

IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24 TAHUN 2018  
TENTANG PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI  
SECARA ELEKTRONIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PONOROGO

Oleh

Ahmad Sholeh Nugroho

**Abstract**

*In the context of accelerating and increasing investment and business, a Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Business Licensing Services is Integrated Electronically. Based on this policy, all business licensing services become integrated by the center through one system, Online Single Submission (OSS). OSS is a licensing service system that aims to simplify business licensing and create a model of integrated licensing services that is fast, inexpensive and provides certainty. Ponorogo Regency's One-Stop Integrated Service and Investment Service (DPMPTSP) is one of the regional government apparatus in Ponorogo Regency that implements a one-stop service system as a service agency that is specifically tasked with providing licensing services that directly intersect with the community, one of which is Business Licensing Services through OSS. The purpose of this study is to describe in depth and analyze the Implementation of Online Single Submission (OSS) Integrated Business Licensing Services in Ponorogo Regency DPMPTSP. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The results of the Integrated Electronic Business Licensing Services Implementation Online Single Submission (OSS) at Ponorogo Regency DPMPTSP have been implemented, but there are still obstacles in the delivery of information that is not fully acceptable to the community. The use of a business licensing system through OSS resulted in the community still does not understand the procedures for managing a business. Ponorogo people as potential individuals who went directly to DPMPTSP Ponorogo Regency in managing business permits. Human resources at the service level are sufficient in their implementation. Supporting facilities for the implementation of licensing services through OSS in Ponorogo Regency DPMPTSP are quite good, which consists of computers, printers and internet networks. In the aspect of disposition, the appointment of bureaucracy is carried out based on the letter of assignment of the Head of Service. There was no incentive obtained by the executor of the OSS Business Licensing Service in Ponorogo Regency DPMPTSP. The bureaucratic structure has been carried out in accordance with the main tasks and functions that exist. Through OSS services, the benefits provided, namely DPMPTSP, can easily access licensing, trying to directly complete one day.*

**Keywords: Implementation; Online Single Submission (OSS)**

**Pendahuluan**

Kewajiban penyediaan pelayanan publik yang merupakan

amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 juga mengalami perkembangan

dalam kuantitas dan kualitasnya. Laju pertumbuhan penduduk dan tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat sangatlah menentukan kompleksitas tugas dan fungsi negara dalam memberikan pelayanan kepada warganya. Oleh karena itu perlu kiranya dibangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga-lembaga publik. Model-model pengembangan dan inovasi dalam ke-bijakan penyelenggaraan pelayanan publik perlu dirancang dan diimplementasi dalam kerangka pelayanan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparat pemerintah pusat maupun daerah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Namun pada kenyataannya, masyarakat sering mengeluhkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang di-sampaikan oleh masyarakat melalui berbagai media cetak tentang perilaku birokrasi yang cenderung bersifat arogan dan tidak menunjukkan citra sebagai pelayan masyarakat, karena yang nampak adalah sosok penguasa yang ingin dilayani bukan untuk melayani. Di samping itu, rata-rata organisasi publik di Indonesia belum dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dimana hal ini menyebabkan masyarakat sering kecewa dan frustrasi dalam berurusan dengan

organisasi publik, tetapi masyarakat tidak mempunyai alternatif lain untuk memperoleh jenis-jenis layanan publik tertentu, sehingga mau-tidak-mau masyarakat harus berurusan dengan organisasi publik untuk mendapatkan pelayanan publik (Reros, 2007). Menurut William A. Reros (2007), banyaknya keluhan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah secara implisit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dari organisasi publik masih rendah. Rendahnya kualitas pelayanan organisasi publik bermakna bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik belum secara optimal dilakukan. Hal ini mungkin saja terkait dengan konsep atau formulasi kebijakan yang kurang tepat atau implementasinya yang tidak sesuai dengan isi dan sasaran serta tujuan formulasi kebijakan itu sendiri atau faktor-faktor lain yang belum diketahui secara seksama (Reros, 2007). Birokrasi pemerintah saat ini juga mengalami perkembangan tata kelola pemerintahan yang demikian kompleks. Tugas dan sekaligus wewenang dan kewajiban pemerintah untuk bertindak sebagai regulatur dan implementator kebijakan, mem-posisikan dirinya berhadap-hadapan dengan masyarakat dalam hubungan *governor-governed* atau *regulator-regulated*. Fungsi ini diperluas juga untuk mencipta tata perekonomian yang lebih baik dalam rangka mewujutkan masyarakat yang sejahtera. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang senantiasa diselenggarakan, yang harus seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang

pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Mengakomodasi tuntutan, keberlangsungan, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Penerapan kebijakan yang terkait pelayanan langsung kepada masyarakat, senantiasa diupayakan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan dan sebagai bukti peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan, dan memberi perlindungan bagi setiap warga negara.

Peranan pemerintah dalam menghadapi era globalisasi sangat penting, sehingga pemerintah perlu memperbaiki sistem yang tersedia guna mencapai tata kelola yang baik (*Good Governance*). *Good Governance* dapat dilihat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan memberikan nilai tambah bagi peningkatan kinerja pemerintah. Peran teknologi pada saat ini sudah ikut serta dalam bidang pemerintahan. Tuntutan reformasi birokrasi membawa teknologi informasi untuk ikut serta dalam pemerintahan terutama dalam pelayanan publik. Pembuatan situs/web Pemerintah Daerah merupakan langkah awal dalam pengembangan konsep *e-Government*. Pemerintah di Indonesia sudah banyak *E-Government* yang diterapkan seperti eKTP, e-passport service, e-parking. Sejak penggunaan ICT (*Information Communication Technology*) telah

menyebar luas ke dalam sektor publik, telah terjadi peningkatan akuntabilitas dan transparansi hampir diseluruh fungsi pemerintahan dan meningkatkan jumlah *cost saving* pada administrasi pemerintahan. Manfaat lain dari penerapan *E-Government* di pemerintahan yaitu mampu memperluas cakupan pelayanan dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat yang disediakan oleh pemerintah.

Era globalisasi ini mempengaruhi juga terhadap penyebaran usaha secara cepat di Indonesia. Pelaku usaha di Indonesia bertambah di Indonesia dengan adanya era globalisasi ini. Pengaruh dari bertambahnya pelaku usaha Indonesia ini dapat memajukan perekonomian Indonesia. Bagian penting dalam memacu para pengusaha baik pengusaha domestik dan pengusaha asing membangun usaha di Indonesia adalah kemudahan dalam pengurusan izin mendirikan usaha dan izin mendirikan bangunan serta kemudahan dalam proses pendaftaran propertinya. Kebijakan politik di Indonesia yaitu berupa desentralisasi kekuasaan menyebabkan tiap daerah membuat aturan daerah masing-masing sehingga terdapat beberapa daerah yang mudah memperoleh izin usaha dan ada juga daerah yang sulit mengeluarkan izin usaha. Setiap daerah yang berada di Indonesia sudah banyak menggunakan *E-Government* dalam pendaftaran izin usaha agar mendapatkan kemudahan dalam mendirikan izin usaha di daerah tersebut.

Efek yang ditimbulkan dari *E-Government* bagi para pihak-pihak

yang berkepentingan/stakeholders (pemerintah, pelaku bisnis, masyarakat, swasta) yaitu dapat memperoleh informasi, berinteraksi dan melakukan transaksi/pelayanan publik dapat lebih efektif, dan efisien. Penggunaan ICT dalam sektor pemerintahan inilah yang kemudian menghasilkan hubungan-hubungan baru yang dikenal sebagai ruang lingkup *e-Government* seperti G2C (*government to citizen*), G2B (*government to business*), G2G (*government to government*), dan G2E (*government to employees*) Pemerintah Indonesia sudah menerapkan ICT di lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *e-government* berdasarkan dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kebijakan penerapan *E-Government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi (TI), diiringi semakin meluasnya penggunaan internet sebagai akses ke dunia maya.

Salah satu bukti nyata pemerintah pusat menerapkan *E-Government* yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah No 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perijinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS). *Online Single Submission* resmi diluncurkan oleh pemerintah di Kantor Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian pada hari Senin, 9 Juli 2018. *Online Single Submission* dibuat untuk mempermudah perizinan bagi dunia

usaha di Indonesia. Tujuan dibuatnya *Online Single Submission* juga untuk mengurangi pelanggaran-pelanggaran yang dapat terjadi dalam mengurus persyaratan perizinan oleh pelaku dunia usaha. Di dalam *Online Single Submission* terdapat 485 izin dan 1574 Klasifikasi Lapangan Usaha Indonesia (KBLI). Para pelaku usaha bisa melakukan izin usaha itu melalui website kapan saja dan dimana saja.

Namun demikian, upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah pusat ini belum sepenuhnya diikuti oleh pemerintah daerah. Hal yang sering terjadi di pemerintah daerah adalah permasalahan perizinan yang tidak sinkron antara pusat dan daerah, tidak konsisten, tidak efisien, tidak transparan, dan terdapat perbedaan penafsiran antar-pihak. Lambatnya pemerintah daerah dalam merespons Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dan berbagai permasalahan perizinan tersebut menunjukkan terjadinya ketidaksinkronan kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah. Dalam Teori Implementasi Kebijakan menurut Edward III (Winarno, 2008: 173) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Masing-masing variabel tersebut sangat berpengaruh terhadap implementasi kebijakan.

Dalam empat variabel tersebut di atas beroperasi secara simultan dan berkesinambungan saling interaksi untuk mendukung atau sebaliknya menghambat implementasi kebijakan yang akan

dilakukan. Implementasi kebijakan pada generasi pertama yang menggunakan pendekatan *command and control* dengan pandangan bahwa pencapaian tujuan kebijakan sangat dipengaruhi oleh kejelasan perintah atasan kepada bawahan dan bagaimana cara atasan mengawasi bawahan guna mendorong kinerja lebih baik. Sehubungan dengan kondisi pemahaman ini peneliti generasi pertama kemudian memberikan rekomendasi tentang bagaimana model terbaik untuk dapat mencapai berbagai tujuan kebijakan yang telah ditentukan oleh organisasi dalam implementasinya. George Edward III berfokus pada pernyataan bagaimana keputusan kebijakan diimplementasikan dan mengapa kebijakan diimplementasikan seperti tidak ada keseragaman. Implementasi akan dilihat dari sudut pandang top down sebagai acuan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dari perspektif pelaksanaan kebijakan dapat dipertimbangkan nilai-nilai kebijakan secara subyektif tidak terelakkan disebabkan banyak dorongan kepentingan dalam menjalankan kebijakan.

Kabupaten Ponorogo menerapkan dan menggunakan OSS pada 1 Oktober 2018, tentunya agak sedikit terlambat mengingat sistem OSS diluncurkan pada bulan Juli 2018. Hal ini dikarenakan Kabupaten Ponorogo membutuhkan waktu untuk mempersiapkan diri yaitu mempersiapkan baik tenaga, sarana prasarana, dan juga anggaran. Diharapkan dengan diterapkannya OSS di Ponorogo perizinan di Kabupaten Ponorogo menjadi lebih

mudah dan cepat. Masyarakat akan memperoleh kemudahan dalam perizinan. Para investor yang ingin menanamkan modalnya di Ponorogo menjadi lebih mudah dalam mengurus izinnya sehingga perekonomian di Kabupaten Ponorogo akan semakin berkembang. Namun demikian dalam pelaksanaannya ternyata masih terdapat beberapa kendala diantaranya masih banyak masyarakat yang datang ke DPMPTSP untuk mendapatkan perizinan yang sebenarnya bisa dikerjakan dari rumah. Hal ini didasarkan pada rekapitulasi jenis pelayanan harian pada Bidang Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, yang mana dari hasil rekapitulasi harian diperoleh mayoritas pemohon yang datang ke kantor adalah pemohon izin yang sebenarnya bisa mengerjakan permohonan izinnya dari rumah. Tentu saja hal ini menjadi kurang efisien dan efektif. Masyarakat yang sebenarnya tidak perlu datang ke DPMPTSP juga harus datang ke DPMPTSP karena ketidaktahuannya, hal itu juga yang menyebabkan bertambahnya antrian pemohon izin.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah topik dengan judul "Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo".

### Metode Penelitian

Penelitian deskriptif menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini merupakan studi kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dalam mengimplementasikan kebijakan terkait dengan pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik.

Sumber data pada penelitian ini berasal dari wawancara dan dokumentasi. Wawancara. Pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencatat data-data dan dokumen-dokumen dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan.

Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yaitu model analisis yang memerlukan 3 komponen reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan proses siklus, yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo, dibutuhkan adanya indikator yang

jelas. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori dari George C. Edward yang menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### 1. Komunikasi

Dalam teori George C. Edward III dijelaskan bahwa komunikasi merupakan langkah awal dalam pelaksanaan kebijakan yang akan diberlakukan untuk mencapai sasaran. Beberapa aspek yang terdapat dalam komunikasi antara lain yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

##### a. Transmisi

Transmisi sebagai penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Metode komunikasi yang dipakai dalam penyaluran informasi tentang kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo yakni dengan komunikasi secara langsung atau tatap muka dari pihak pelaksana dengan pihak sasaran dan melalui komunikasi secara tidak langsung. Komunikasi secara langsung dilaksanakan melalui kegiatan sosialisasi dengan menghadirkan perwakilan dari seluruh desa dan kecamatan se Kabupaten

Ponorogo. Dengan harapan informasi tersebut dapat diteruskan kepada masyarakat di wilayah masing-masing. Pada komunikasi secara tidak langsung berupa penyampaian informasi melalui media masa yakni pembagian leaflet dan pengumuman melalui website tentang layanan perizinan berusaha OSS.

#### b. Kejelasan

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

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo sudah menjelaskan secara detail sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

#### c. Konsistensi

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

#### 2. Sumber Daya

Keberhasilan suatu kebijakan juga dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Indikator

sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

a. Staf

Ketersediaan dan kemampuan staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo sudah tercukupi yaitu berjumlah 36 orang. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) merupakan tugas staf bidang Pelayanan yaitu terdiri dari 14 (empat belas) orang. Pada pelaksanaan pemberian layanan perizinan melalui OSS ini, staf yang terlibat yaitu yang berkompeten di bidang IT mengingat bahwa dalam pelayanan ini sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi.

b. Anggaran

Ketersediaan anggaran memegang peranan yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Di dalam dokumen anggaran DPMPTSP Kabupaten Ponorogo terdapat beberapa point yang digunakan demi terlaksananya implementasi kebijakan diantaranya anggaran untuk sosialisasi kebijakan dan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana. Dalam pelaksanaannya anggaran sosialisasi yang disetujui oleh tim anggaran Kabupaten Ponorogo jumlahnya terbatas, sehingga untuk sosialisasi langsung hanya cukup untuk menghadirkan perwakilan dari desa atau kelurahan dan kecamatan se Kabupaten Ponorogo.

c. Informasi

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

d. Wewenang

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat terlaksana dengan baik. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang sudah diterapkan. Pemberian kewenangan mengenai kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) sudah terarah mulai dari tingkat pusat hingga penerapannya di Pemerintah Daerah kabupaten/ kota. Bupati Ponorogo telah mendelegasikan kewenangan dalam bidang perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo. Selanjutnya dalam implementasi

pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo wewenang oleh pimpinan yaitu Kepala Dinas. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo yaitu berada pada staf bidang Pelayanan dan staf bidang data, informasi dan pengendalian.

e. Fasilitas

Fasilitas merupakan faktor terpenting dalam indikator keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Tanpa adanya fasilitas pendukung berupa sarana dan prasarana maka implementasi suatu kebijakan tidak akan berhasil. Fasilitas penunjang kegiatan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Ponorogo terdiri dari fasilitas peralatan dan fasilitas fisik. Fasilitas peralatan berupa komputer yang berjumlah 4, pinter yang berjumlah 2, dan jaringan internet. Sedangkan fasilitas fisik berupa gedung atau kantor DPMPTSP sebagai tempat pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha yang dilengkapi dengan ruang tunggu bagi customer yang bersih dan nyaman.

3. Disposisi

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

a. Pengangkatan birokrasi

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh level atas. Oleh karena itu memilih atau merekrut personil pelaksana kebijakan haruslah orang yang memiliki dedikasi tinggi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Staf bidang pelayanan dan bidang data, informasi dan pengendalian ditetapkan sebagai pelaksana pelayanan perizinan berusaha melalui OSS berdasarkan surat tugas oleh Kepala Dinas. Melalui surat tugas tersebut, sikap pelaksana yaitu menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang sudah ditetapkan sebagai wujud dedikasi terhadap kebijakan yang berlaku saat ini yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sehingga keberhasilan implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) dapat terlaksana dengan optimal.

b. Insentif

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

tidak dikenakan biaya. Dengan demikian pada DPMPTSP Kabupaten Ponorogo tidak ada insentif khusus karena dalam pelaksanaan pelayanan OSS tidak dipungut biaya (gratis).

#### 4. Struktur Birokrasi

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

##### a. Standart Operating Procedures (SOP)

SOP adalah serangkaian instruksi kerja tertulis mengenai proses penyeleng-garaan administrasi kegiatan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Dengan adanya SOP maka Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Online Single Submission (OSS) akan memiliki suatu pedoman atau acuan penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedur sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerjanya. Standard Operating Procedure (SOP) kebijakan pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik, sudah dilakukan sebagaimana mestinya, yaitu telah dibuat Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo yang tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo nomor :

188.45/337/405.16/2020. Di dalamnya sudah diuraikan secara rinci persyaratan, alur, waktu, biaya atas penerbitan izin.

##### b. Fragmentasi

Fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan atau aktifitas staf pegawai di antara level kerja. Pembagian tugas dan penyebaran tanggung jawab kegiatan para pelaksana Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Online Single Submission (OSS) sudah sesuai yaitu pada staf bidang pelayanan dan bidang data, informasi dan pengendalian. Tanggung jawab bidang pelayanan yaitu melayani pendampingan pengurusan izin pada setiap customer atau pelaku usaha yang mengurus perizinannya melalui DPMPTSP Ponorogo. Sedangkan Tanggungjawab bidang data, informasi dan pengendalian yaitu menyediakan informasi, memfasilitasi peni-laian kepuasan masyarakat, dan mengelola pengaduan.

## 2. Pembahasan

Sesuai teori George Edward III, Implementasi kebijakan tidak terlepas dari peranan beberapa aspek. Bila aspek-aspek tersebut dilakukan secara efektif dan saling bersinergi maka implementasi kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo tersebut dapat berjalan dengan baik dan apa yang menjadi tujuan kebijakan akan menjadi lebih mudah diwujudkan. Aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut:

## 1. Komunikasi

Pengamatan yang dilakukan peneliti dari aspek komunikasi yaitu untuk indikator transmisi, kejelasan informasi dan konsistensi isi kebijakan dari berbagai jenis proses kegiatan seperti sosialisasi dan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP. Dari segi komunikasi menunjukkan bahwa penyampaian informasi terkait dengan kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik sesuai dengan tujuan, begitu juga dengan sasaran dari kebijakan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa imple-mentor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditrans-misikan kepada kelompok sasaran.

Penelitian terdahulu oleh Dwi Agus Muharria (2012) dengan judul “Proses Implementasi Kebijakan Reklame Mengenai Tata Cara Pemberian Izin dan Pener-tiban di Kota Pontianak” dalam hasil penelitian menyebutkan bahwa kebijakan Reklame mengenai tata cara pemberian izin dan penertiban di Kota Pontianak kurang baik karena komunikasi di Dispenda kota Pontianak dalam tata cara penyelenggaraan reklame belum tercapai.

Relevan dengan penelitian terdahulu tersebut, dalam penelitian ini ber-dasarkan dari hasil wawan-cara baik kepada pegawai DPMPTSP maupun kepada pelaku usaha masing-masing memberikan penjelasan sesuai dengan yang mereka lakukan dan dapatkan. Bahwa informasi tentang pelayanan perizinan berusaha terin-tegrasi

secara elektronik prosesnya berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo telah sampai kepada masyarakat. Namun kejelasan dan konsistensi mengenai tata cara pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik belum sepenuhnya sampai kepada masyarakat. Kegiatan sosialisasi langsung yang dilakukan hanya kepada kecamatan dan desa masih belum efektif, hal ini dibuktikan pada wawancara kepada para pemohon izin sebagian besar masih belum memahami tentang proses perizinan.

## 2. Sumberdaya

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebi-jakan. Edward III dalam Joko Widodo (2009:98) menge-mukakan bahwa bagai-manapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akura-tnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Penelitian terdahulu Oleh: Hamid (2016) dengan judul “Implementasi Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 87 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Provinsi Sumatera

Barat” menyimpulkan bahwa implementasi yang dilakukan oleh BKPMPT sudah berjalan dengan baik, selain itu juga memberikan dampak positif terhadap reformasi birokrasi perizinan, namun karena anggaran dan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang kurang maka masyarakat masih kurang nyaman dengan tempat pelayanan

Relevan dengan penelitian terdahulu tersebut, dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara ditinjau dari aspek sumber daya staf, bahwasannya semua aparatur yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo telah menunjukkan kompetensi, yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sumber daya wewenang menunjukkan bahwa Bupati Ponorogo telah men-delegasikan kewenangan perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selanjutnya Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melakukan tindak lanjut atas wewenang yang diberikan Bupati untuk mendukung kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Sumber daya informasi menunjukkan bahwa semua informasi telah dipublikasikan berbagai informasi baik melalui sosialisasi langsung maupun melalui leaflet dan website. Hanya saja pada sumberdaya fasilitas sudah baik hanya beberapa informan mengatakan ruang pelayanan kurang luas namun hal itu dikarenakan gedung kantor yang memang kecil.

Selanjutnya pada sumberdaya anggaran belum semua kegiatan dalam implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dapat terpenuhi karena terbatasnya penganggaran dalam APBD, tetapi dalam hal sarana prasarana pelayanan secara umum sudah tercukupi.

### 3. Disposisi

Edwards III (Widodo, 2009:104) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan (*implementors*) mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan.

Disposisi merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Demikian pula sebaliknya, apabila tingkah laku-tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit.

Berdasarkan hasil wawancara ditinjau dari aspek disposisi, yang telah dilakukan sebagai upaya mengimplementasikan kebijakan pelayanan per-izinan berusaha terintegrasi secara elektronik, menunjukkan bahwa DPMPTSP telah menempatkan staf yang berkompeten dan juga komunikatif sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik. Sedangkan untuk insentif, walaupun belum ada insentif khusus, namun Pemerintah Daerah sudah memberikan tunjangan kinerja.

#### 4. Struktur Birokrasi

Menurut Edwards III (Winarno, 2012: 203) ada dua karakteristik utama dari birokrasi, yaitu, prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar atau sering disebut sebagai Standard Operating Procedures (SOP) dan fragmentasi. Yang pertama berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Yang kedua, berasal terutama dari tekanan-tekanan di luar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang memengaruhi organisasi-organisasi birokrasi-birokrasi pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara ditinjau dari aspek struktur birokrasi, sebagai bentuk pengimplementasian kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, menunjukkan Dinas Pe-

nanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melakukan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP)nya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga telah membagi tanggung jawab terkait implementasi kebijakan sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang.

### 3. Kesimpulan

Aspek komunikasi menunjukkan penyampaian informasi terkait dengan kebijakan pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik belum berjalan dengan baik. Walaupun kebijakan tersebut telah disosialisasikan langsung kepada setiap kecamatan maupun desa/kelurahan dan juga sosialisasi melalui media sosial dan website yang dimiliki, tetapi transmisi, kejelasan dan konsistensi informasi masih belum maksimal karena tidak langsung kepada masyarakat sebagai sasaran kebijakan.

Aspek sumber daya menunjukkan bahwa kesiapan DPMPTSP sebagai implementor kebijakan sudah menyiapkan berbagai sumberdaya yang ada dengan baik. Hanya saja pada indikator anggaran saja yang karena terbatas menyebabkan kegiatan sosialisasi menjadi kurang maksimal.

Aspek disposisi dalam implementasi kebijakan ini sudah berjalan dengan baik. DPMPTSP telah menempatkan staf-staf terbaiknya dalam

pelayanan kepada masyarakat. Selain itu meskipun tidak ada intensif khusus namun Pemerintah Daerah memberikan tunjangan kinerja sehingga dapat menjadi motivasi dalam bekerja dan melaksanakan kebijakan.

Aspek struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan ini sudah berjalan dengan baik. DPMPTSP sudah menyusun, mempublikasikan dan melaksanakan *Standard Operating Procedure* (SOP). Selain itu DPMPTSP telah membagi tugas dan tanggung jawab implementasi kebijakan pada setiap bidang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

## Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan masalah yang telah dilakukan, maka peneliti berkesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo sampai sekarang ini sudah berusaha mengimplementasikan kebijakan tersebut dengan baik. Masalah yang menjadi latar belakang penelitian yaitu masih banyaknya masyarakat datang ke DPMPTSP Kabupaten Ponorogo dapat diketahui penyebabnya yaitu bahwa masyarakat yang datang ke DPMPTSP tidak mengetahui bahwa permohonan izin sebenarnya bisa dikerjakan dari rumah. Hal ini karena terjadi dikarenakan pada aspek komunikasi kebijakan yang kurang berjalan dengan baik sehingga transmisi, kejelasan dan konsistensi informasi belum sepenuhnya sampai kepada sasaran kebijakan yaitu

masyarakat. Selain itu aspek sumber daya khususnya sumber daya anggaran yang juga berpengaruh terhadap terbatasnya kegiatan sosialisasi.

### Saran

Saran yang dapat peneliti berikan, yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian pada aspek komunikasi masih kurang berjalan dengan baik. Maka dari itu peneliti menyarankan untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi langsung kepada sasaran kebijakan yaitu langsung kepada masyarakat.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada aspek sumberdaya khususnya pada indikator anggaran masih belum maksimal. Maka dari itu peneliti menyarankan bagi Pemerintah Kabupaten Ponorogo melalui tim anggaran untuk memberikan prioritas anggaran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo karena bertindak sebagai implementor kebijakan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Agustinus, leo. 2006. *Politik dan Kebijakan publik*. AIPI, Bandung
- Budi, Winarno. 2012. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Media Pressindo, Yogyakarta
- Widodo Joko, Solihin Abdul Wahab, 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Winarno, Budi, 2012. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Presindo, Yogyakarta.

Wahab, Abdul. 2012. *Implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara, Jakarta.

Wahab, Abdul, Solichin. 2008. *Analisis Kebijaksanaan, Dari*

*Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta.