

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 101 TAHUN 2018 TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
(Studi Penggunaan Aplikasi OSS (Online Single Submission) di Kabupaten  
Karanganyar)**

**IMPLEMENTATION OF REGENT REGULATION NUMBER 101 OF 2018  
REGARDING IMPLEMENTATION OF ONE STOP INTEGRATED LICENSING  
SERVICES  
(Study of Using the OSS (Online Single Submission) Application) in Karanganyar  
Regency)**

**Qurrota Ayunin Karimah, Dr. Joko Pramono, S.Sos., M.Si, Wirid Winduro, S.Si, M.Si**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi  
Surakarta

[Qurrotaayunink@gmail.com](mailto:Qurrotaayunink@gmail.com)

**Abstrak**

Pelayanan perizinan usaha terpadu berbasis digital yang diberi nama Online Single Submission (OSS). Secara praktis, masyarakat yang melakukan pengurusan kebutuhan pelayanan semuanya dilakukan melalui sistem pelayanan elektronik tersebut. Melalui sistem pelayanan OSS, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data peneliti menggunakan metode analisis interaktif dengan interaksi komponen pokok maupun dengan proses pengumpulan data yang berbentuk siklus.

Hasil penelitian menunjukkan yaitu Aspek Komunikasi DPMPTSP berupaya menjaga konsistensi dalam melakukan sosialisasi tentang aplikasi OSS dan pentingnya memiliki NIB kepada masyarakat dan pelaku usaha untuk mewujudkan masyarakat yang semakin paham tentang aplikasi OSS dan memiliki NIB. Aspek sumber daya yaitu DPMPTSP melakukan pelatihan kepada pegawai-pegawai secara terprogram. Aspek Disposisi, seluruh pegawai yang bertugas melakukan sosialisasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menerapkan prinsip pelayanan dengan cara memberikan senyuman, salam, dan sapa kepada pengunjung saat menjalankan tugas. Aspek Struktur Organisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan dalam melakukan sosialisasi tentang OSS dan pentingnya NIB bagi masyarakat yang merupakan pelaku usaha maupun dalam melakukan pelayanan perizinan sudah sesuai dengan Peraturan Bupati No. 101 Tahun 2018.

***Kata Kunci : Implementasi, Peraturan Bupati, Aplikasi OSS, NIB, Kualitas Pelayanan***

**Abstract**

Integrated digital-based business licensing service called Online Single Submission (OSS). Practically, people who manage service needs are all carried out through the electronic

service system. Through the OSS service system, all business license arrangements can be carried out in an easier, faster, more precise and efficient way.

This type of research uses descriptive qualitative, data sources used are primary data and secondary data, the technique of determining informants using purposive sampling technique. Data collection techniques by way of interviews, observation and documentation. Technical data analysis researchers use interactive analysis methods with the interaction of the main components as well as with the data collection process in the form of cycles.

The results of the study show that the Communication Aspect of DPMPTSP seeks to maintain consistency in socializing OSS applications and the importance of having an NIB to the public and business actors to create a society that understands more about OSS applications and has NIB. The resource aspect, namely DPMPTSP conducts training for employees in a programmed manner. Disposition Aspect, all employees in charge of socializing and providing services to the community must apply the service principle by giving smiles, greetings, and greetings to visitors while carrying out their duties. Aspects of the Organizational Structure of Standard Operating Procedures (SOP) implemented in socializing OSS and the importance of NIB for people who are business actors and in conducting licensing services are in accordance with Regent Regulation No. 101 of 2018.

**Keywords: Implementation, Regent Regulation, OSS Application, NIB, Quality of Service**

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah memiliki berbagai tugas dan fungsi, salah satunya adalah menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh Budiardjo (2008), pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan kewajiban memperoleh pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah. Hal tersebut tampak sejalan juga dengan apa yang dijelaskan oleh Rasyid (2002) dalam penelitian terdahulu, bahwa tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan oleh pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat sehingga bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Rasyid (2002) juga menegaskan bahwa pemerintah modern pada hakekatnya

adalah pelayanan masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi kemajuan bersama.

Pelayanan publik sendiri dipahami sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu: Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang

perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya. Penyelenggaraan pelayanan publik kerap dihadapkan dengan berbagai persoalan, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana. Didalam Penelitian Terdahulu Mahsyar (2011), mengungkapkan bahwa masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut

dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial. Perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini untuk dapat segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Sayangnya upaya menuju kepada perbaikan tersebut masih sebatas lips service. Dalam berbagai studi yang dilakukan terhadap pelayanan publik ini rupanya tidak berjalan linear dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan investasi malah bergerak ke arah negatif. Akibatnya harapan pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi belum terwujud sesuai dengan harapan (Mahsyar, 2011). Sehubungan dengan itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Dari segi sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga meningkatnya sifat eksklusifisme yang berlebihan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama. Akibat yang sangat buruk terlihat melalui berbagai kerusuhan dan tindakan anarkis di berbagai daerah. Seiring dengan itu masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjurus ke arah negatif dengan berbagai tindakan yang tidak rasional dan cenderung melanggar

hukum.

Sejauh proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa untuk menyikapi berbagai persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah Indonesia menghadirkan kebijakan yang diberi nama Mal Pelayanan Publik (MPP). Kebijakan inovatif tersebut diatur dalam Peraturan Presiden No. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Selain itu, yang lebih terbaru, MPP diatur juga dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Secara lebih rinci, dijelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Dalam regulasi yang mengaturnya, penyelenggaraan MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu, MPP ditujukan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di daerah. Mengulik dari sejarah lahirnya kebijakan, sebenarnya MPP merupakan kebijakan layanan terpadu generasi ketiga. Generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan

generasi kedua. Kehadiran MPP sebagai generasi ketiga diharapkan dapat memayungi fungsi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak terbentuknya MPP. Bahkan untuk memperkuat penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik saat ini pemerintah pun sedang merancang Peraturan Presiden. Penyelenggaraan mal pelayanan publik tentu harus sejalan dengan semangat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Di Era Revolusi Industri 4.0. Saat ini juga mal pelayanan publik juga harus mampu memadukan sebuah pelayanan dengan teknologi untuk percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja. Sebagaimana tujuan dari dibentuknya MPP itu sendiri yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu daerah di Jawa Tengah yang menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan informasi yang dirilis oleh Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Karanganyar (2022), diketahui bahwa kebijakan pelayanan terpadu tersebut diresmikan pada 16 Maret 2022 dan mengukuhkan Kabupaten Karanganyar menjadi daerah ke sepuluh di Jawa Tengah dan daerah ke-53 di Indonesia yang menghadirkan tempat terintegrasi dalam pemberian pelayanan publik ini. Khusus di kabupaten tersebut, regulasi

yang mengatur tentang penyelenggaraan MPP adalah Peraturan Bupati Karanganyar No. 101 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Instansi pemerintah kabupaten Karanganyar yang diberikan tanggungjawab untuk menyelenggarakan kebijakan MPP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pelayanan terpadu yang diselenggarakan oleh dinas tersebut adalah pelayanan perizinan usaha terpadu berbasis digital yang diberi nama Online Single Submission (OSS). Secara praktis, masyarakat yang melakukan pengurusan kebutuhan pelayanan semuanya dilakukan melalui sistem pelayanan elektronik tersebut. Melalui sistem pelayanan OSS, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien. Bagi perusahaan maka syarat seperti pada umumnya yaitu harus terlebih dahulu mengurus legalitas badan usaha melalui notaris dan bagi usaha perorangan cukup dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, ditemukan bahwa adanya beberapa persoalan dalam pelaksanaan kebijakan MPP melalui OSS di Kabupaten Karanganyar. Persoalan pertama berkaitan dengan regulasi. Sebagaimana diketahui bahwa regulasi yang mengatur tentang pelaksanaan kebijakan pelayanan perijinan terpadu melalui OSS adalah Peraturan Bupati Karanganyar No. 101 Tahun 2018. Kelemahan dari regulasi tersebut adalah hanya mengatur tentang OSS dalam versi yang lama, sedangkan pada saat ini, OSS yang diterapkan adalah OSS versi terbaru. Artinya, hingga kini masih belum ada regulasi terbaru yang mengatur tentang pelaksanaan OSS

terbaru tersebut. Terdapat beberapa menu yang berbeda didalam penggunaan sistem OSS terbaru salah satunya adalah mengenai alur proses pengajuan izin bagian validasi resiko yang sebelumnya belum ada.

Persoalan kedua berkaitan dengan SDM pegawai yang ditugaskan untuk melakukan sosialisasi. Ditemukan bahwa hampir 50% dari jumlah pegawai tersebut adalah pegawai yang pada dasarnya mengaku bukan sebagai bidang dan keahliannya. Pegawai-pegawai tersebut adalah pegawai-pegawai yang sebenarnya masih kurang paham tentang karakteristik keseluruhan dari OSS dan cara pengoperasiannya. Hal tersebut berdampak kepada kurang optimalnya para pegawai tersebut melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Terbukti dengan adanya fakta bahwa sebagian masyarakat berpendapat bahwa sebenarnya kalau pun masyarakat tidak memiliki NIB, maka hal tersebut tidak akan berdampak kepada tingkat keuntungan yang didapatkan dari hasil usaha. Hal tersebut menunjukkan bahwa materi-materi sosialisasi yang disampaikan dinilai kurang jelas dan tidak meyakinkan. Logika dasar peneliti memahami bahwa kalau pegawai benar-benar mampu menyampaikan materi-materi sosialisasi secara jelas dan meyakinkan, maka kecil kemungkinan masyarakat memiliki pendapat yang antitesis dari esensi sosialisasi, berdasarkan data yang ditemukan pada sosial media instagram DPMPTSP juga menyebutkan bahwa setiap bulan pengguna akses OSS semakin meningkat untuk mendapatkan Nomor Induk Berusaha setelah adanya sosialisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penelitian tertarik melakukan penelitian tentang implementasi kebijakan Mal

Pelayanan Publik melalui aplikasi OSS di Kabupaten Karanganyar. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Implementasi Peraturan Bupati Nomor 101 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Satu Pintu (Studi Penggunaan Aplikasi Online Single Submission Di Kabupaten Karanganyar)”**.

### **METODE PENELITIAN**

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori George Edward III. Konsep model teori George Edward III kebijakan Peraturan Bupati Nomor 101 tahun 2018 melalui 4 indikator yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi yang dapat mengetahui Mengenai Implementasi Peraturan Bupati Nomor 101 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Studi Penggunaan Aplikasi OSS (Online Single Submission) di Kabupaten Karanganyar. Adapun indikator-indikator sebagai berikut :

1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi. Edward III dalam Agustino (2006:157-158) mengemukakan tiga variabel tersebut yaitu:
  - a. Transmisi.  
Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat

menghasilkansuatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdirtorsi di tengah jalan.

- b. Kejelasan. Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (street-level-bureaucrats) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.
  - c. Konsistensi. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.
2. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauhmana sumberdaya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari:
    - a. Staf.  
Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (street-level bureaucrats). Kegagalan yang sering terjadi dalam

implementasi kebijakan, salah-satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.

b. Informasi.

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

c. Wewenang.

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan secara efektif. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersedia, maka sering terjadi

kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam implementasi kebijakan; tetapi di sisi lain, efektivitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau kelompoknya.

d. Fasilitas. Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

3. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari: Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang

diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

#### 4. Struktur Birokrasi,

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Ripley dan Franklin dalam Winarno (2005:149-160) mengidentifikasi enam karakteristik birokrasi sebagai hasil pengamatan terhadap birokrasi di Amerika Serikat, yaitu:

- a. Birokrasi diciptakan sebagai instrumen dalam menangani keperluan-keperluan publik (public affair).
- b. Birokrasi merupakan institusi yang dominan dalam implementasi kebijakan publik

yang mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dalam setiap hierarkinya.

- c. Birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda.
- d. Fungsi birokrasi berada dalam lingkungan yang kompleks dan luas.
- e. Birokrasi mempunyai naluri bertahan hidup yang tinggi dengan begitu jarang ditemukan birokrasi yang mati.
- f. Birokrasi bukan kekuatan yang netral dan tidak dalam kendali penuh dari pihak luar.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka memahami struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: "Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi". Berdasarkan hasil penelitian Edward III yang dirangkum oleh Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa:

##### 1. SOP

Standar Operasional Prosedur sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi". "Namun demikian, di samping menghambat

implementasi kebijakan SOP juga mempunyai manfaat. Organisasi-organisasi dengan prosedur-prosedur perencanaan yang luwes dan kontrol yang besar atas program yang bersifat fleksibel mungkin lebih dapat menyesuaikan tanggung jawab yang baru daripada birokrasi-birokrasi tanpa mempunyai ciri-ciri seperti ini”.

## 2. Fragmentasi

Sifat kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi. Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa ”fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi”. Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan.

Objek dari penelitian adalah Dinas Penanaman Modal Satu Pintu dengan menggunakan Teknik penentuan informan Purposive Sampling, yaitu melalui pertimbangan atau ketentuan-ketentuan tertentu sesuai dengan tujuan yang dilakukan dalam penelitian. Jenis data dalam penelitian adalah menggunakan data deskriptif kualitatif dan menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif tentang Penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu Studi Penggunaan aplikasi OSS Online Single Submission di Kabupaten Karanganyar. Dalam penelitian ini terdapat 3 cara untuk mengumpulkan data yaitu,

wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik informan peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Pada penelitian ini, teknis analisis data peneliti menggunakan metode analisis interaktif dengan interaksi komponen pokok maupun dengan proses pengumpulan data yang berbentuk siklus. Indikator yang digunakan adalah Konsep model teori George Edward III melalui 4 indikator yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi yang dapat mengetahui Mengenai Implementasi Peraturan Bupati Nomor 101 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Studi Penggunaan Aplikasi OSS (Online Single Submission) di Kabupaten Karanganyar.

### 1. Aspek Komunikasi

Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melakukan sosialisasi dan memperkenalkan aplikasi OSS terhadap pelaku UMKM dengan dua cara, yakni secara offline dan online.

Untuk cara offline, DPMPTSP melakukan beberapa upaya, yakni melakukan sosialisasi terhadap perangkat daerah dan bekerja sama dengan kecamatan per daerah di Kabupaten Karanganyar, mengundang beberapa pelaku usaha

dan masyarakat, melakukan strategi jemput bola dengan cara datang ke desa-desa untuk pembuatan NIB melalui OSS.

Sedangkan untuk cara online, DPMPTSP melakukan sosialisasi melalui beberapa media, seperti media sosial, Instagram, Youtube, Facebook, dan Reklame.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa materi sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP kepada masyarakat dirasa masih kurang jelas dan optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan masih begitu banyak masyarakat yang belum paham secara keseluruhan tentang aplikasi OSS baik dari segi bentuk aplikasi maupun cara menggunakannya. Selain itu, masyarakat juga masih belum terlalu paham tentang pentingnya NIB. Fakta-fakta tersebut bisa terjadi tentu tidak terlepas dari kualitas sosialisasi yang dilakukan. Ditambah dengan faktor masyarakat yang sudah berumur diatas 30 tahun yang tidak mengetahui tentang internet dan cara membuat email. Berdasarkan hasil wawancara di atas terkait aspek komunikasi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi tentang aplikasi OSS kepada masyarakat mengenai perijinan dan NIB sudah berjalan sesuai dengan program dan aturan dengan strategi jemput bola dari desa ke desa yang sudah terjadwal, namun sebagian masyarakat belum begitu memahami pentingnya aplikasi OSS terkait perijinan dan NIB.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa DPMPTSP berupaya menjaga konsistensi dalam melakukan sosialisasi tentang aplikasi OSS dan pentingnya memiliki NIB kepada masyarakat dan pelaku usaha. Hal tersebut dilakukan bukan hanya

karena sudah menjadi tugas, namun ingin lebih memaksimalkan kualitas sosialisasi, baik dari segi penyempurnaan kejelasan materi sosialisasi, maupun hendak mewujudkan target pencapaian, yakni semakin banyak masyarakat yang semakin paham tentang aplikasi OSS dan memiliki NIB. Sesuai dengan program, sosialisasi yang lebih diintenskan adalah dengan melakukan strategi jemput bola dari desa ke desa yang sudah terjadwal dilakukan dari hari senin sampai kamis setiap pekan. Untuk sementara agenda sosialisasi tersebut dihentikan sementara dan akan mulai dioperasikan pada bulan Maret 2023.

## 2. Aspek Sumber Daya

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa tidak semua pegawai yang ditugaskan untuk melakukan sosialisasi tentang aplikasi OSS kepada masyarakat dan pelaku usaha adalah pegawai sudah mengerti tentang karakteristik keseluruhan dari aplikasi OSS. Sebagian dari pegawai tersebut masih belum paham tentang cara penggunaan aplikasi layanan perijinan terpadu berbasis OSS. Namun, untuk menutupi lubang kekurangan tersebut, DPMPTSP melakukan beberapa upaya, yakni tetap konsisten memberikan pelatihan kepada pegawai-pegawai secara terprogram. Selain itu, langkah yang dilakukan oleh instansi tersebut adalah dengan memberdayakan keberadaan mahasiswa KKN untuk ikut membantu dalam melakukan sosialisasi tentang aplikasi OSS ke desa-desa.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa fasilitas yang digunakan untuk melakukan sosialisasi tentang OSS dan pelayanan pengurusan NIB

sebenarnya sudah cukup lengkap, yakni dengan ketersediaan laptop. Namun, pada pelaksanaannya, karena sasaran lokasi yang dituju adalah pedesaan, maka salah satu kendalanya adalah ketersediaan akses internet yang kurang memadai. Untuk menyalahi kendala tersebut, langkah yang dilakukan oleh para petugas adalah melakukan kerja sama dengan pemerintah desa.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa sebagian besar bentuk kebijakan yang saat ini dijalankan oleh DPMPTSP sudah sesuai dengan segala ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Peraturan Bupati No. 101 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan pelayanan perijinan terpadu melalui aplikasi OSS di Kabupaten Karanganyar. Namun, terdapat sebagian kebijakan lainnya tampaknya tidak sesuai dengan ketentuan dalam regulasi tersebut. Sebut saja misalnya adalah aplikasi OSS yang disosialisasi saat ini sepenuhnya tidak sesuai dengan bunyi Peraturan Bupati No. 101 Tahun 2018. Dalam peraturan tersebut mengatur tentang OSS versi lama, sedangkan yang disosialisasikan saat ini adalah OSS versi terbaru. Selain itu, beberapa kebijakan dalam peraturan Bupati tersebut dinilai tidak sesuai dengan aturan-aturan yang disebutkan dalam PP No. 05 Tahun 2021 yang mengatur perizinan. Namun, saat-saat ini regulasi tersebut dalam proses perbaikan untuk melahirkan peraturan terbaru yang mengatur tentang kebijakan-kebijakan yang lebih sesuai dengan kondisi terbaru saat ini.

### 3. Aspek Disposisi

Dalam penelitian ini ditemukan

bahwa seluruh pegawai yang bertugas melakukan sosialisasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menerapkan prinsip pelayanan dengan cara memberikan senyuman, salam, dan sapa kepada pengunjung saat menjalankan tugas. Selain itu, pegawai juga diwajibkan untuk memasang pamflet di belakang meja pelayanan yang bertuliskan jargon SEMANAK (Semangat dalam bekerja, maju dalam inovasi, kompak dan tulus melayani itu budaya kami). Hal-hal tersebut menjadi bagian dari aturan yang diberlakukan. Namun, dalam kenyataannya tidak semua pegawai melaksanakan hal-hal tersebut secara maksimal. Di lapangan ditemukan sebagian pegawai bersikap tidak ramah kepada pengunjung, tidak menerapkan jargon Semanak, penguasaan materi yang kurang memadai, bahkan hal yang kerap terjadi adalah saling lempar pertanyaan antara pegawai dengan pengunjung. Hal tersebut dikarenakan ada sebagian pegawai yang statusnya masih magang.

### 4. Aspek Struktur Birokrasi

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa hampir seluruh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan dalam melakukan sosialisasi tentang OSS dan pentingnya NIB bagi masyarakat yang merupakan pelaku usaha maupun dalam melakukan pelayanan perijinan sudah sesuai dengan Peraturan Bupati No. 101 Tahun 2018. Namun, terdapat sebagian kebijakan-kebijakan yang saat ini dijalankan tidak sesuai dengan ketentuan ketentuan yang diatur dalam peraturan tersebut. sebagian hal-hal tersebut juga lah yang menjadi

bagian dari kendala dalam pelaksanaan peraturan tersebut. diketahui bahwa hal yang paling inti dari ketidaksesuaian tersebut adalah berkaitan dengan OSS yang disosialisasikan saat ini untuk digunakan oleh masyarakat. Dalam peraturan tersebut hanya mengatur tentang OSS versi lama, sedangkan yang saat ini diarahkan untuk digunakan oleh pelaku usaha adalah OSS versi terbaru. Perbedaan yang paling kunci antara OSS yang lama dengan yang baru adalah pada bagian validasi resiko. Namun, berdasarkan informasi terbaru, peraturan tersebut kini sudah masuk pada tahap perbaikan untuk melahirkan peraturan terbaru yang lebih sesuai dengan kondisi terbaru yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan perijinan terpadu melalui OSS.

## **A. KESIMPULAN**

### **1. Aspek Komunikasi**

DPMPTSP berupaya menjaga konsistensi dalam melakukan sosialisasi tentang aplikasi OSS dan pentingnya memiliki NIB kepada masyarakat dan pelaku usaha untuk mewujudkan masyarakat yang semakin paham tentang aplikasi OSS dan memiliki NIB. Sesuai dengan program, sosialisasi yang lebih diintensikan adalah dengan melakukan strategi jemput bola dari desa ke desa yang sudah terjadwal dilakukan dari hari senin sampai kamis setiap pekan.

### **2. Aspek sumber daya**

DPMPTSP melakukan pelatihan kepada pegawai-pegawai secara terprogram. Selain itu, langkah yang

dilakukan oleh instansi tersebut adalah dengan memberdayakan keberadaan mahasiswa KKN untuk ikut membantu dalam melakukan sosialisasi tentang aplikasi OSS ke desa-desa.

### **3. Aspek Disposisi**

Seluruh pegawai yang bertugas melakukan sosialisasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menerapkan prinsip pelayanan dengan cara memberikan senyuman, salam, dan sapa kepada pengunjung saat menjalankan tugas. Selain itu, pegawai juga diwajibkan untuk memasang pamflet di belakang meja pelayanan yang bertuliskan slogan SEMANAK (Semangat dalam bekerja, maju dalam inovasi, kompak dan tulus melayani itu budaya kami). Hal-hal tersebut menjadi bagian dari aturan yang diberlakukan

### **4. Aspek Struktur Organisasi**

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan dalam melakukan sosialisasi tentang OSS dan pentingnya NIB bagi masyarakat yang merupakan pelaku usaha maupun dalam melakukan pelayanan perijinan sudah sesuai dengan Peraturan Bupati No. 101 Tahun 2018.

## **B. REKOMENDASI**

1. Direkomendasikan kepada pemangku kebijakan dan kepentingan di Kabupaten Karananyar agar bisa segera merumuskan dan menetapkan aturan terbaru yang mengatur lebih komprehensif tentang

- penyelenggaraan pelayanan perijinan terpadu melalui OSS.
- Selain itu, direkomendasikan kepada DPMPTSP agar lebih memaksimalkan pembentukan sumber daya manusia para pegawai yang bertugas untuk melakukan sosialisasi maupun pelayanan melalui pelatihan yang lebih intens.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Budiardjo, Miriam (2008). Dasar-dasar Ilmu Politik. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ermaya Suradinata, Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintah, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.

Kementerian Investment/BKPM. (2017). Ease of Doing Business di Indonesia Terus Membaik. Indonesia Investment Coordinating Board.

Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Poltak Sinambela dan Sartono Sinambela. 2019. Manajemen Kinerja Pengelolaan Pengukuran, dan Implikasi Kinerja. Depok: RajaGrafindo Persada.

Riyaas Rasyid, Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan, 2002, Jakarta : PT. Mutiara Sumber Widia.

Rizal, dkk. 2018. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di

Kabupaten Enrekang. STISIP Muhammadiyah Rappang

Sugiyono. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Suhono Harso dkk (2016). Pengenalan Dan Pengembangan Smart City berbasis aplikasi. Geomedia Volume 14 Nomer 1, Hal 65-75

Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, Sosiologi Pemerintahan. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.

Wikipedia. (2022, Juli Sabtu). Diambil kembali dari Indeks Kemudahan Berbisnis:[https://id.wikipedia.org/wiki/Indeks\\_Kemudahan\\_Berbisnis](https://id.wikipedia.org/wiki/Indeks_Kemudahan_Berbisnis)

### Jurnal:

Abdul, Mahsyar. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. OTORITAS Vol. I, No. 2, Oktober 2011.

Almirafredadamara/radarsolo(2021) Peresmian MPP kabupaten Karanganyar  
<https://radarsolo.jawapos.com/daerah/karanganyar> . Diakses pada 31 Oktober 2022

Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Karanganyar. (2022). Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar. Diambil kembali dari <https://mpp.karanganyarkab.go.id/>  
<https://mpp.karanganyarkab.go.id/DPMPTKPI>.(2020). Ease Of Doing Business (EoDB).

<https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/1066/ease-of-doing-business-eodb> . Diakses pada 14 November 2022

Erwin(2020).Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11472-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11472-Full_Text.pdf) . Diakses pada 14 November 2022

Fadhilah, Anis Nur & Prabawati, Indah. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Publika* vol7 no 4. 1-8.

Prafitasari, A. (2014). Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien . *Jurnal Translitera*, 31. Diambil kembali dari <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/351-Article%20Text-703-1-10-20180329-2.pdf>

Prafitasari, A. (2016). Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat. *JURNAL TRANSLITERA EDISI*, 4. Diambil kembali dari <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/351-Article%20Text-703-1-10-20180329.pdf>

Prof. Dr. H. Soilichin Abdul Wahab, M. (2017). BAB 6 Studi Implementasi Kebijakan Publik . Dalam F. Hutari, Analisis Kebijakan :

Formulasi ke Penyusunan Model Implementasi Kebijakan Publik (hal. 125). Jakarta: Bumi Aksara.

### **Peraturan Per undang-undangan :**

Peraturan Bupati Kabupaten Karanganyar Nomor 101 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 78 tahun 2019 Fasilitas Pajak Penghasilan Untuk Penanaman Modal Di Bidang usaha.