu karena terdapat beberapa alasan yang menarik untuk dijadikan objek penelitian. Beberapa alasan tersebut yaitu pertama, di Situbondo terdapat begitu banyak usaha mikro. Namun, disisi lain, dalam segi orientasi pandangan pelayanan, izin usaha mikro belum mendapat perhatian yang signifikan dari pemerintah daerah. Identifikasi pelaku usaha juga belum maksimal dilakukan. Di Situbondo, yang telah melakukan pendaftaran izin usaha mikro kecil pada OSS telah sebanyak 240 pelaku usaha yang terdiri dari pelaku usaha perorangan maupun non-perseorangan dengan ketentuan dan kriteria berdasarkan permodalannya yaitu modal dibawah 50 juta sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku yaitu UU No. 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Jumlah pelaku usaha yang sejauh ini telah mendaftar pada laman OSS dapat dikatakan lebih sedikit dibandingkan dengan izin usaha lainnya. Walau demikian, jumlah pemohon pada OSS tidak sebanyak sektor-sektor lainnya,

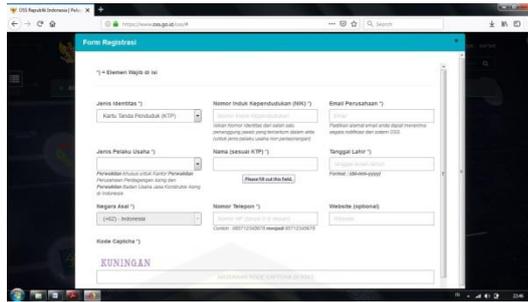
namun usaha mikro dinilai lebih banyak melakukan kegiatan usaha yang berdampak pada lingkungan maupun sosial.

Perlu diketahui sebelumnya bahwa, pada OSS tidak mengklasifikasikan izin usaha berdasarkan sektor perizinannya, namun menggunakan jenis kegiatan usaha yang dilakukan berdasarkan Klasifikasi Baku Lapangan Indonesia (KBLI). Terdapat pengecualian yang menarik pada OSS, bahwasanya untuk izin usaha mikro ini tidak memerlukan KBLI sebagai acuan kegiatan usaha, sehingga memungkinkan pelaku usaha untuk memanipulasi kegiatan usaha yang dilakukan demi menghindari ketentuan-ketentuan komitmen yang harus dipenuhi. Disisi lain, untuk izin usaha mikro, tidak terdapat ketentuan masa berlaku dari izin usaha tersebut hingga bagaimana pelaporan perkembangan izin usaha. Pada OSS tidak ada format secara resmi tentang pelaporan dan pengawasan izin usaha mikro. Pelaporan kegiatan usaha hanya dilakukan pada level usaha yang berskala besar. Sehingga, ketika pelaku usaha telah mendaftar dan izin usahanya terbit, maka semua yang berkaitan dengan kegiatan usaha diserahkan pada pelaku usaha yang bersangkutan, baik perkembangan usaha hingga kegiatan usaha tersebut.

Pada ketentuan OSS, izin usaha mikro sejatinya tanpa melalui pertimbangan komitmen, namun disisi lain yang menjadi masalah adalah ketika pemohon diberi kebebasan akses OSS maka, terdapat celah yang memungkinkan untuk dimanfaatkan. Misalkan adalah ketika pemohon melakukan akses OSS secara mandiri untuk mendapatkan izin usaha, kegiatan usaha pemohon masuk dalam kategori izin usaha mikro berdasarkan permodalannya, namun disamping itu, kegiatan usaha yang dijalankan berpotensi memiliki dampak yang dapat menimbulkan masalah lingkungan maupun sosial. Hal tersebut yang menjadi menarik bagi peneliti untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan OSS pada jenis izin usaha mikro kecil tersebut.

Online Single Submission (OSS) diterapkan secara merata di seluruh daerah kabupaten di Indonesia, yang di koordinatori langsung oleh Kementerian Perekonomian Republik Indonesia melalui Badan Koordinator Penanaman Modal

(BKPM). Kendati demikian, hal tersebut tak lepas dari peran pemerintah daerah yang diberi kewenangan untuk menerbitkan perizinan sesuai dengan kewenangannya di wilayah kabupaten/kota dalam hal ini yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Situbondo dalam melaksanakan pelayanan perizinan berusaha dan penanaman modal. Pelaksanaan pelayanan perijinan terintegrasi berbasis elektronik atau OSS diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. PP tersebut didalamnya menjelaskan bahwa proses perizinan tersebut sudah berbentuk dokumen elektronik, dokumen-dokumen persyaratan untuk mengajukan izin usaha juga sudah terintegrasi dengan instansi-instansi sektor lain atau lembaga/dinas terkait. Para pelaku usaha hanya menginput data-data yang bersifat umum. Pelaku usaha yang ingin mendapatkan akun OSS, hanya diminta untuk memasukan nomor NIK, email, dan nomor handphone pemohon. Para pemohon tidak memerlukan syarat dan waktu lama dalam megakses akun OSS serta untuk memulai proses pengajuan izin usaha, namun dengan syarat harus sudah terpenuhinya data-data yang diminta oleh sistem untuk memvalidasi keabsahan data sebagai pemohon. Pada pelayanan perizinan berusaha terintegrasi berbasis elektronik (OSS) para pelaku usaha dapat langsung memiliki izin usaha yang diterbitkan oleh sistem OSS seketika persyaratan umum yang diminta oleh OSS terpenuhi. Para pelaku usaha diminta memasukan data-data usaha dengan valid sesuai dengan berkas dan dokumen yang diminta sesuai dengan usaha yang akan diajukan, misalnya adalah NPWP, serta mencentang dan menchecklist komitmen lain ketika dibutuhkan guna untuk melengkapi dokumen-dokumen yang ada.



Gambar 1.3: Form Registrasi Akun OSS (www.oss.go.id).

Implementasi kebijakan OSS dengan pemanfaatan penggunaan teknologi informasi harus tetap dikembangkan dan ditingkatkan. Hal tersebut tentu mengacu pada digitalisasi era global saat ini yang mendorong pemerintah gencar untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya bidang pelayanan perizinan berusaha. Tuntutan masyarakat yang menginginkan kecepatan, ketepatan, efektifitas dan efisiensi waktu maupun sumber daya sangat dibutuhkan. Grindle dalam (Mulyadi, 2016:47) menyatakan bahwa Implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Nugroho (2011:625) mengemukakan bahwa dalam sebuah kebijakan yang diambil oleh pemerintah yang paling sulit dan paling berat adalah proses implementasi kebijakan. Tidak dapat dipungkiri, bahwasanya pelaksanaan penerapan sistem OSS memiliki kekurangan serta permasalahan yang relatif kompleks. Salah satunya adalah DPMPTSP kabupaten seharusnya dapat melaksanakan proses layanan perijinan mulai dari pendaftaran hingga sampai proses penerbitan dan pengesahan dokumen ijin melalui satu pintu berbasis sistem secara otomatis karena telah berbasis sistem elektronik. Senyatanya, perijinan berusaha yang dilaksanakan di DPMPTSP belum dapat memberikan layanan satu pintu yang seharusnya menjadi solusi layanan perijinan yang mudah dan cepat, hingga pengawasan dan rekomendasi izin usaha yang dinilai belum maksimal hanya sebatas formalitas semata.

Sejatinya, OSS memberikan keleluasaan kepada pelaku usaha untuk dapat menerbitkan sendiri ijin usahanya. Akan tetapi, sejauh ini masih terdapat begitu banyak masyarakat dan pelaku usaha yang belum mengetahui penerapan dan bagaimana pelaksanaan OSS di bidang pelayanan perizinan berusaha, sehingga

hal tersebut mengakibatkan terjadinya arus pergeseran pemikiran dan perubahan-perubahan sosial di masyarakat. Menurut hasil wawancara Kepala Pelayanan Terpadu DPMPTSP kabupaten Situbondo, Bapak Taufan A. Jaksana,

“... DPMPTSP kabupaten Situbondo masih dalam proses adaptasi terhadap kebijakan sistem baru ini. Kendala lain yang dihadapi adalah dengan adanya kebijakan sistem OSS ini dirasa sangat dipaksakan oleh pemerintah pusat.”

Setiap daerah kabupaten memiliki permasalahan dan karakteristik pelaksanaan OSS baik pengawasan, maupun kontrol terhadap pelaku usaha yang tentunya berbeda-beda, walaupun kebijakan tersebut telah diterapkan di seluruh wilayah kabupaten di Indonesia. Hal yang demikian, tentu pentingnya peran kajian monitoring dan evaluasi sebuah kebijakan yang telah diimplementasikan untuk mengetahui sejauh mana proses implementasi kebijakan serta mengidentifikasi masalah-masalah dan kendala yang menghambat proses pelaksanaan kebijakan khususnya pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik (OSS) di DPMPTSP kabupaten Situbondo. Menurut Subarsono (2005:113) pada dasarnya monitoring dan evaluasi kebijakan adalah kegiatan untuk melakukan evaluasi terhadap implementasi kebijakan. Lebih jauh, menurutnya, monitoring diperlukan agar kesalahan-kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan, sehingga mengurangi resiko yang lebih besar. Selain itu monitoring menurut Subarsono (2005:114) adalah aktivitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang diimplementasikan serta memiliki beberapa tujuan yaitu:

- a. Menjaga agar kebijakan yang sedang diimplementasikan sesuai dengan tujuan dan sasaran.
- b. Menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga mengurangi resiko yang lebih besar.
- c. Melakukan tindakan modifikasi terhadap kebijakan apabila hasil monitoring mengharuskan untuk itu.

Monitoring dan evaluasi kebijakan ini berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan kebijakan OSS diterapkan sebagai layanan perijinan berusaha khususnya di DPMPTSP kabupaten Situbondo. Pasalnya, Azas desentralisasi, pemerintah daerah diberikan kewenangan dan kewajiban untuk mengurus sendiri urusan pemerintah daerah (konkuren) pasal 12 UU No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, salah satunya adalah penanaman modal. Permendagri No. 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan kewenangan kepada daerah dalam menyelenggarakan PTSP. Tentu yang perlu didalami misalnya salah satunya adalah apakah kebijakan OSS ini menjadi solusi dalam hal percepatan pelayanan perizinan berusaha? Bagaimana ketika, pada saat sebelum penerapan sistem OSS, pemerintah daerah kabupaten Situbondo memiliki kebijakan dan sistem lain, misalnya adalah SIPINTER (Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu)? Kemudian selanjutnya, apakah sistem OSS lebih efektif? Hal tersebut dinilai dapat mengakibatkan dan menimbulkan kerancuan serta harus menyusun menyelaraskan kembali sistem-sistem yang telah dibuat sebelum adanya OSS.

Perlu dipahami bahwa, peneliti memfokuskan pada monitoring bukan pada evaluasi. Nugroho (2011:668) menyatakan bahwa tidak selalu monitoring dilanjutkan dengan proses evaluasi. Evaluasi dan monitoring memiliki perbedaan. Lanjutnya, ada monitoring yang khusus untuk *early warning system*, tidak untuk arah ke arah evaluasi. Namun, dari hal tersebut dapat dimaknai bahwa, monitoring dapat dilakukan hanya sebatas pemantauan, juga terdapat monitoring sebagai bahan evaluasi kebijakan. Sehingga, fokus peneliti dalam hal ini, akan mendalami, mengkaji, dan melakukan serta menjelaskan mengenai monitoring proses implementasi kebijakan OSS dengan tujuan menemukan dan mendalami temuan-temuan masalah serta kendala dalam proses implementasi kebijakan *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan perizinan berusaha Izin Usaha Mikro Kecil di DPMPTSP Kabupaten Situbondo.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan perumusan permasalahan yaitu proses menuju kristalisasi dari berbagai hal yang terdapat dalam latar belakang. Guba dalam (Moleong, 2013:93) masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan tanda-tanda dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari sesuatu jawaban. Dari berbagai fenomena yang dikemukakan dalam latar belakang diatas, peneliti menarik sebuah rumusan masalah yang akan peneliti kaji yaitu, “Bagaimana implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik Izin Usaha Mikro Kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kabupaten Situbondo?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk memecahkan atau menemukan jawaban terhadap suatu masalah, oleh karena itu setiap aktivitas dalam sebuah penelitian pasti mempunyai tujuan-tujuan tertentu. Hal ini bertujuan untuk memberi arah pada saat seorang peneliti melakukan aktivitas penelitiannya agar dalam proses tersebut peneliti tidak keluar atau menyimpang dari tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Usman dan Akbar (2009:30) tujuan dari penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang hendak dicapai. Berdasarkan uraian tentang rumusan masalah yang hendak diteliti, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian ini adalah “mengetahui dan menjelaskan implementasi kebijakan pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik dengan studi kasus pada jenis izin usaha mikro kecil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kabupaten Situbondo”.

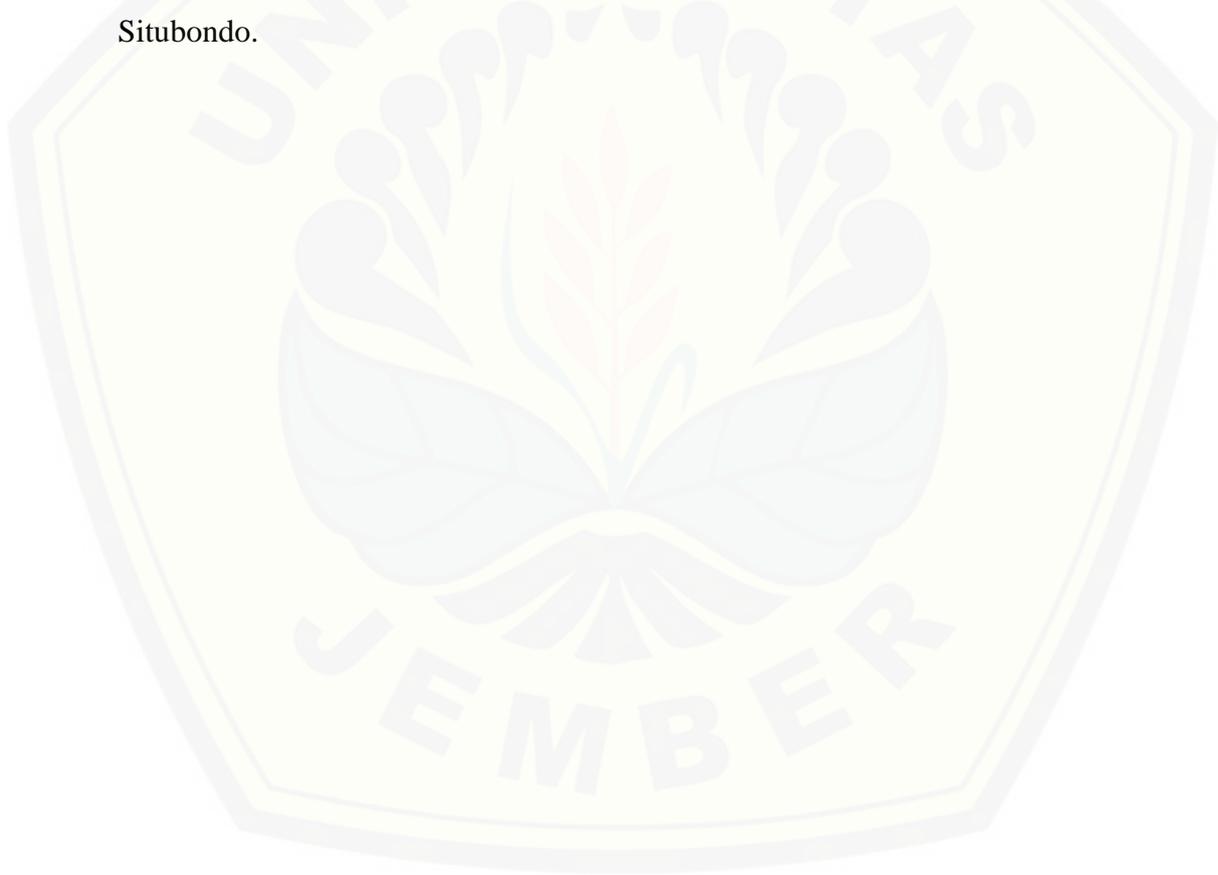
1.4 Manfaat Penelitian

Menurut Usman dan Akbar (2009:31) kegunaan penelitian dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Berdasarkan

penjelasan tersebut, manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi maupun sumbangasih berupa konsep terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian sejenis.

b. Praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi serta input yang positif bagi pemerintah daerah Kabupaten Situbondo dan masyarakat terkait temuan-temuan permasalahan atas monitoring yang dilakukan pada pelaksanaan kebijakan *Online Single Submission* (OSS) terhadap pelayanan perizinan berusaha Izin Usaha Mikro Kecil di DPMPSTP Pemerintah Kabupaten Situbondo.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai tinjauan pustaka yang peneliti gunakan dalam memahami, menggambarkan dan menjawab serta menjelaskan fenomena-fenomena penelitian. Fokus penelitian ini yaitu pada tataran implementasi kebijakan layanan publik berbasis elektronik, yaitu dalam konteks pelaksanaan kebijakan *Online Single Submission (OSS)*. OSS merupakan inovasi layanan publik yang diterapkan pemerintah guna percepatan proses layanan perizinan berusaha. Seiring dengan pelaksanaannya, tentu tak lepas dari beberapa kendala dan masalah-masalah yang dihadapi. Dalam menjawab fenomena dan masalah dari fokus penelitian perlu adanya suatu landasan konseptual atau landasan teoritis guna menguatkan, menggambarkan, menjawab, serta menjelaskan fenomena masalah pada proses pelaksanaan sistem OSS terhadap pelayanan perizinan berusaha yang dilaksanakan oleh pemerintah. Berikut ini, akan dijelaskan secara rinci konseptual dan kerangka teoritis yang digunakan peneliti dengan fokus penelitian ini yaitu mengenai implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik jenis Izin Usaha Mikro Kecil di DPMPTSP Kabupaten Situbondo.

2.1 Landasan Teori

Dalam sebuah penelitian diperlukan adanya suatu pemikiran yang sistematis, logis dan metodologis. Oleh karena itu, perlu adanya pandangan teoritis yang mendasari pemikiran peneliti dalam memecahkan masalah dalam penelitian. Konsepsi dasar yang ada pada penelitian merupakan suatu alat yang dipergunakan sebagai pedoman secara umum dalam menjelaskan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi dalam objek penelitian.

Menurut Wijaya (2016:5) teori adalah sebuah set konsep yang berhubungan satu dengan yang lainnya, suatu set yang mengandung suatu pandangan sistematis dari gejala. Wiersma dalam Basrowi (2008:37) menyatakan teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis. Teori merupakan konsep-

konsep yang saling berhubungan untuk menjelaskan dan menggambarkan fenomena-fenomena sosial yang terjadi. Konsep-konsep harus diperjelas, karena penelitian tidak dapat dilaksanakan hanya dengan menggunakan konsep secara umum. Atas dasar tersebut teori menjadi dasar rujukan bagi peneliti untuk menjelaskan berbagai fenomena-fenomena yang akan diteliti. Menurut Wijaya (2016:5) konsep adalah penggambaran secara abstraksi suatu gejala sosial atau gejala alamiah. Konsep dasar penelitian merupakan bagian dari teori-teori yang dimunculkan sebagai acuan untuk mendeskripsikan unsur-unsur dalam fenomena objek penelitian. Tujuan dari konsepsi dasar penelitian adalah untuk menyederhanakan pemikiran penelitian dan memberikan landasan pokok kerangka berfikir bagi peneliti untuk membahas dan mengkaji masalah atau fenomena yang menjadi inti pembahasan dalam suatu penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka konsepsi dasar yang akan dijelaskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan bagian dari administrasi negara. Penggunaan konsep kebijakan publik dalam penelitian ini yaitu bahwasanya OSS merupakan sebuah kebijakan publik yang diterapkan/dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan peningkatan layanan publik pada proses percepatan perizinan berusaha.

“OSS yang pelaksanaannya diatur dalam PP No. 24 Tahun 2018, merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat dan murah, serta memberi kepastian. Dengan sistem OSS, izin berusaha akan didapat oleh pelaku usaha dalam waktu kurang dari satu jam”. Menurut Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Darmin Nasution (www.hukumonline.com diakses pada 25 januari 2019 pukul 19.13 WIB)

Kebijakan publik sejatinya adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menghadapi dan mengambil langkah solusi menghadapi masalah publik. Masalah publik dalam konteks ini adalah perizinan berusaha yang

selama ini dinilai rumit. Proses perizinan terkendala oleh rumit dan panjangnya proses layanan yang belum diimbangi dengan analisis dampak lingkungan dan sosial, sehingga dampaknya terjadi konflik sosial di masyarakat maupun pada persaingan di setiap lini kegiatan usaha. Fenomena masalah tersebut yang melatarbelakangi penerapan OSS pada layanan perizinan berusaha oleh pemerintah. OSS merupakan suatu kebijakan publik yang diterapkan oleh pemerintah sebagai langkah untuk mengatasi persoalan perizinan di Indonesia. Dalam penelitian ini akan dijabarkan secara spesifik mengenai bentuk, jenis, dan model kebijakan yang peneliti jadikan sebuah konsep untuk menggambarkan fenomena penelitian yaitu kebijakan *Online Single Submission (OSS)*.

2. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan konsep yang merupakan bagian dari kebijakan publik. Penggunaan konsep implementasi kebijakan publik dalam penelitian ini yaitu peneliti memfokuskan penelitian ini pada bagaimana kebijakan publik yang dijadikan langkah oleh pemerintah sebagai solusi dari masalah perizinan berusaha yaitu *Online Single Submission (OSS)* berjalan dan dilaksanakan. Tujuan penggunaan konsep ini yaitu dalam kebijakan publik, yang paling menentukan keberhasilan dan kegagalan dari kebijakan yang diambil dan dilaksanakan oleh pemerintah adalah implementasi kebijakan publik. Implementasi kebijakan memiliki peranan penting untuk menjelaskan temuan-temuan masalah dalam suatu kebijakan publik. Implementasi kebijakan publik juga yang mendasari pemerintah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini layanan perizinan berusaha. Kebijakan ditetapkan dan diambil namun tidak dapat diimplementasikan, maka kebijakan tersebut dapat dikatakan sia-sia. Sejatinya pelayanan publik akan berjalan apabila terdapat legalitas sebuah kebijakan yang disahkan, dan tentu harus juga dibarengi dengan sebuah pelaksanaan (implementasi) kebijakan tersebut. Oleh karena itu, kebijakan dan implementasi kebijakan menjadi sangat krusial dalam pelaksanaan pelayanan publik. Terkadang masalah dan fenomena yang tidak terjadi pada proses perencanaan kebijakan dapat ditemui ketika kebijakan telah diimplementasikan.

Sehingga, peneliti menggunakan konsep implementasi kebijakan publik untuk menjelaskan dan menemukenali implementasi kebijakan *Online Single Submission*. Dalam bab tinjauan pustaka ini akan dijelaskan secara detail mengenai konsep implementasi kebijakan yaitu pendekatan implementasi kebijakan dan model implementasi kebijakan publik yang peneliti jadikan sebagai kerangka konsep penelitian.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu konsep yang ada pada ruang lingkup administrasi negara. Administrasi negara sejatinya adalah bertujuan sebagai administrasi kepentingan. Kepentingan dan tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan masyarakat yang harus negara penuhi (hak dan kewajiban warga negara). 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 (Mulyadi, 2016:188). Pelayanan kepada publik dilaksanakan apabila ada legalitas kebijakan yang menjadi bahan untuk diimplementasikan dan dilaksanakan untuk memberi layanan kepada masyarakat. Perkembangan pelayanan publik sangatlah pesat. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor globalisasi yang menitikberatkan pada peran teknologi informasi, sehingga terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik. Dalam upaya peningkatan pelayanan publik, negara (pemerintah) harus dapat merubah stigma bahwa pelayanan publik tidak harus secara tatap muka (*face to face*), tetapi dapat juga dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, sehingga hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mempercepat pelayanan publik. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian dari pelayanan publik adalah inovasi layanan berbasis elektronik pada bidang perizinan berusaha yaitu *Online Single Submission (OSS)*.

4. *Elektronic Government*

Electronic government atau yang biasa dikenal dengan singkatan *e-gov*, merupakan konsep baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. *E-gov* menjadi

salah satu inovasi yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, dan juga sebagai pergeseran prosedur manual (red-tape) serta mengimbangi pesatnya penggunaan internet/teknologi informasi (Hidayat, 2014:2). Penggunaan konsep *e-gov* dalam penelitian ini yaitu layanan perizinan berusaha berbasis elektronik yang dikenal dengan sebutan *Online Single Submission (OSS)* merupakan kebijakan publik berbasis *website (www)* sebagai bentuk pelayanan publik bidang perizinan berusaha. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada penggunaan dan penerapan teknologi informasi atau internet yang ada pada kerangka sistem *Online Single Submission (OSS)* sebagai proses layanan perizinan berusaha. Pada bab ini akan dijelaskan secara jelas ruang lingkup *e-gov* sebagai konsep penelitian yaitu tujuan, manfaat, tipe relasi *e-gov*, jenis layanan *e-gov*, hingga kebijakan dan strategi pengembangan *e-gov* sebagai dasar penggambaran fenomena-fenomena implementasi kebijakan *Online Single Submission (OSS)*.

5. Pelayanan Perizinan

Perizinan merupakan konsep yang tak asing untuk dibahas, karena dalam konteks dan penerapannya perizinan merupakan sebuah layanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan legalitas serta hak dan kewajiban seseorang yang memerlukan izin untuk melaksanakan berbagai kegiatan atau aktivitas. Hal tersebut dilakukan dengan harapan segala aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat batasan untuk menghindarkan dari konflik dan mengatur untuk tidak menimbulkan masalah-masalah baik lingkungan ataupun sosial. Peneliti menggunakan konsep pelayanan perizinan dengan tujuan karena kebijakan *Online Single Submission (OSS)* merupakan kebijakan yang berbasis elektronik yang diterapkan oleh pemerintah dalam bidang perizinan yaitu pada konteks perizinan berusaha. Pelayanan perizinan berusaha yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan memberikan hak dan batasan dalam berusaha kepada pelaku usaha. Harapannya, pelaku usaha dapat memahami hak dan kewajiban dalam melaksanakan usahanya, serta menghindarkan pada dampak lingkungan maupun konflik sosial. Penelitian ini menjelaskan konsep pelayanan perizinan yang

merupakan dasar untuk menggambarkan layanan perizinan berusaha pada proses pelaksanaan kebijakan *Online Single Submission (OSS)*.

6. Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik

Perizinan berusaha berbasis elektronik dalam penelitian ini adalah *Online Single Submission (OSS)*. Perizinan berusaha yang dilakukan oleh pemerintah dengan pemanfaatan teknologi informasi atau berbasis internet dan *website* dalam rangka percepatan perizinan berusaha. Sehingga peneliti akan membahas dan mengkaji konsep perizinan berusaha berbasis elektronik yang saat ini merupakan *trend* pelayanan publik oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah kabupaten/kota dalam proses perizinan berusaha.

Dari penjelasan singkat diatas mengenai hubungan konsep dasar yang peneliti gunakan sebagai rujukan kerangka teoritis penelitian, berikut ini peneliti akan menjelaskan secara spesifik mengenai konsep penelitian pada sub-sub bab berikut ini.

2.2 Kebijakan Publik

Dalam konteks ilmu Administrasi Negara atau Publik, konsep kebijakan merupakan konsep vital yang akan selalu melekat pada sebuah konsep Administrasi. Kebijakan merupakan output untuk melaksanakan kepentingan publik atau masyarakat (*public interest*). Kebijakan merupakan sebuah hasil keputusan yang dibuat oleh pemilik legitimasi atau kekuasaan. Dalam konteks administrasi negara atau publik yang dapat diartikan sebagai pemilik kekuasaan atau legitimasi yaitu adalah pemerintah dengan tujuan untuk melaksanakan kepentingan dan proses pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Fermana (2009:34) kebijakan publik pada dasarnya menitikberatkan pada “publik dan masalah-masalahnya”. Parsons (2008:xi) menyatakan bahwa kebijakan publik membahas bagaimana isu-isu dan persoalan tersebut disusun (*constructed*), didefinisikan, serta bagaimana kesemua persoalan

tersebut diletakkan dalam agenda setting. Lebih lanjut, Parsons menyatakan bahwa kebijakan publik juga merupakan studi bagaimana, mengapa, dan apa efek dari tindakan aktif (*action*) dan pasif (*inaction*) pemerintah atau kebijakan publik adalah tentang “apa yang dilakukan pemerintah, mengapa pemerintah mengambil tindakan tersebut, dan apa akibat dari tindakan tersebut”. Eston dalam Nugroho (2011:93) mendefinisikan kebijakan publik sebagai akibat dari aktivitas pemerintah. Cochran dalam Fermana (2009:35) menyatakan secara spesifik kebijakan publik adalah keputusan dan tindakan pemerintah yang disusun untuk kepentingan publik. Dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan segala bentuk aktivitas dan keputusan pemerintah yang diambil untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi pada lingkup dan kepentingan publik.

2.2.1 Model Kebijakan Publik

Terdapat beberapa model yang digunakan dalam pembuatan kebijakan publik. Menurut Syafiie (2010:107) terdapat tujuh model pembuatan kebijakan publik, yaitu:

1. *Model Elite*, yaitu pembentukan *public policy* hanya berada pada sebagian kelompok orang-orang tertentu yang sedang berkuasa. Pada kenyataannya mereka sebagai *preference* dari nilai-nilai elite tertentu, tetapi mereka berdalih merefleksikan tuntutan-tuntutan rakyat banyak. Karena itu dalam model ini mereka melakukan perubahan-perubahan hanya bersifat tambal sulam.
2. *Model Kelompok*, yaitu model ini berbeda dengan model elite. Model ini tidak hanya dikuasai oleh kelompok tertentu saja, tetapi terdapat beberapa kelompok kepentingan yang saling berebutan mencari posisi dominan. Model ini merupakan interaksi antarkelompok dan merupakan fakta sentral dari politik serta pembuatan kebijakan publik. Antar kelompok berjuang mempengaruhi pembentukan kebijakan publik, bisa membentuk koalisi

mayoritas, tetapi juga dapat menimbulkan *check and balance* dalam persaingan antarkelompok untuk menjaga keseimbangan.

3. *Model Kelembagaan*, yaitu dimaksud kelembagaan disini adalah kelembagaan pemerintah. Lembaga-lembaga pemerintah yang dimaksud yaitu lembaga eksekutif (presiden, menteri-menteri, dan departemennya), lembaga legislatif (parlemen), lembaga yudikatif (pengadilan), pemerintah daerah dan lain-lain. Dalam pembuatan kebijakan model ini kebijakan publik dikuasai oleh lembaga-lembaga tersebut, dan sudah tentu lembaga adalah satu-satunya yang dapat memaksa serta melibatkan semua pihak.
4. *Model Proses*, yaitu model merupakan rangkaian kegiatan politik mulai dari identifikasi masalah, perumusan usul, pengesahan kebijaksanaan, pelaksanaan, dan evaluasinya.
5. *Model Rasionalisme*, yaitu model ini bermaksud untuk mencapai tujuan secara efisien, dengan demikian dalam model ini segala sesuatu dirancang dengan tepat, untuk meningkatkan hasil bersihnya. Seluruh nilai diketahui, seperti kalkulasi semua pengorbanan politik dan ekonomi, serta menelusuri semua pilihan dan apa saja konsekuensinya, perimbangan biaya, dan keuntungan (cost and benefit).
6. *Model Inkrementalisme*, yaitu model ini berpatokan pada kegiatan masa lalu, dengan sedikit perubahan. Hambatan waktu, biaya dan tenaga untuk memilih alternatif dapat dihilangkan. Arti model ini banyak bersusah payah, tidak banyak resiko, perubahan-perubahannya tidak radikal, tidak ada konflik yang meninggi, kestabilan terpelihara, tetapi tidak berkembang karena hanya menambah dan mengurangi yang sudah ada.
7. *Model Sistem*, yaitu model ini beranjak dari memperlihatkan desakan-desakan lingkungan, antara lain berisi tuntutan, dukungan, hambatan, tantangan, rintangan, gangguan, pujian, kebutuhan dan keperluan, dan lain-lain yang mempengaruhi *public policy*. Setelah diproses, akan ada jawaban. Desakan lingkungan dianggap masukan (*input*), sedangkan jawabannya dianggap keluaran (*output*), yang berisi keputusan-keputusan, peraturan-

peraturan, tindakan-tindakan, dan kebijaksanaan-kebijaksanaan dari pemerintah.

2.2.2 Bentuk Kebijakan Publik

Dikutip dari Nugroho (2017:125), membagi bentuk kebijakan publik menjadi empat, meliputi.

1. Kebijakan Formal, yaitu keputusan-keputusan yang dikodifikasikan secara tertulis dan disahkan atau diformalkan agar dapat berlaku. Kebijakan formal dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:
 - a. Perundang-undangan, yaitu kebijakan publik yang berkenaan dengan usaha-usaha pembangunan nasional, baik berkenaan dengan negara maupun masyarakat atau rakyat.
 - b. Hukum, yaitu kebijakan yang bersifat “membatasi” dan “melarang”. Tujuannya adalah untuk menciptakan ketertiban publik.
 - c. Regulasi, yaitu berkenaan dengan alokasi aset dan kekuasaan negara oleh pemerintah – sebagai wakil lembaga negara – kepada pihak non-pemerintah, termasuk didalamnya lembaga bisnis dan nirlaba.
2. Kebijakan dalam bentuk Konvensi, yaitu kebijakan yang didasari oleh adanya kesepakatan umum pejabat publik atau kebiasaan atau konvensi. Kebijakan ini ditumbuhkan dari proses manajemen organisasi publik, upacara rutin, SOP-SOP tidak tertulis, atau tertulis tapi tidak diformalkan.
3. Kebijakan dalam bentuk Pernyataan Pejabat Publik, yaitu yang berdasarkan atas pernyataan dan ucapan yang dilakukan oleh pejabat publik. Sehingga, pejabat publik harus dan selalu mewakili lembaga publik yang diwakili atau dipimpinnya dan pejabat publik harus bijaksana dalam mengemukakan pernyataan-pernyataan yang berkenaan dengan tugas dan kewenangan dari lembaga publik yang diwakilinya.
4. Kebijakan dalam Perilaku Pejabat Publik, yaitu mencakup gaya kepemimpinan dan kebiasaan yang dilakukan oleh pemimpin. Thomas R. Dye mengutip dari Syafiie (2010:105) mengungkapkan bahwa kebijakan

publik adalah apapun yang dipilih pemerintah, apakah mengerjakan sesuatu itu atau tidak mengerjakan sesuatu itu. Sehingga, dalam artian, perilaku dan kebiasaan yang dilakukan oleh pemimpin dapat dikatakan sebagai kebijakan yang dapat ditiru oleh publik misalnya adalah blusukan dan ketegasan pemimpin.

2.3 Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Grindle (Mulyadi, 2016:47) menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Dalam sebuah kebijakan publik yang paling sulit dalam dan paling berat tahapannya adalah porses implementasi kebijakan (Nugroho, 2011:625). Lanjutnya, Dalam proses implementasi kebijakan publik masalah-masalah yang kadang tidak dijumpai dalam konsep dan perencanaan terkadang muncul di lapangan. Selain itu, ancaman utama dan munculnya permasalahan adalah konsistensi implementasi kebijakan dilakukan.

2.3.1 Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Mulyadi (2016:25) implementasi merupakan tahap realisasi tujuan-tujuan program. Sehingga perlu diperhatikan adalah persiapan implementasi, yaitu memikirkan dan menghitung secara matang berbagai kemungkinan keberhasilan dan kegagalan organisasi yang disertai tugas melaksanakan program. Abidin yang dikutip oleh Mulyadi (2016:25) mengelompokan pendekatan dalam implementasi kebijakan publik kedalam empat pendekatan.

1. Pendekatan Struktural, yaitu melihat peran institusi atau organisasi sebagai sesuatu yang sangat menentukan. Jika organisasi dianggap tidak sesuai dengan wujud perubahan yang muncul dari kebijakan, maka perlu dilakukan:

- a) *Planning of change* yakni perencanaan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan untuk melakukan perubahan yang bersifat internal organisasi;
 - b) *Planning for change* yakni perencanaan tentang perubahan organisasi untuk menghadapi perubahan dari luar.
2. Pendekatan Prosedural/manajerial, yaitu melihat implementasi dalam bentuk langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan (planning, programming, budgeting, supervision, atau programming, evaluation, review technique). Yang paling penting dalam proses implementasi adalah prioritas dan tata urutan.
 3. Pendekatan kewajiban/behavior, yaitu berhubungan dengan penerimaan atau penolakan masyarakat terhadap suatu kebijakan. Penerimaan masyarakat terhadap kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi atau substansi kebijakan, tetapi juga oleh pendekatan dalam penyampaian dan cara mengimplementasikan.
 4. Pendekatan politik, yaitu keberhasilan suatu kebijakan ditentukan oleh kemauan dan kemampuan dari kekuatan-kekuatan dominan dalam masyarakat atau dalam organisasi.

2.3.2 Model Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan memiliki peranan penting dalam sebuah kebijakan publik. Keberhasilan dan kegagalan dari suatu kebijakan dapat dikaji melalui model-model kebijakan. Terdapat banyak model implementasi kebijakan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan dan kegagalan suatu kebijakan publik, beberapa diantaranya sebagai berikut.

1. *Model Merilee S. Grindle*. Keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh *isi kebijakan* dan *konteks implementasinya* Mulyadi (2016:66). Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan

tersebut. Model implementasi kebijakan Grindle, memiliki keunikan yang terletak pada pemahaman komprehensifnya akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang memungkinkan terjadi diantara para aktor implementasi, serta kondisi-kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

2. *Model Mazmanian dan Zabatier*. Mazmanian dan Zabatier dalam Mulyadi (2016:70) menjelaskan bahwa terdapat tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.
 1. Karakteristik dari masalah, indikatornya:
 - a. Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan;
 - b. Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran;
 - c. Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi;
 - d. Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan.
 2. Karakteristik kebijakan/Undang-undang, indikatornya:
 - a. Kejelasan isi kebijakan;
 - b. Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis;
 - c. Besarnya alokasi sumberdaya financial terhadap kebijakan tersebut;
 - d. Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana;
 - e. Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana;
 - f. Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan;
 - g. Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan.
 3. Variable lingkungan
 - a. Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi;
 - b. Dukungan politik terhadap sebuah kebijakan;
 - c. Sikap dari kelompok pemilih;
 - d. Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor.

3. *Model Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn.* Van Meter dan Van Horn dalam Mulyadi (2016:72) menjelaskan bahwa ada enam variable yang mempengaruhi kinerja implementasi.
 1. Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur, sehingga tidak menimbulkan interpretasi yang dapat menyebabkan terjadinya konflik di antara para agen implementasi.
 2. Sumber daya, yaitu kebijakan perlu didukung oleh sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.
 3. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas implementasi sebuah program terkadang perlu didukung dan dikoordinasikan dengan instansi lain agar tercapai keberhasilan yang diinginkan.
 4. Karakteristik agen pelaksana yaitu sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberitakan dukungan bagi implementasi kebijakan. Termasuk didalamnya karakteristik para partisipan yakni mendukung atau menolak, kemudian juga bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.
 5. Kondisi sosial, ekonomi dan politik yaitu mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.
 6. Disposisi implementor, yaitu:
 - a. Respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan;
 - b. Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan;
 - c. Intensitas disposisi implementor yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

2.4 Pelayanan Publik

Mulyadi (2016:188) menyatakan 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. Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, pada ayat 2 dilanjutkan bahwa yang dikatakan sebagai penyelenggara pelayanan publik yaitu Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas dan kegiatan-kegiatan yang secara khusus untuk memberikan layanan dan memenuhi kebutuhan bagi masyarakat.

2.5 *Elektronic Government*

Hidayat (2014:1) menyatakan bahwa *e-gov* merupakan suatu konsep baru dalam penyelenggaraan pemerintahan baik semua pemerintahan kabupaten/kota, sebagai media informasi pembangunan, informasi kesehatan, maupun upaya berkomunikasi dengan masyarakat. Bank Dunia (World Bank) mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut:

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government”.

Diartikan dalam bahasa Indonesia, yakni:

“E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti Wide Area Network, Internet, dan Komputasi portable) yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah”.

Electronic Government disingkat *e-gov* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet), dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Dari pengertian tersebut telah kita pahami bahwasanya *e-government* sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi dalam konsep *e-government* merupakan alat pendorong guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta mendorong peningkatan akuntabilitas dan transparansi aktivitas pemerintah.

2.5.1 Tujuan E-Government

Tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik oleh pemerintah, meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi-informasi layanan pemerintah, serta meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Tujuan-tujuan tersebut merupakan salah satu alasan pemerintah mengembangkan konsep *e-government*. Pengembangan *e-government* diarahkan dalam empat tujuan yang tercantum dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yaitu.

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Secara umum tujuan dari *e-government* yaitu sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas layanan publik serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

2.5.2 Manfaat *E-Government*

Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2006:8), menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-governmnet* bagi suatu negara, antara lain.

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.5.3 Jenis-jenis Pelayanan Pada *E-Government*

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-government*. Menurut Indrajit (2006:21), salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama.

1. Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan.
2. Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis pelayanan *e-government* menurut Indrajit (Hidayat, 2014:4) dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu.

1. *Publish* merupakan jenis implementasi *e-government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber dayayang besar dan beragam. Di dalam kelas Publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.
2. *Interact*. Berbeda dengan kelas Publish yang sifatnya pasif, pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, user hanya dapat mengikuti

link saja). Kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya).

3. *Transact*. Terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

2.5.4 Tipe-tipe Relasi *E-Government*

Indrajit dalam (Hidayat, 2014:2) mengklasifikasi tipe-tipe relasi *e-government* menjadi empat, yaitu:

1. *Government to Citizens (G2C)*. Tipe *G-to-C* ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
2. *Government to Business (G2B)*. Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis

semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. *Government to Governments (G2G)*. Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.
4. *Government to Employees (G2E)*. Pada akhirnya, aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

2.6 Pelayanan Perizinan

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 tahun 2017 pasal 1 ayat 8 menyatakan bahwa “Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dari penjelasan tersebut perizinan merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun lainnya yang menyatakan kelegalan dan keabsahan dokumen izin kegiatan tersebut oleh pemerintah. Izin

ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku atau kegiatan para warga/masyarakat. Dapat dikatakan perizinan merupakan suatu proses yang diberikan oleh pihak yang berwenang (dalam hal ini adalah pemerintah) kepada seseorang atau pelaku usaha untuk memberikan kepastian hukum, hak dan kewajiban serta legalitas dalam melaksanakan sesuatu kegiatan/aktivitas.

2.6.1 Tujuan dan Motif Perizinan

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas-aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan. Menurut Sutedi (2011:200) tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu:

- a. Dari sisi pemerintah;
 1. Untuk melaksanakan peraturan. Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.
 2. Sebagai sumber pendapatan daerah. Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.
- b. Dari sisi masyarakat.
 1. Untuk adanya kepastian hukum.
 2. Untuk adanya kepastian hak.
 3. Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin.

Adapun motif-motif untuk menggunakan sistem izin dapat berupa:

- a. Mengendalikan perilaku warga;

- b. Mencegah bahaya bagi lingkungan hidup;
- c. Melindungi objek-objek tertentu;
- d. Membagi sumber daya yang terbatas, dan;
- e. Mengarahkan aktivitas.

Sutedi (2011:201) perizinan dapat berbentuk tertulis maupun tidak tertulis, dimana di dalamnya harus termuat unsur-unsur antara lain:

- a) Instrumen yuridis. Izin merupakan instrument yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau menetapkan peristiwa konkret, sebagai ketetapan izin itu dibuat dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku pada ketetapan pada umumnya;
- b) Peraturan perundang-undangan. Pembuatan dan penerbitan ketetapan izin merupakan tindakan hukum pemerintahan, sebagai tindakan hukum maka harus ada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan atau harus berdasarkan pada asas legalitas, tanpa dasar wewenang, tindakan hukum itu menjadi tidak sah, oleh karena itu dalam hal membuat dan menerbitkan izin haruslah didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena tanpa adanya dasar wewenang tersebut ketetapan izin tersebut menjadi tidak sah;
- c) Organ pemerintah. Organ pemerintah adalah organ yang menjalankan urusan pemerintah baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Menurut Sjahran Basah, dari badan tertinggi sampai dengan badan terendah berwenang memberikan izin;
- d) Peristiwa konkret. Izin merupakan instrument yuridis yang berbentuk ketetapan yang digunakan oleh pemerintah dalam menghadapi peristiwa kongkret dan individual, peristiwa kongkret artinya peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, orang tertentu, tempat tertentu dan fakta hukum tertentu, dan;
- e) Prosedur dan persyaratan. Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku

pemberi izin. Selain itu pemohon juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin. Menurut Soehino dalam Sutedi (2011:202), syarat-syarat dalam izin itu bersifat konstitutif dan kondisional, konstitutif, karena ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang harus (terlebih dahulu) dipenuhi, kondisional, karena penilaian tersebut baru ada dan dapat dilihat serta dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang disyaratkan itu terjadi.

2.7 Perizinan Berusaha

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia selama ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit, tidak adanya kepastian waktu, serta kurangnya keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi seringkali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, dan jika mekanisme yang rumit itu terus tetap berjalan, maka masyarakat akan malas atau enggan mengurus perizinan. Atas dasar ini, maka pemerintah menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Jenis kelembagaan PTSP diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Badan PTSP ini, sebagai institusi yang khusus

bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, maka masyarakat cukup mendatangi satu kantor/badan saja untuk mengurus izin.

Kebijakan pemerintah pusat melalui Permendagri No. 24/2006 tersebut diharapkan dapat menjadi kunci untuk mengurangi panjangnya birokrasi perizinan yang berpotensi terhadap penyelewengan. Kebijakan PTSP ini sebenarnya merupakan reformasi perizinan usaha yang dijalankan pemerintahan daerah. Sistem yang semula bernama *One-Step Service (OSS)* dirancang untuk memperbaiki layanan perizinan berdasarkan Permendagri No. 24/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Kemudian, untuk memaksimalkan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) telah menandatangani PP No. 96/2012 tentang pelaksanaan UU tersebut. Peraturan ini merupakan bentuk penyempurnaan PSTP.

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun *virtual* (Pasal 14 Ayat 1 PP No. 96 Tahun 2012). Sistem pelayanan terpadu secara fisik itu bisa dalam bentuk sistem PTSP dan sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam PTSP, kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, dan hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan PTSP ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah, dan murah.

Nampaknya masalah perizinan merupakan salah satu isu utama yang akan meningkatkan iklim usaha dan mendorong investasi swasta, baik domestik maupun asing, yang pada gilirannya nanti akan dapat menciptakan lapangan kerja

dan meningkatkan pendapatan daerah. Diharapkan, pengurusan izin di daerah sudah sangat mudah dan transparan setelah daerah meluncurkan sistem PTSP. Dengan proses seperti itu, selain dapat memperoleh informasi mengenai prosedur, waktu, dan biaya para investor, juga dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh perizinan dan non perizinan hanya dalam satu langkah. Hal ini dilakukan juga sebagai tindak lanjut UU Penanaman Modal No. 25 Tahun 2007 untuk melayani pemrosesan investasi dan pengurusan lembaga bisnis dengan PTSP berbasis Teknologi Informasi.

Peran PTSP dianggap pula belum maksimal sehingga permasalahan pokok yang dihadapi penanam modal dalam memulai usaha di Indonesia belum terselesaikan. Selain itu, ada juga kewenangannya diambil alih tingkat dinas. Padahal, seharusnya PTSP diberikan kewenangan lebih untuk mendapatkan izin mandiri guna memberikan kemudahan izin bagi perusahaan maupun *investor* yang ingin berinvestasi. Dalam kaitannya dengan investasi, penanaman modal (investasi) sangat vital bagi pertumbuhan dan percepatan pembangunan ekonomi di suatu negara/daerah. Modal tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memulihkan perekonomian, menciptakan lapangan kerja, dan mengurangi kemiskinan.

Di Indonesia setelah kebijakan desentralisasi Tahun 1999, banyak sekali pemerintah daerah yang bereksperimen dan berinovasi dengan mengembangkan berbagai pola pelayanan perizinan dan investasi. Namun demikian, terdapat banyak kendala untuk dapat menggali modal dari para penanam modal (*investor*). Secara umum, kendala tersebut dapat diinventarisir yang antara lain: (1) regulasi pemerintah yang tidak konsisten dan akomodatif sehingga cenderung membingungkan penanam modal dan calon penanam modal, (2) pelayanan perizinan yang tidak bisa diprediksi, lambat, dan tidak transparan, (3) kondisi politik dan keamanan dalam negeri yang belum memadai dan belum bisa diprediksi, (4) belum adanya jaminan kepastian hukum atas kontrak-kontrak yang telah disepakati pengusaha, terutama yang terkait dengan perusahaan asing, (5) peranan perbankan nasional dalam menyalurkan kredit ke sektor riil belum berfungsi secara normal, dan (6) pelaksanaan otonomi daerah belum memiliki

arah yang jelas serta cenderung menciptakan pemerintahan baru di tingkat yang lebih rendah.

Dari hal dan kendala-kendala yang selama ini terjadi pada proses pelayanan perizinan tersebut melalui PTSP, mendorong pemerintah semakin gencar untuk meningkatkan pelayanan perizinan berusaha, terutama di daerah-daerah yang notabene memiliki potensi berusaha relatif tinggi baik dari segi UMKM hingga izin investasi berskala besar. Hal tersebut yang sejatinya dapat mendorong dan memangkas proses birokrasi pelayanan perizinan berusaha secara fisik, menjadi pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka percepatan perizinan berusaha dan peningkatan efektivitas dan efisiensi segala sumber daya. Perizinan berbasis elektronik diharapkan merupakan solusi yang tepat dalam mengatasi persoalan perizinan berusaha di Indonesia selama ini melalui Pelayanan Perizinan Terintegrasi Berusaha berbasis Elektronik.

2.8 Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden No. 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha pada pasal 1 ayat 2 dinyatakan bahwa Perizinan Berusaha adalah persetujuan yang diperlukan Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan (*checklist*). Berusaha dalam hal ini adalah proses yang dilakukan oleh masyarakat atau pelaku usaha dalam menjalankan aktivitasnya (baik usaha maupun operasional). Pelaku usaha, pada pasal 1 ayat 5 Perpres No. 91 tahun 2017 yaitu orang perseorangan atau badan usaha yang mengajukan permohonan penerbitan Perizinan Berusaha untuk kegiatan berusaha.

Perizinan berusaha secara elektronik diartikan bahwa, pelayanan penerbitan izin berusaha yang dilaksanakan oleh pemerintah berbasis teknologi informasi misalnya adalah tanda tangan elektronik, dokumen elektronik, input data berbasis aplikasi internet, dsb. Tujuannya adalah memudahkan masyarakat dan pelaku usaha untuk menginput data serta mempercepat proses layanan penerbitan perizinan. Sehingga meminimalisir waktu pelayanan dan

meningkatkan efektifitas dan efisiensi baik dalam segi anggaran, sumber daya, dan waktu. Hal tersebut yang menciptakan pergeseran perizinan berbasis fisik ke perizinan berbasis elektronik guna mendorong percepatan pelayanan perizinan berusaha serta mendorong pemerintah untuk menerbitkan dan melaksanakan kebijakan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yaitu *Online Single Submission (OSS)* dalam bentuk Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018.

PP Nomor 24 tahun 2018 menerangkan tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik merupakan pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi baik berbasis elektronik yang penerbitan izin usahanya dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan untuk menerbitkan izin usaha secara online melalui media teknologi informasi (berbasis web). Pelayanan perizinan berusaha secara elektronik dapat juga dikatakan sebagai sistem *Online Single Submission (OSS)*. Pada pasal 1 ayat 5 PP nomor 24 tahun 2018 dinyatakan bahwa,

“Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi”.

Lembaga OSS pada pasal tersebut dapat diartikan sebagai pihak kementerian/lembaga/dinas yang memiliki kewenangan untuk menerbitkan izin berusaha bagi pelaku usaha. Pada Perpres No. 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha mengamanatkan untuk membentuk satuan tugas guna mempercepat proses pelaksanaan perizinan berusaha. Satuan Tugas yang dimaksud dalam pasal 1 ayat 1 Perpres No. 91 tahun 2017 yang berbunyi Satuan Tugas adalah satuan tugas yang dibentuk untuk meningkatkan pelayanan, pengawasan, penyelesaian hambatan, penyederhanaan, dan pengembangan sistem *online* dalam rangka percepatan pelaksanaan perizinan berusaha termasuk bagi usaha mikro, kecil, dan menengah setelah mendapatkan persetujuan penanaman modal. Dengan hal ini, maka urusan proses pelayanan perizinan berusaha

dimandatkan kepada satuan tugas yang dibentuk pusat maupun daerah. Satuan tugas yang dimaksudkan untuk melaksanakan urusan perizinan berusaha adalah kementerian/dinas/lembaga yang memiliki kewenangan dalam hal penerbitan izin berusaha atas nama pemerintah.

Proses pelayanan perizinan berusaha dilaksanakan oleh pemerintah yang kewenangannya dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan amanat yang tercantum dalam PP No. 24 tahun 2018 pada pasal 1 ayat 28 dinyatakan 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. Ditegaskan sebelumnya pada Perpres No. 91 tahun 2017 pada pasal 1 ayat 15 dinyatakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten/Kota yang selanjutnya disingkat DPMPTSP Kabupaten/Kota adalah penyelenggara PTSP di kabupaten/kota. Pelayanan yang dimaksud dalam pasal tersebut dapat diartikan sebagai pelayanan perizinan berusaha yang dilimpahkan kewenangannya kepada daerah melalui DPMPTSP kabupaten. Sehingga pada PP No. 24 tahun 2018 ini yang dimaksudkan sebagai lembaga OSS adalah DPMPTSP atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati/walikota. Hal tersebut ditegaskan dalam pasal 1 ayat 11 PP No. 24 tahun 2018 dinyatakan bahwa,

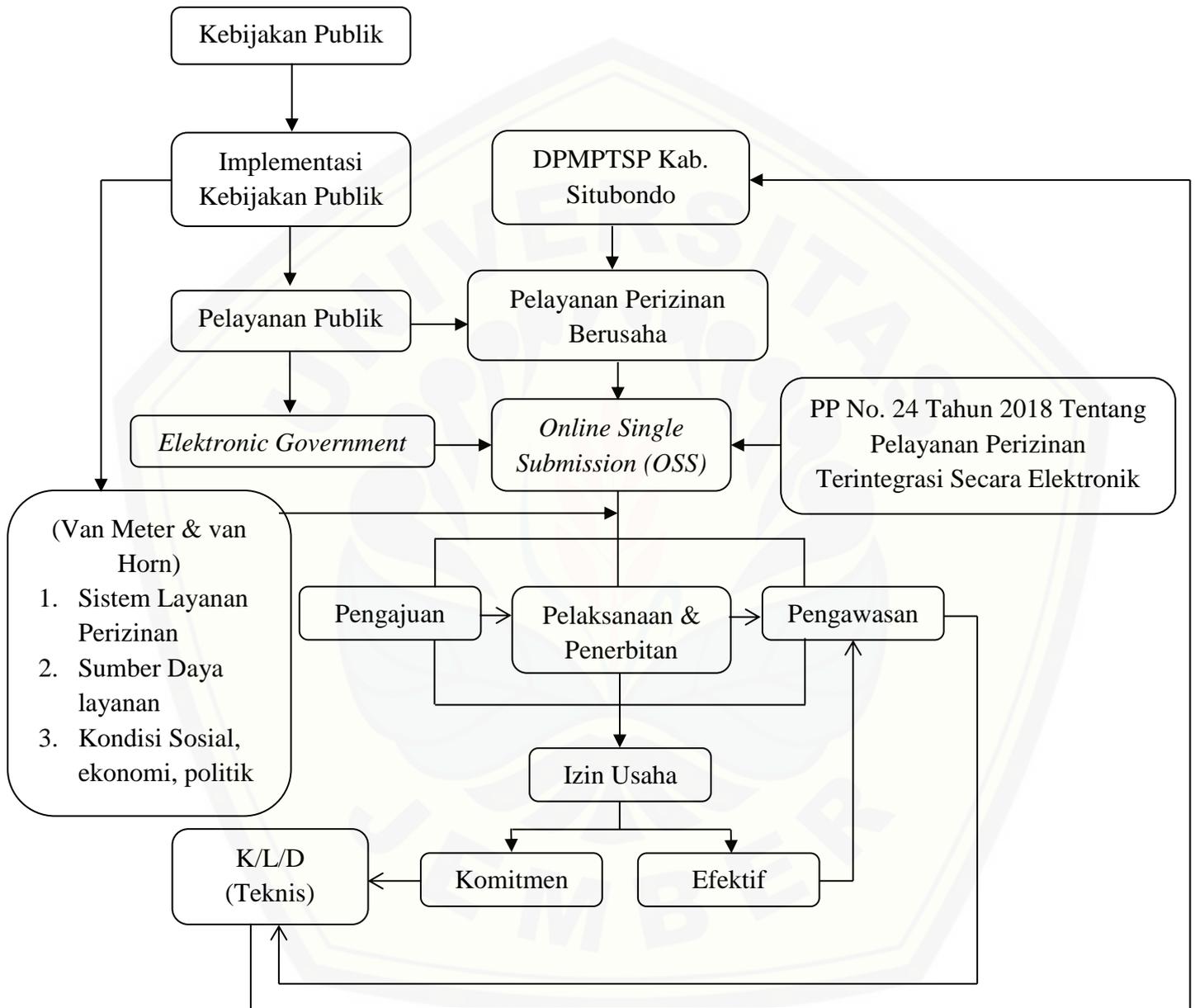
“Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal”.

Pada pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau yang biasa disebut OSS, didalamnya tidak hanya kewenangan DPMPTSP dalam melaksanakan proses pelayanan perizinan berusaha, akan tetapi, dalam PP No. 24 tahun 2018 dikatakan terintegrasi yaitu terintegrasi antar kementerian/lembaga/dinas terkait dengan perizinan yang dimaksudkan oleh pelaku usaha. Terintegrasi dalam hal ini adalah bukan sebagai pihak untuk menerbitkan izin berusaha, melainkan sebagai rekomendasi dan penyesuaian

SOP atau NSPK dalam pemenuhan syarat-syarat yang dibutuhkan dalam suatu izin usaha yang diajukan oleh pemohon/pelaku usaha. Pelaku usaha dalam hal ini sesuai dengan PP No. 24 tahun 2018 pasal 1 ayat 6 dijelaskan bahwa Pelaku Usaha adalah perseorangan atau non perseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu. Para pelaku usaha dalam melakukan registrasi dan pemenuhan syarat-syarat mengacu pada pedoman dan SOP atau NSPK kementerian yang terkait dengan bidang usaha yang akan dijalankan misalnya kesehatan, perdagangan, dsb.

Proses pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, dijelaskan bahwa dokumen penerbitan izin usaha berbentuk dokumen elektronik. Hal tersebut dijelaskan pada pasal 1 ayat 29 yaitu Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Dalam hal pengesahan dan legalitas dokumen elektronik tersebut, tanda tangan sebagai bukti pengesahan dokumen juga dilakukan secara tanda tangan elektronik. Tanda tangan yang dilakukan secara elektronik melalui teknologi informasi oleh pimpinan lembaga atau yang berwenang mengeluarkan dokumen tersebut sebagai bentuk autentikasi dan validasi dokumen perizinan. Sesuai dengan pasal 1 ayat 30 PP No. 24 tahun 2018 dinyatakan bahwa Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi penerbitan izin berusaha.

2.9 Kerangka Berpikir



Pada penelitian ini, *Online Single Submission* yang disingkat OSS dalam konteks administrasi negara, merupakan suatu bentuk kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Pelayanan publik yang melekat pada ruang lingkup OSS merupakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi/elektronik. Penggunaan teknologi informasi yang diterapkan oleh pemerintah dalam kerangka OSS bertujuan untuk percepatan proses layanan publik pada bidang perizinan berusaha. Sistem OSS merupakan layanan *e-government* berbasis website yang disediakan pemerintah dalam hal pelayanan mengenai perizinan berusaha berbasis elektronik kepada pelaku usaha untuk mendapat izin berusaha.

Model kebijakan dalam kerangka sistem OSS merupakan kebijakan “sistem” yang disusun atas dasar tuntutan serta masukan, bahwasanya proses perizinan yang selama ini berjalan kurang efektif dan efisien. Tuntutan-tuntutan dalam percepatan proses perizinan dilakukan transformasi dan menyisipkan sebuah inovasi pelayanan berbasis elektronik, sehingga dengan penerapan sistem kebijakan OSS dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan berusaha dari segi waktu, anggaran, hingga sumber daya/tenaga. Pada kebijakan OSS pemanfaatan teknologi informasi mengikuti era globalisasi, dimana secara universal yang berkembang adalah era ekonomi digital. Pemerintah melihat bahwa potensi ekonomi digital dapat diterapkan dalam tatanan birokrasi sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Efektivitas dan efisiensi yang ditawarkan dalam praktek ekonomi digital saat ini, menjadi stimulus bagi pemerintah untuk menerapkan pula sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik yaitu OSS. Kebijakan OSS dikendalikan secara langsung oleh pemerintah pusat secara nasional, tetapi pemerintah daerah memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan perizinan, baik dalam segi penerbitan izin, evaluasi, pengawasan, maupun kontrol, dsb melalui DPMPTSP kabupaten. Pelaksanaan kebijakan sistem OSS ini dituangkan dalam bentuk Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, sehingga bentuk kebijakan OSS ini adalah bentuk kebijakan Formal yang dituangkan dalam

Peraturan tertulis/perundang-undangan (sejenisnya) melalui PP No. 24 tahun 2018.

Dalam implementasi kebijakan OSS terdapat langkah dan tahapan prosedur yang harus ditempuh, mulai dari tahap administrasi, survey, rekomendasi hingga penerbitan izin usaha. Pentingnya kajian implementasi dalam hal ini yaitu sejatinya pelaksanaan dari sebuah kebijakan tentu perlu adanya metode untuk mengukur dan melihat serta mengidentifikasi masalah dan kendala yang dihadapi selama proses implementasi kebijakan berlangsung. Tidak menutup kemungkinan, masalah dari pelaksanaan kebijakan ini pun tentu sangat kompleks dan menarik untuk dikaji. Diketahui bahwa, kebijakan OSS ini diterapkan oleh seluruh kabupaten di Indonesia dalam bidang pelayanan perizinan berusaha. Setiap daerah tentunya memiliki penerapan dan pelaksanaan yang berbeda pula, baik sumber daya, kebijakan teknis, implementor, dsb.

BAB 3. METODE PENELITIAN

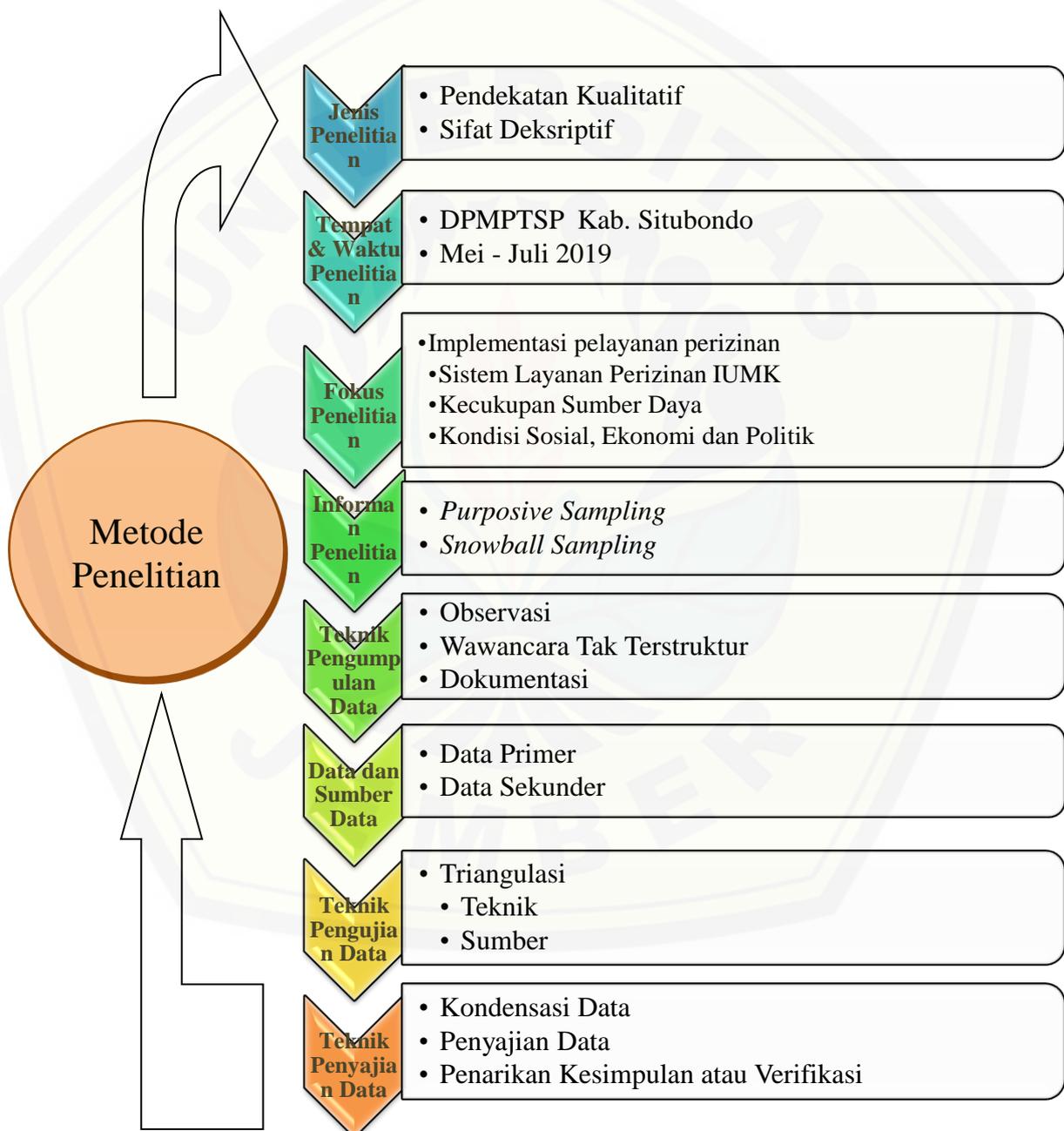
Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan dan menjabarkan mengenai metode yang peneliti gunakan dalam menemukan dan menjawab masalah-masalah dari fokus penelitian yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya yaitu mengenai implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik jenis Izin Usaha Mikro Kecil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo. Penelitian ini dilakukan pada tahapan implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Namun, penggunaan konsep kajian implementasi kebijakan pelayanan perizinan tersebut, peneliti bermaksud untuk melihat sejauh mana serta mengidentifikasi masalah pada pelaksanaan kebijakan tersebut dilakukan di DPMPTSP kabupaten Situbondo.

Menurut Usman dan Akbar (2009:41) metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis, sedangkan metodologi adalah suatu pengkajian mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Metodologi penelitian merupakan suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan terhadap metode yang digunakan dalam penelitian. Silalahi (2012:6) menyebutkan bahwa metode ilmiah berarti sebuah usaha atau cara yang sah dan andal untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah. Metode penelitian digunakan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan penelitian yang menjadi rumusan masalah, maka dari itu metode penelitian merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah penelitian. Hasil dari penelitian bergantung dari metode yang digunakan dalam menjawab setiap permasalahan yang dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan komponen-komponen dalam metode penelitian yang diperlukan yaitu:

- a. Jenis penelitian;
- b. Tempat dan waktu penelitian;
- c. Fokus penelitian;
- d. Penentuan informan penelitian;
- e. Teknik pengumpulan data;

- f. Data dan sumber data;
- g. Teknik menguji keabsahan data, dan;
- h. Teknik penyajian dan analisis data.

Gambar 3.1: Diagram Metode Penelitian



3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, tipe penelitian yang sesuai dengan penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif. Menurut Silalahi (2012:38) penelitian kualitatif merupakan penelitian kecenderungan untuk meneliti masalah-masalah yang tidak menyangkut jumlah (kuantitas) melainkan kata-kata atau gambar yang digali secara mendalam. Idrus (2009:24) penelitian yang bersifat deskriptif akan melakukan penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang akan diteliti. Berdasarkan definisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menemukan, mengidentifikasi, dan menjelaskan serta mendeskripsikan dalam tatanan implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik dengan jenis Izin Usaha Mikro Kecil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian mencakup lokasi atau daerah sasaran dan kapan (kurun waktu) penelitian dilakukan. Tempat penelitian merupakan lokasi untuk pelaksanaan penelitian dan memperoleh data serta informasi. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo. Menurut Sugiyono (2014:25) menyatakan jangka waktu penelitian dapat berlangsung lama bahkan dapat berlangsung pendek jika ditemukan sesuatu dan datanya sudah jenuh, sehingga lamanya penelitian akan bergantung pada keberadaan sumber data, *interest*, dan tujuan penelitian serta tergantung pada cakupan penelitian dan bagaimana peneliti mengatur waktu yang digunakan. Oleh karena itu, waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih dua bulan (Mei - Juli) tahun 2019.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan untuk membatasi peneliti supaya tidak meneliti sesuatu yang seharusnya tidak masuk dalam proses penelitian. Kata lain yaitu agar peneliti tidak terjebak dalam pengumpulan data yang sangat luas

cakupannya dan tidak relevan dengan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian. Menurut Idrus (2009:42) peneliti akan menurunkan serangkaian pertanyaan penelitian yang akan ditelitinya. Berdasarkan pengertian dan penjelasan tentang fokus penelitian tersebut, maka dalam penelitian ini menggunakan fokus penelitian yaitu mengenai pelaksanaan kebijakan OSS seperti menyangkut sistem layanan perizinan yang digunakan, melihat sejauh mana sumber daya dan layanan perizinan, dan mengidentifikasi perubahan kondisi sosial adanya kebijakan, pelaksanaan kebijakan pelayanan perizinan berusaha dengan jenis Izin Usaha Mikro Kecil di DPMPTSP Kabupaten Situbondo.

3.4 Penentuan Informan Penelitian

Penentuan informan berperan penting agar data yang didapatkan benar-benar valid. Peneliti harus menggunakan cara yang tepat untuk menentukan informan penelitian. Menurut Faisal dalam Sugiyono (2014:221) seorang informan dalam penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati;
- b. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang sedang diteliti;
- c. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi;
- d. Mereka yang mampu memberikan informasi secara obyektif dan mampu mengendalikan sifat subyektivitasnya atas masalah yang diteliti.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Afrizal (2015:140) *purposive sampling* adalah mekanisme disengaja dimana sebelum melakukan penelitian para peneliti menetapkan kriteria tertentu yang mesti dipenuhi oleh orang yang akan dijadikan sumber informasi. Tidak menutup kemungkinan, bahwa penggunaan teknik *snowball sampling* pada penentuan informan penelitian dilaksanakan, melihat sejauh mana peran dan kebutuhan dari narasumber atau informan yang diperlukan dan dibutuhkan dalam penelitian ini. *Snowball sampling* menurut

(Silalahi, 2009:274) yaitu teknik penentuan informan melalui orang lain yang dijadikan sampel dan orang lain ini mengidentifikasi orang lainnya menjadi sampel yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan kriteria informan penelitian yang telah dijelaskan diatas, peneliti menentukan sejumlah informan kunci melalui teknik *purposive sampling* dan penentuan informan pendukung melalui teknik *snowball sampling* yang dinilai memenuhi kriteria untuk dijadikan sebagai informan dan dapat memberikan informasi terkait dengan penelitian mengenai penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP kabupaten Situbondo yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.1: Data Informan Penelitian

Informan	Jabatan	Keterangan
Bapak Nugroho	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	Sebagai informan internal birokrasi dan struktur pelaksana pelayanan terpadu perizinan
Bapak Puguh	Sekretaris DPMPTSP Situbondo	Sebagai Informan Tugas, Kewenangan struktur birokrasi DPMPTSP
Bapak Taufan A. Jaksana	Kepala Pelayanan DPMPTSP	Sebagai informan pelaksanaan teknis pelayanan perizinan di DPMPTSP
Bapak Zendy	Staff bagian pelayanan perizinan pada OSS	Sebagai operator pengembangan IT dan operator layanan perizinan di DPMPTSP
Bapak Bayu	Staff bagian pelayanan perizinan pada OSS	Sebagai pelaksana operator teknis pelayanan perizinan
Bapak Yudhis	Kabid Promosi dan Pengendalian iklim Penanaman Modal	Sebagai Informan Pengembangan dan Pengendalian iklim penanaman modal

Pelaku Usaha	Pemohon perizinan IUMK melalui OSS	Sebagai informan pengguna OSS dan pelaku usaha pada perizinan di DPMPTSP
--------------	------------------------------------	--

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian dapat dilakukan dengan cara telaah pustaka, observasi, dokumentasi, wawancara, survei, angket atau pengukuran. Alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, *draft* wawancara atau alat elektronik dan sebagainya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut.

- a. Observasi. Observasi menurut Faisal dalam Sugiyono (2014:226) mengklasifikasi observasi ke dalam tiga bentuk yaitu observasi partisipasi, observasi terang-terangan dan tersamar serta observasi tak berstruktur. Peneliti menggunakan jenis observasi secara terang-terangan dan observasi tak terstruktur. Pada jenis penelitian ini, peneliti berterus terang kepada narasumber terkait maksud dan tujuan dalam rangka penelitian. Alat yang digunakan untuk memperoleh data adalah kamera untuk mendokumentasikan observasi.
- b. Wawancara. Menurut Silalahi (2012:312) wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh penulis sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan seseorang atau sejumlah orang sebagai responden atau yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait masalah yang diteliti. Menurut Usman dan Akbar (2009:55) manfaat penggunaan wawancara dalam sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data primer atau data dari tangan pertama yang paham mengenai masalah yang diteliti, data yang diperoleh dari wawancara berupa penjelasan mendalam terkait masalah yang diteliti. Wawancara menurut Silalahi (2009:313) dibagi menjadi dua macam yaitu 1). Wawancara terstruktur dan tak terstruktur; dan 2). Wawancara tatap Muka atau wawancara melalui telepon. Silalahi (2009:313) menyatakan

wawancara terstruktur merupakan wawancara yang distandarisasai, peneliti mengetahui secara jelas dan terperinci apa informasi yang dibutuhkan dan memiliki satu daftar pertanyaan yang telah disusun dan dia mengadakan wawancara atas dasar atau panduan pertanyaan tersebut. Wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya, tetapi peneliti hanya mempunyai satu daftar tentang topik atau isu, yang secara khas di cakup dan dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan lainnya melalui jawaban yang diutarakan oleh responden. Silalahi (2009:314) menyatakan wawancara juga dapat dilakukan melalui tatap muka atau via telepon. Wawancara tatap muka merupakan wawancara yang dilakukan oleh peneliti secara personal antara peneliti dan responden. Sementara, wawancara melalui telepon merupakan pembicaraan antara peneliti dan responden yang diwawancarai dengan menggunakan telepon sebagai alat. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara tak terstruktur dengan wawancara tatap muka. Peneliti hanya memiliki daftar topik dan isu yang menjadi dasar pertanyaan untuk diajukan kepada responden seperti contoh, “Bagaimana peran dinas/tim teknis pada proses pelayanan perizinan khususnya IUMK di DPMPTSP kabupaten Situbondo?.

Dalam pelaksanaan wawancara membutuhkan alat bantu untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti *draft* wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk dokumentasi proses dan hasil wawancara. Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut.

1. Wawancara dengan Bapak Nugroho selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo.
2. Wawancara dengan Bapak Puguh selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo.

3. Wawancara dengan Bapak Taufan A. Jaksana selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo.
4. Wawancara dengan Bapak Zedy dan bapak Bayu selaku Staff Pengembangan IT dan Operator Pelaksana teknis OSS pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Situbondo.
5. Wawancara dengan bapak Yudhis selaku Kepala bidang promosi dan pengendalian iklim penanaman modal DPMPTSP kab. Situbondo.
6. Wawancara dengan Beberapa Pemohon Izin Usaha Mikro Kecil di DPMPTSP Kabupaten Situbondo.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Usman dan Akbar (2009:69) merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Data yang diambil menggunakan teknik dokumentasi biasanya berbentuk data sekunder. Dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti dalam mendukung proses penelitian ini adalah semua dokumen terkait dengan pelaksanaan kebijakan OSS pada pelayanan perizinan berusaha khususnya jenis Izin Usaha Mikro Kecil di DPMPTSP kabupaten Situbondo serta peraturan perundangan yang ada. Berikut rencana data yang diambil dengan teknik dokumentasi.

1. Struktur Birokrasi Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Situbondo.
2. Pedoman dan tahapan Pelayanan Perizinan pada OSS di DPMPTSP Kabupaten Situbondo.
3. Data Webform dan Data Pelaku Usaha dan Izin Usaha Mikro Kecil pada OSS di DPMPTSP Kabupaten Situbondo.
4. *Screen Capture* alur pelayanan perizinan berusaha dan penerbitan izin usaha pada website OSS di DPMPTSP kabupaten Situbondo.

3.6 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Silalahi (2012:284) data kualitatif adalah

data yang dalam bentuk bukan angka. Adapun sumber data kualitatif yang digunakan dalam penelitian sebagaimana yang diungkapkan oleh Silalahi (2012:289) sebagai berikut.

- a. Data Primer, merupakan dokumen original yang diperoleh dari pelaku yang disebut “*first hand information*”. Sehingga data primer adalah data yang diperoleh penulis secara langsung terkait pelaksanaan kebijakan OSS pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Situbondo. Berikut merupakan data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa narasumber.

Tabel 3.2: Data Primer Penelitian

Sumber Data	Data Primer yang Diperoleh
Bapak Nugroho	- Gambaran dan Kondisi Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kab. Situbondo
Bapak Puguh	- Tugas dan wewenang DPMPTSP Kab. Situbondo - Struktur pelaksana pelayanan perizinan di DPMPTSP Kab. Situbondo
Bapak Taufan A. Jaksana	- Gambaran umum OSS di DPMPTSP Kab. Situbondo - Proses dan koordinasi teknis OSS di DPMPTSP - Alur penerbitan izin berusaha pada sistem OSS - Dampak Pelaksanaan OSS pada pelayanan perizinan berusaha
Bapak Zendy dan Bapak Bayu	- Data webform pengguna sistem OSS - Hambatan, kendala dan tantangan sistem OSS pada pelayanan perizinan berusaha - Pedoman dan alur pelayanan perizinan berusaha pada OSS
Bapak Yudhis	- Tim teknis dan pengendalian pengawasan izin usaha
Beberapa Pemohon IUMK	- Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha secara elektronik pada IUMK

- b. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung terkait pelaksanaan kebijakan OSS pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP kabupaten Situbondo. Berikut merupakan data sekunder yang diperoleh.

Tabel 3.3: Data Sekunder Penelitian

Sumber Data	Data Sekunder yang Diperoleh
Website atau Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan-peraturan pendukung penerapan sistem pelayanan perizinan pada OSS - Peraturan-peraturan pelayanan perizinan berusaha

3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data

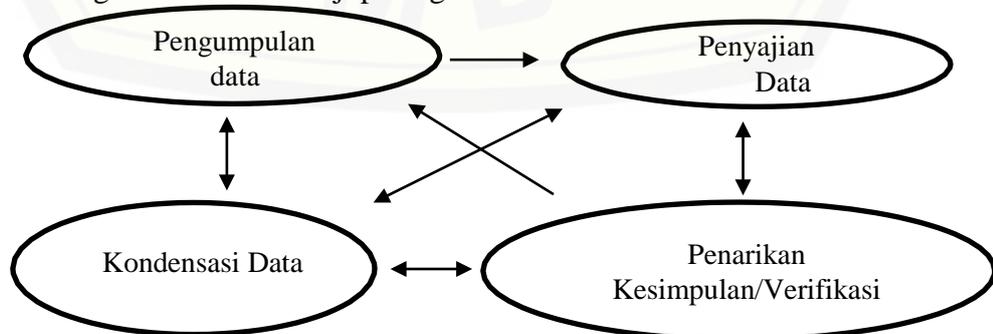
Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisahkan dari penelitian kualitatif. Keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiah suatu penelitian kualitatif. Tahap ini berkaitan dengan tahap akhir dalam menguji kevaliditasan data apakah data yang diperoleh menunjukkan fakta-fakta yang terjadi. Menurut Moleong (2014:320), pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam menguji keabsahan data. Menurut Moleong (2014:332) triangulasi merupakan teknik menguji keabsahan data menggunakan perbandingan antara data yang diperoleh dengan sumber, metode, dan teori. Triangulasi berfungsi untuk menyamakan berbagai pandangan terhadap data yang diperoleh melalui cara seperti yang dikemukakan Moleong (2014:332) sebagai berikut.

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
2. Mengecek dengan berbagai sumber data.
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Triangulasi merupakan salah satu teknik pengujian keabsahan data dengan cara mencocokkan hasil data. Dalam penelitian ini, triangulasi yang dilakukan adalah mencocokkan data yang diperoleh dari wawancara salah satu informan dengan data yang diperoleh informan lain, atau mencocokkan hasil wawancara dengan hasil dokumentasi dan observasi. Teknik triangulasi yang digunakan yaitu berdasarkan triangulasi teknik dan tidak menutup kemungkinan penggunaan triangulasi sumber dapat dilakukan oleh peneliti melihat sejauh mana metode triangulasi sumber dibutuhkan pada proses uji data pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2017:258) Triangulasi teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti mengecek data dari hasil wawancara dengan informan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang diperoleh; dan Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti mengecek data dari hasil wawancara menurut beberapa informan.

3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Teknik penyajian data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dibagi menjadi tiga tahap yaitu, kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*). Secara lebih terperinci, langkah-langkah tersebut tersaji pada gambar berikut.



Gambar 3.2: Komponen Analisis Data Model Interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (Sumber: Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14)

3.8.1 Kondensasi data (*Data Condensation*)

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:10) kondensasi data merupakan proses dalam menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip. Kondensasi (pengembunan) data berarti mengubah data yang sebelumnya menguap menjadi lebih padat (air). Perbedaan antara reduksi dengan kondensasi terletak pada cara penyederhanaan data. Reduksi cenderung memilah kemudian memilih, sedangkan kondensasi menyesuaikan seluruh data yang dijarah tanpa harus memilah (mengurangi) data. Secara keseluruhan tahap kondensasi data diuraikan sebagai berikut.

A. *Selecting*

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:18) peneliti harus bertindak selektif terhadap data yang diperoleh, yaitu menentukan dimensi- dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi- informasi yang berhubungan dengan proses pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik dikumpulkan pada tahapan ini. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat penelitian.

B. *Focusing*

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:19) memfokuskan data merupakan bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah. Fokus data pada rumusan masalah ini yaitu proses pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik jenis Izin Usaha Mikro Kecil di DPMPTSP kabupaten Situbondo.

C. *Abstracting*

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul selanjutnya dievaluasi khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data. Apabila data yang menunjukkan proses pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik jenis Izin Usaha Mikro Kecil di DPMPTSP kabupaten Situbondo sudah dirasakan baik dan data sudah cukup, data tersebut digunakan untuk menjawab masalah peneliti.

D. *Simplifying dan Transforming*

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Untuk menyederhanakan data, peneliti menumpulkan data setiap proses dan konteks sosial dalam bentuk transkrip wawancara.

3.8.2 Penyajian data (*Data display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya suatu penarikan kesimpulan. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Peneliti menyajikan data berupa teks berbentuk narasi, gambar, bagan, dan tabel. Penyajian data dari hasil penelitian terletak pada Bab 4 Hasil dan Pembahasan.

3.8.3 Kesimpulan, penarikan atau verifikasi (*Conclusion, drawing/verification*)

Penelitian menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Data-data yang sudah dideskripsikan disimpulkan secara umum. Kesimpulan tersebut meliputi proses dan implementasi pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik jenis Izin Usaha Mikro Kecil di DPMPTSP kabupaten Situbondo. Kesimpulan lebih lengkapnya peneliti cantumkan pada Bab 5 Penutup. Hasil dari kesimpulan tersebut merupakan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Kajian implementasi pelayanan perizinan berusaha secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) merupakan proses yang digunakan peneliti untuk melihat dan mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi pada proses pelaksanaan pelayanan dari mulai pengajuan izin berusaha hingga penerbitan dan pengawasan izin berusaha. Dari pembahasan, temuan penelitian yang telah dilakukan serta rumusan masalah yang telah ditetapkan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Implementasi OSS sejauh ini sudah berjalan baik dan lancar serta sistem web aplikasi yang digunakan juga dapat memudahkan pemohon untuk mengajukan perizinan berusaha dengan cepat dan mudah. Terdapat sedikit faktor penghambat atau kendala yang dialami baik pelaksana maupun pemohon dalam proses pengajuan izin usaha, dikarenakan suatu waktu sistem OSS yang digunakan terkadang mengalami *stuck* atau koneksi jaringan tidak dapat terhubung, sehingga hal tersebut dapat mengganggu proses layanan perizinan. Terdapat juga masalah lain yang mempengaruhi pelaksanaan OSS diluar dari kendali sistem web aplikasi yang digunakan. Kemampuan dan pemahaman pemohon juga menjadi alasan kelancaran pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP kabupaten Situbondo. Selain itu, kendala lain juga dialami oleh DPMPTSP yaitu kecukupan sumber daya layanan baik sumber daya manusia hingga anggaran/dana yang tidak terprogram menjadi alasan dalam melakukan sosialisasi pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (OSS). Kemudian, dari hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang dilakukan, masalah dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik jenis izin usaha mikro kecil di DPMPTSP kabupaten Situbondo juga ditemukan dan berpengaruh terhadap proses pelayanan perizinan. Masalah tersebut diantaranya sebagai berikut.

1. Kelemahan dan celah sistem layanan perizinan IUMK serta kurangnya dukungan antar instansi

Layanan perizinan IUMK pada OSS memberikan kebebasan kepada pelaku usaha untuk mengajukan dan mendaftarkan usahanya pada sistem OSS. Namun, hal tersebut dapat menjadi celah yang dapat memungkinkan dimanfaatkan oleh pengusaha nakal untuk melaksanakan kecurangan pada proses layanan, baik dari segi permodalan, kegiatan usaha hingga tempat usaha. Pentingnya peranan implementor dan koordinasi antar dinas teknis untuk dapat menekan dan mencegah serta mengidentifikasi pelaku usaha yang telah mendapatkan izin usaha tersebut. DPMPSTSP dalam hal ini dapat membentuk satgas atau tim teknis untuk meningkatkan pelayanan perizinan mulai dari proses penerbitan rekomendasi pemohon hingga pengawasan dan evaluasi perizinan izin usaha mikro. Belum adanya dukungan antar dinas teknis dan koordinasi antar instansi yang menyebabkan dan menjadikan kelemahan bagi pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha pada IUMK dari proses pengajuan, penerbitan hingga pengawasan izin usaha. Hal tersebut bertentangan dengan Perpres No. 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha dan Perbup Situbondo No. 56 tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo. Hal tersebut dapat berindikasi pada manipulasi data kegiatan dan perkembangan usaha para pelaku usaha, hingga tidak dapat meminimalisir dampak baik lingkungan maupun sosial berusaha.

2. Dukungan sumber daya layanan dan kewenangan pelayanan perizinan

Peranan pelaksana kebijakan yang kurang menyentuh kepada pelaku usaha dengan kurangnya proses sosialisasi sebagai upaya pemberian pemahaman kepada pelaku usaha terkait kebijakan layanan perizinan OSS. Keterbatasan sumber daya baik manusia dan juga anggaran juga menjadi salah satu penyebab terkendalanya tahapan sosialisasi kepada masyarakat (pelaku usaha). Selain itu, memberikan akses kepada perangkat desa dalam kegiatan pelayanan perizinan dan kecamatan

dinilai kurang memaksimalkan layanan kepada pelaku usaha, hal tersebut dapat menimbulkan dampak dan merugikan pelaku usaha misalnya meningkatkan aksi pungli pada proses pelayanan perizinan.

3. Kondisi sosial, ekonomi dan politik bagi usaha mikro kecil

Peningkatan layanan perizinan berusaha melalui sistem terintegrasi secara elektronik (OSS), memicu pelaku usaha khususnya mikro kecil meningkatkan perekonomian usaha hingga pemanfaatan subsidi listrik bagi pelaku usaha menjadi salah satu alasan peningkatan pelaku usaha yang mengajukan dan tertarik mendapatkan izin bagi usaha mikro kecil di DPMPTSP kabupaten Situbondo.

5.2 SARAN

Dari hasil monitoring serta mengacu pada temuan-temuan masalah pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik jenis izin usaha mikro kecil pada DPMPTSP kabupaten Situbondo, peneliti berupaya untuk memberikan saran dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Dibentuk satgas/tim teknis sesuai dengan aturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, harapannya dapat memudahkan pemohon dan DPMPTSP khususnya dalam memberikan rekomendasi, evaluasi, pengawasan dan tindakan sesuai dengan bidang sektor perizinannya, serta dapat meminimalisir persaingan usaha, kegiatan usaha serta dampak-dampak yang ditimbulkan baik lingkungan maupun sosial berusaha.
2. Penempatan satgas/tim teknis di kantor DPMPTSP. Hal tersebut dapat dimungkinkan ketika pemohon mengajukan komitmen berusaha hingga dapat mengidentifikasi pelaku usaha dalam melakukan pengajuan izin usaha. Pelaku usaha tidak perlu lagi mendatangi setiap kantor/dinas teknis yang terkait, agar memudahkan pelaku usaha dengan cepat dan mudah mendapatkan rekomendasi dan pengaktifan izin usahanya dalam mewujudkan slogan satu atap satu pintu. Selain itu, satgas juga dengan

cepat dapat melakukan cek data hingga mengidentifikasi kegiatan hingga pelaku usaha secara fakta berdasarkan data, tidak perlu menunggu konfirmasi dari DPMPTSP untuk melakukan tindakan kepada pelaku usaha.

3. Dilakukan sosialisasi dan pelayanan secara periodik dengan pemanfaatan delegasi pelaku usaha setiap wilayah atau zonasi (RT, Kelurahan, Kecamatan) dengan memberikan pemahaman dan praktik pengurusan izin secara mandiri di tempat masing-masing zona tersebut secara mobile (keliling). Selanjutnya, dapat mengidentifikasi pelaku-pelaku usaha yang belum mengajukan izin berusahanya baik perseorang, PT, CV, dsb dengan tujuan menekan dampak-dampak lingkungan maupun sosial dan meningkatkan iklim berusaha.
4. Pengembangan sistem aplikasi terintegrasi (OSS mini) tingkat kabupaten sebagai basis data, dengan tujuan kemudahan bagi satgas/tim teknis dalam mendapat dan memonitor perizinan berusaha yang telah diterbitkan, sehingga, dapat memudahkan proses evaluasi dan pengawasan secara berkelanjutan dan berjenjang tanpa harus menunggu pihak terkait (DPMPTSP) dalam hal penindakan pelanggaran perizinan.

DAFAR PUSTAKA**BUKU:**

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fermana, Surya. 2009. *Kebijakan Publik: Sebuah Tinjauan Filosofis*. Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA
- Hidayat, Rachmat. 2014. *E-Procurement dan Penumbuhan Iklim Usaha Daerah: Hasil Penelitian di Indonesia*. Yogyakarta: Lembaga Ladang kata.
- Huberman, A. Michael. 2014. *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook)*. Arizona State University: SAGE Publications, Inc.
- Idrus, Muhamad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Elektronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Moleong. L. J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong. L. J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy: Dinamika Kebijakan - Analisis Kebijakan - Manajemen Kebijakan (edisi ketiga)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Riant. 2017. *Public Policy (edisi keenam)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Parsons, Wayne. 2008. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Usman, H. dan Akbar, P.S. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wijaya, Hengky. 2016. *Metodologi Penelitian Pendidikan Teologi*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

LEMBAGA:

Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember Tahun 2016

Studi Kelayakan dan Kajian Roadmap E-Gov Kabupaten Situbondo Tahun 2016.

JURNAL:

Abdul Halik. 2014. *Jurnal Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri Jalan Kramat Raya No. 132 Jakarta Pusat.

PRODUK HUKUM:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Bupati Situbondo Nomor 56 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo

ARTIKEL INTERNET:

www.oss.go.id

<http://www.doingbusiness.org/en/rankings?region=east-asia-and-pacific>

<http://www.tradingeconomics.com/world-bank>

<http://www.hukumonline.com>

LAMPIRAN:**PEDOMAN WAWANCARA 1
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO**

Nama Narasumber	:
Jenis Kelamin	:
Umur	:
Alamat	:
Jabatan /Pekerjaan	:

Daftar Pertanyaan !!

1. Bagaimana struktur pelaksanaan teknis pelayanan perizinan di DPMPTSP kabupaten Situbondo?
2. Bagaimana tugas dan wewenang pelaksana teknis pelayanan perizinan di DPMPTSP kabupaten Situbondo?
3. Bagaimana gambaran, proses dan alur pelayanan perizinan berusaha pada sistem OSS?
4. Syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan pada proses layanan perizinan berusaha melalui sistem OSS?
5. Peraturan atau legalitas pendukung apa saja yang menjadi pedoman DPMPTSP dalam proses layanan penerbitan perizinan berusaha pada OSS? Misal: SK Bupati, Kepala Dinas, dsb.
6. Berapa jumlah total keseluruhan data webform pemohon dan daftar izin berusaha pada proses perizinan berusaha pada OSS?
7. Berapa jumlah total penerbitan izin usaha yang telah diterbitkan melalui sistem OSS?
8. Apakah bapak berkenan untuk memberikan data webform pelaku usaha yang mengajukan izin usaha melalui OSS?
9. Apa saja bentuk perizinan pemohon yang mendominasi pada perizinan berusaha melalui OSS?
10. Bagaimana proses rekomendasi ketika pemohon ingin mendapatkan izin berusaha?
11. Bagaimana tahapan dan alur teknis penerbitan izin berusaha melalui OSS?
12. Bagaimana peran dan kewenangan dinas terkait terhadap perizinan yang diajukan oleh pemohon dalam proses mendapatkan layanan perizinan?
13. Bagaimana keputusan dan tindakan dinas terhadap benturan program pemerintah daerah terkait perizinan yang selama ini diterapkan, dengan

diterapkannya sistem baru bersifat nasional yaitu OSS pada proses layanan perizinan berusaha?

14. Bagaimana kendala dan hambatan yang dihadapi pada penerapan OSS terkait penerbitan izin berusaha bagi pemohon?
15. Dampak apa yang terjadi akibat dari penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan berusaha?
16. Apa langkah yang dapat diambil dan dilakukan untuk mengatasi dan meminimalisir kendala dan hambatan proses penerapan OSS?
17. Bagaimana peran dinas untuk mensosialisasikan penggunaan sistem baru OSS pada pelayanan perizinan berusaha?
18. Sejauh mana efektivitas penerapan OSS selama ini pada proses pelayanan perizinan berusaha?
19. Bagaimana strategi kedepan guna meningkatkan penerapan OSS? Misal: mengkolaborasikan program yang ada dengan sistem OSS, dsb.
20. Bagaimana melaksanakan evaluasi bagi pelaku usaha yang telah mendapat izin usaha pada proses pelayanan perizinan berusaha pada OSS?
21. Berapa banyak pelaku usaha yang telah dilakukan evaluasi izin berusaha?
22. Sejauh ini apakah mungkin terjadi konflik baik sosial, lingkungan, dsb akibat dari penggunaan sistem OSS ini? Dan bagaimana langkah solusi yang diambil dinas terkait guna meminimalisir konflik yang terjadi?

PEDOMAN WAWANCARA 2**PEMOHON DAN PELAKU USAHA PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN SITUBONDO**

Nama Narasumber	:
Jenis Kelamin	:
Umur	:
Alamat	:
Jabatan /Pekerjaan	:
Jenis Perizinan	:

Daftar Pertanyaan !!

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai penerapan sistem baru OSS pada pelayanan perizinan berusaha?
2. Sejauh mana efektivitas penerapan OSS pada pelayanan perizinan berusaha? Misal: segi waktu, sumber daya, dsb.
3. Apa saja faktor hambatan dan kendala yang dihadapi ketika melaksanakan proses pengajuan perizinan berusaha melalui OSS?
4. Dampak apa yang terjadi akibat dari penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan berusaha yang diajukan?
5. Bagaimana tanggapan anda mengenai perbandingan penggunaan program lama (manual) dengan penerapan sistem OSS pada pelayanan perizinan berusaha? Mulai dari proses layanan hingga penerbitan izin berusaha.
6. Bagaimana efektivitas dan kepuasan anda terhadap penerapan sistem OSS pada proses layanan perizinan berusaha?
7. Sejauh mana pemahaman anda mengenai alur, tahapan dan proses penerapan OSS pada pelayanan penerbitan perizinan berusaha?
8. Menurut anda sejauh mana peran pegawai dinas terkait dalam proses layanan perizinan berusaha sebelum dan sesudah penerapan sistem OSS diberlakukan?
9. Sejauh ini telah dilakukan evaluasi terhadap izin usaha yang telah diterbitkan?
10. Mungkinkah atau pernahkah terjadi konflik social, lingkungan dan sebagainya setelah izin berusaha diterbitkan melalui OSS?
11. Bagaimana tindakan dinas terkait dengan pemecahan konflik yang terjadi? (bila terjadi).



Nomor : 1481 /UN25.3.1/LT/2019
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

6 Mei 2019

Yth. Kepala

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Kabupaten Situbondo

Di

Situbondo

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1620/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 6 Mei 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Hendra Ari Purnomo Aji
NIM : 150910201044
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Perum Kaliurang Green Garden C-1/5 Sumpersari-Jember
Judul Penelitian : "Implementasi Kebijakan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo"
Lokasi Penelitian : 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo
2. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Situbondo
Lama Penelitian : 2 Bulan (13 Mei-13 Juli 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua
Sekretaris II,

Dr. Susanto, M.Pd.
NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth

1. Kepala DPMPTSP Kab. Situbondo;
2. Kepala Disperindag Kab. Situbondo;
3. Dekan FISIP Universitas Jember;
4. Mahasiswa ybs; ✓
5. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. PB. SUDIRMAN KEL. PATOKAN TELP/FAX (0338) 671 927
SITUBONDO 68312

Situbondo, 14 Mei 2019

Nomor : 070 / 169 / 431.305.2.2 / 2019
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Penelitian/Survey/Research

Kepada Yth :
Sdr. 1. Kepala DPMPTSP
2. Kepala Dinas Perdagangan & Perindustrian
Kabupaten Situbondo
di -

SITUBONDO

Menunjuk surat : Ketua LP2M Universitas Jember
Nomor : 1481/UN25.3.1/LT/2019
Tanggal : 06 Mei 2019
Bersama ini memberikan Rekomendasi kepada :
Nama : **HENDRA ARI PURNOMO AJI / NIM. 150910201044**
Alamat/HP : Kp. Jl. Basuki Rahmat RT 03 RW 08 Kel. Mimbaan Kec. Panji Situbondo
HP. 082 330 507 301
Pekerjaan : Mahasiswa
Instansi/Organisasi : Universitas Jember
Kebangsaan : Indonesia
bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :
Judul : Implentasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada
Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo.
~~Tujuan : Tugas Akhir Skripsi~~
Bidang : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Penanggungjawab : Rachmat Hidayat, MPA., Ph.D.
Peserta : -
Waktu : 13 Mei s/d 13 Juli 2019
Lokasi : Kantor DPMPTSP dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian
Kabupaten Situbondo.

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Kabupaten Situbondo.

Demikian untuk menjadi maklum.

An. KEPALA BADAN KESBANGPOL
KABUPATEN SITUBONDO

Kabid HAL


SUYONO, SE.

Penata Tk. I

NIP. 19700127 199303 1 004



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan PB. Sudirman No.29 Telp. (0338) 672155 Fax (0338) 679155
SITUBONDO 68312

SURAT KETERANGAN

Nomor : 474/ 590 /431 218 1 2/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. NUGROHO, M.Si
NIP : 197205171992011001
Pangkat : Pembina Utama Muda
Jabatan : Kepala DPMPTSP Kabupaten Situbondo
Instansi : Pemerintah Kabupaten Situbondo

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Hendra Ari Purnomo Aji
Alamat : Jl. Basuki Rahmat RT. 03 RW VIII Kelurahan Mimbaan – Panji
Situbondo.
NIK : 3512080101970002
NIM : 150910201044
Status : Mahasiswa Universitas Jember
Jurusan : Administrasi Negara

Adalah benar-benar telah melakukan dan melaksanakan penelitian Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaen Situbondo.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Situbondo, 4 Juli 2019
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SITUBONDO



Drs. NUGROHO, M,Si
Pembina Utama Muda
NIP. 1972051719921001