

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERBITAN IZIN USAHA MELALUI
APLIKASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS)
Studi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022**

(Skripsi)

Oleh

AJI KUSUMARDANI



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERBITAN IZIN USAHA MELALUI APLIKASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* STUDI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022

Oleh

AJI KUSUMARDANI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi kebijakan penerbitan izin usaha melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung pada tahun 2022. Dalam penelitian ini, empat variabel utama yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut diteliti, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen terkait implementasi kebijakan OSS di DPMPTSP Provinsi Lampung. Responden penelitian meliputi pegawai DPMPTSP, pemohon izin usaha, dan pengguna layanan *OSS*. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan dalam implementasi kebijakan ini. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan penerbitan izin usaha melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di DPMPTSP Provinsi Lampung pada tahun 2022 berjalan dengan baik. Keberhasilan implementasi ini dipengaruhi oleh empat variabel utama. Pertama, dari segi komunikasi, kebijakan ini berhasil dalam hal pemahaman oleh pelaksana, sosialisasi *OSS*, dan pemahaman oleh pelaku usaha. Kedua, dalam hal sumberdaya, terdapat ketersediaan dan kualitas sumber daya yang memadai, meskipun sarana dan prasarana masih perlu peningkatan. Ketiga, kebijakan disposisi dinilai cukup baik dalam hal komitmen pelaksana dan kejujuran, namun kualitas demokrasi masih perlu perbaikan. Keempat, implementasi kebijakan ini memiliki struktur birokrasi yang cukup baik, meskipun terdapat kekurangan dalam kejelasan prosedur standar. Meskipun demikian, terdapat faktor pendukung dan hambatan dalam implementasi kebijakan ini. Faktor pendukung meliputi sumber daya infrastruktur dan sumber daya manusia yang kompeten dalam teknologi. Namun, faktor penghambat meliputi kurangnya informasi publik tentang sistem *OSS* dan sifat baru serta ketergantungan terhadap pusat dalam pemeliharaan sistem tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar DPMPTSP Provinsi Lampung meningkatkan sosialisasi dan publikasi sistem *OSS*, serta melakukan pemantauan yang berkelanjutan terhadap sistem tersebut guna penyempurnaan yang berkelanjutan.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan Penerbitan Izin Usaha, Aplikasi, Online Single Submission (OSS)

ABSTRACT

**IMPLEMENTATION OF BUSINESS LICENSE ISSUANCE POLICY
THROUGH ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) APPLICATION STUDY
IN THE INVESTMENT AND ONE STOP SERVICES (DPMPTSP)
LAMPUNG PROVINCE IN 2022**

By

AJI KUSUMARDANI

The purpose of this study is to evaluate the implementation of business license issuance policy via Online Single Submission (OSS) application in Lampung Province One Stop Investment and Integrated Service Service (DPMPTSP) in 2022. This study examines four main variables that influence policy implementation: communication, resources, disposition and bureaucratic structure. This study uses a qualitative approach by collecting data through interviews, observation, and analysis of related documents related to the implementation of his OSS policy in DPMPTSP Lampung Province. Respondents included DPMPTSP employees, business license applicants, and users of OSS services. Collected data were descriptively analyzed to identify achievements and challenges in implementing this policy. Based on the survey results, it can be concluded that the implementation of the business license issuance policy through Online Single Submission (OSS) application in DPMPTSP Lampung Province in 2022 is progressing well. The success of this implementation is influenced by four main variables. First, in terms of communication, this policy was successful in understanding implementers, socializing OSS, and understanding marketers. Second, in terms of resources, the availability and quality of resources are sufficient, although facilities and infrastructure still need improvement. Third, although the disposal policy is considered to be very good in terms of fulfilling commitment and sincerity, the quality of democracy still needs improvement. Fourth, although the policy implementation has a fairly good bureaucratic structure, standard procedures lack clarity. Nevertheless, there are supporting factors and obstacles to the implementation of this policy. Underpinning it are infrastructure resources and technical talent. However, obstacles include the lack of public information on OSS systems, the new nature of system maintenance and reliance on centers. Based on the results of this study, it is suggested that Lampung Province DPMPTSP strengthens the socialization and disclosure of his OSS system and conducts continuous monitoring of the system for continuous improvement.

Keyword : Implementation, Business License Issuance Policy, Application, Online Single Submission (OSS)

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERBITAN IZIN USAHA MELALUI
APLIKASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS)
(Studi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022)**

Oleh

AJI KUSUMARDANI

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERBITAN IZIN USAHA MELALUI APLIKASI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) STUDI DI DINAS PENANAMAN MODAN DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2022**

Nama mahasiswa : **Aji Kusumardani**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1846041007**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

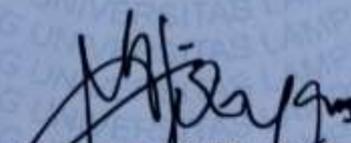
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Eko Budi Sulistio, S.Sos., M. A. P
NIP. 19780923 200312 001

Dodi Faedulloh, S.Sos., M.SI
NIP. 19880712 201903 1 012

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara


Meliyana, S.IP., MA
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.A.P**

Sekretaris : **Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si**

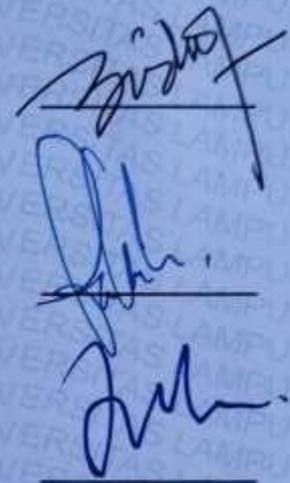
Penguji Utama : **Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D.**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si

NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **17 Juli 2023**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lainnya kecuali arahan dari komisi pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dituliskan atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benarnya dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 17 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Aji Kusumardani
NPM. 1846041007

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Aji Kusumardani, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 03 Maret 2000, merupakan anak ke dua dari dua saudara. Buah hati dari pasangan Bapak Abdul Rozak dan Ibu Yanyan Haiyani. Penulis berasal dari Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Penulis mengawali pendidikan formal pada Taman Kanak-Kanak di TK Kartika II-31 Bandar Lampung dari tahun 2005-2006. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah dasar di SDIT Muhammadiyah Gunung Terang Bandar Lampung dari tahun 2006-2012. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Kartika II-2 Bandar Lampung dari tahun 2012-2015. Serta pendidikan sekolah menengah atas di SMA Yayasan Pembina (YP) UNILA Bandar Lampung dari tahun 2015-2018 dan mengikuti kegiatan ekstrakurikuler Karya Ilmiah Remaja (KIR) sebagai Ketua Umum KIR tahun 2016.

Pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Selama menjadi Mahasiswa Universitas Lampung, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada bulan Januari 2021 di Desa Wiyono, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung selama 40 hari, serta penulis melakukan Magang Merdeka Belajar Kampung Merdeka (MBKM) Unila di Dinas Penanaman Modan Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung selama 6 bulan pada bidang Pengendalian dan Informasi Penanaman Modal.

MOTTO

**“Memikirkan kegagalan sama dengan merencanakan *kegagalan*
Kegagalan adalah jalan menuju kesuksesan
Kesuksesan hidup adalah mendapatkan kebahagiaan
Kunci *kebahagiaan* ada pada besarnya syukur pada nikmat
Semakin *bersyukur* maka semakin pula bahagia”
-Aji Kusumardani-**

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Atas izin Allah dan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa syukur

dalam seluruh karunia dan kasih sayang Allah SWT,

dengan telah diselesaikannya Skripsi ini, penulis mempersembahkan kepada:

Mama Yanyan Haiyani dan Papa Abdul Rozak yang telah senantiasa membantu menyelesaikan Skripsi ini, selalu mendoakan, mensupport, serta tak luput untuk selalu memberikan kasih sayang kepada aku dari kecil hingga saat ini yang dapat menyelesaikan Skripsi ini. Ridha Allah SWT selalu mengiringi kalian.

Terima kasih untuk seluruh Dosen Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan dan kepada Dosen Pembimbing dan Dosen Pembahas yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini. Terima kasih untuk Staf, keluarga besar dan teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam mencapai keberhasilan. Semoga Skripsi ini dapat berguna serta bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang. *Aamiin*

SANWACANA

Alhamdulillah rasa syukur kepada Allah SWT yang tiada hentinya telah memberikan nikmat dan karunianya, serta dorongan doa dan dukungan dari orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022”**. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga penulis membutuhkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

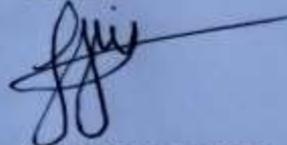
1. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.A.P. selaku Dosen Pembimbing Utama Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih Banyak Bapak Eko yang telah meluangkan waktu dan memberikan tenaga, pikiran, bimbingan, doa, dukungan, perhatian, motivasi, dalam proses penulisan Skripsi ini dengan sabar. Terimakasih banyak Bapak Eko, semoga Bapak dan keluarga selalu diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi Allah SWT.
2. Bapak Dodi Faedlulloh, S.SoS., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Kedua. Terimakasih Banyak Bapak Dodi yang sudah meluangkan waktu dalam memberikan arahan, bimbingan, bekal pengetahuan yang baik kepada saya dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Semoga Bapak dan keluarga selalu diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi Allah SWT.
3. Miss Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D. selaku Dosen Penguji. Terimakasih Banyak Miss Intan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, saran, arahan, dan bimbingan kepada saya dalam proses penyelesaian penulisan Skripsi ini. Semoga Miss dan keluarga selalu diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi Allah SWT.
4. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Semoga Ibu dan keluarga selalu diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi Allah SWT.
5. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Semoga Ibu dan keluarga selalu diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi Allah SWT.

6. Bapak Dedy Hermawan, S. Sos., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Semoga Bapak dan keluarga selalu diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi Allah SWT.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih atas semua ilmu yang bapak dan ibu berikan kepada penulis. Semoga ilmu yang penulis peroleh menjadi bekal yang baik dalam kehidupan dilingkungan bermasyarakat. Semoga ilmu yang diberikan menjadi ladang pahala yang baik oleh Allah SWT.
8. Mba Wulan dan Bapak Juhari selaku Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih telah membantu dalam memberikan pelayanan administratif yang baik bagi penulis selama perkuliahan hingga tugas akhir. Semoga Mba Wulan dan Bapak Juhari selalu diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi oleh Allah SWT.
9. Teristimewa kepada orang yang kusayangi yaitu kedua orang tua, kakak, emih, dan semua saudara yang telah memberikan dorongan semangat, doa, dukungan, kasih sayang, pengorbanan, perhatian, dan kerja keras agar anakmu dapat meraih cita-cita dan mendapatkan gelar Sarjana. Semoga kalian semua senantiasa diberikan nikmat sehat, dilimpahkan rezekinya dan mendapatkan pahala yang baik oleh Allah SWT.
10. Terimakasih kepada Firdayani Mustika Putri, A.Md.Farm. seorang yang selalu ada dengan hati emas yang sulit ditemukan, yang telah memberikan semangat, doa, dukungan, motivasi, menghibur disaat penulis merasa kesulitan, pengorbanan, perhatian, serta rasa sabar hingga penulis dapat mencapai gelar Sarjana. Semoga senantiasa diberikan nikmat sehat, dilimpahkan rezekinya dan mendapat pahala yang baik oleh Allah SWT.
11. Bapak Firmansyah, S.E., M.M selaku Seksi Pemberdayaan Usaha Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung, Ibu Nur Qomarawati, S.H., M.H. selaku Kabid Pengendalian dan Informasi Penanaman Modal, Abah Rozi Maesaputra, S.P., M.I selaku seksi pembinaan pelaksanaan penanaman modal DPMPTSP Provinsi Lampung. Terimakasih telah membantu, membimbing, mengarahkan dalam proses magang dan mengumpulkan data untuk keperluan skripsi. Semoga kalian diberikan nikmat sehat, rezeki yang luas dan dilindungi oleh Allah SWT.
12. Teman-teman angkatan Andalusia 2018 terimakasih telah menemani selama proses perkuliahan penulisan, khususnya Hizbul, Agoeng, Chiesa, Asri, Agnes, Della, Daniel, Andi, Danartedjo, Januar, Krisdianto terimakasih telah menemani proses dalam dunia perkuliahan. Semoga kalian sehat selalu dan diberikan kemudahan dalam menggapai cita-citanya.

13. Teman-teman karib yaitu Iqbal, Raida, Manda, Nenden, Sella, Nadya Finha. Terimakasih telah membantu, memberikan support, motivasi, menghibur, disaat penulisan merasa kesulitan. Semoga kalian diberikan nikmat nikmat sehat, rezeki yang luas, selalu dilindungi oleh Allah SWT, kemudian menggapai cita-citanya dengan sukses dalam berkarir.
14. Terimakasih kepada siapapun yang membaca sanwacana ini yang telah berpartisipasi membantu penulisan baik secara langsung maupun tidak langsung namun namanya tidak tertulis. Akan tetapi penulis selalu ingat setiap kebaikanmu yang berarti bagi kehidupan dan juga proses penyelesaian Skripsi ini. Terimakasih atas bantuan, support, doa, kebaikan dan dukungannya. Semoga Allah SWT memberikan nikmat sehat, rezeki yang luas, hati yang tenang dan selalu dilindungi oleh Allah SWT kepadamu dan keluargamu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandar Lampung, 17 Juli 2023

Penulis



Aji Kusumardani

NPM. 1846041007

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kebijakan Publik	13
2.2.1 Pengertian Kebijakan	13
2.2.2 Kebijakan Publik	15
2.3 Implementasi Kebijakan Publik	17
2.3.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik	17
2.4.1 Model Kebijakan Van Metter dan Van Horn	19
2.4.2 Model implementasi kebijakan merilee S. Grindle	20
2.4.3 Model implementasi kebijakan George C. Edward III	21
2.4.4 Perbandingan Pelayanan Online Dengan Pelayanan Manual	25
2.5 <i>Online Single Submission (OSS)</i>	27
2.5.1 Pengertian Online Single Submission	27
2.5.2 Pengertian Perizinan	30
2.5.3 Sifat-Sifat Izin	32
2.5.4 Izin Usaha	34
2.6 Kerangka Berfikir	37
III. METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian	40
3.2 Fokus Penelitian	41
3.3 Lokasi dan Tempat penelitian	43
3.4 Jenis dan Sumber Data	44
3.4.1 Data Primer	44
3.4.2 Data Sekunder	44

3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1 Wawancara	45
3.5.2 Observasi	47
3.5.3 Dokumentasi.....	47
3.6 Tehnik Analisis Data	48
3.6.1 Pengumpulan Data	49
3.6.2 Kondensasi Data.....	49
3.6.3 Penyajian Data.....	49
3.6.4 Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi	49
3.7 Tehnik Keabsahan Data	50
IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1.1 Profil Instansi	51
4.1.2 Visi dan Misi	51
4.1.3 Susunan Organisasi	52
4.1.4 Sumber Daya DPMPTSP Provinsi Lampung.....	55
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi	56
4.2 Analisis Penelitian	58
4.2.1 Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi Online Single Submission (OSS) Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.....	58
4.2.2 Komunikasi	60
4.2.3 Sumber Daya	70
4.2.4 Disposisi	83
4.2.5 Struktur Birokrasi	86
4.2.6 Faktor Pendukung.....	92
4.2.7 Faktor Penghambat.....	95
4.3 Pembahasan Penelitian	98
4.3.1 Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi <i>Online Single Submission (OSS)</i> Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.....	98
4.3.2 Komunikasi	99
4.3.3 Sumberdaya.....	101
4.3.4 Disposis	106
4.3.5 Struktur Birokrasi	107
4.3.6 Faktor Pendukung.....	110
4.3.7 Faktor Penghambat.....	112

V. KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Penerbitan Izin Usaha Perdagangan Provinsi Lampung Tahun 2018- 2021.....	4
2. Perkembangan Industri di Provinsi Lampung.....	6
3. Rencana Informan	45
4. Rencana Dokumentasi.....	48
5. Susunan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Lampung Berdasarkan Kepangkatan (Posisi Per 1 November 2022).....	55
6. Susunan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Lampung Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Variabel Penentu Keberhasilan Implementasi Kebijakan Menurut Edward III	23
2. Kerangka Pikir	39
3. Komponen Analisis Data Model Interaktif	50
4. Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Lampung	52
5. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 77 Tahun 2016	57
6. Salah satu kegiatan sosialisasi DPMPTSP Provinsi Lampung	66
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.....	69
8. Loker Pelayanan DPMPTSP Provinsi Lampung	77
9. Kegiatan Program Penataan Faktor Perkembangan Sistem Pelayanan Dan Regulasi Teknologi di DPMPTSP Provinsi Lampung.....	91
10. Website OSS	104
11. Pilih Skala Usaha	104
12. Pilih Pelaku Usaha	104
13. Lengkapi Formulir Pendaftaran Tahap I.....	104
14. Lengkapi Formulir Pendaftaran Tahap II.....	105
15. Lengkapi Formulir Pendaftaran Tahap III	105
16. Cek E-mail Anda Dan Klik Tombol Aktivasi.....	105
17. Cek E-mail Anda Untuk Mengetahui Username Dan Password	106
18. Pendaftaran Berhasil	106

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan faktor penting sebagai bentuk respon pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Melaksanakan pelayanan perizinan terpadu secara elektronik (Prasetio dkk., 2021).

Pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tertanggal 02 Februari 2021, sebagai aturan turunan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, menjelaskan bahwa pelayanan perizinan berusaha pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah diwajibkan menggunakan sistem *OSS* untuk pelayanan perizinan sampai dengan penerbitan izin melalui sistem *OSS*, ini merupakan sebuah bentuk perizinan untuk melakukan usaha yang diterbitkan oleh Lembaga *OSS* (Assegaf dkk.,2019).

Selain itu, pengusaha terkadang enggan mendaftarkan perusahaannya karena birokrasi yang rumit dan waktu yang lama untuk mendirikan perusahaan. Hal ini menyebabkan dilaksanakannya reformasi struktural di pemerintahan, antara lain reformasi sistem perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *OSS*. Pemerintah sudah menjalankan *OSS* sebagai sistem yang

mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri atau Pimpinan Lembaga, Gubernur, maupun Bupati atau Walikota yang dilakukan secara elektronik. Untuk itu dengan adanya *OSS* harapannya dapat memudahkan masyarakat atau investor dalam membuat perizinan berusaha dengan lebih mudah dan tentunya efektif dan efisien.

Dengan adanya *OSS* ini, proses perizinan menjadi lebih mudah dan sederhana karena semuanya sudah terintegrasi secara elektronik. Sehingga para pelaku usaha tidak perlu mendatangi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) hanya untuk mengurus izin usaha yang banyak tahapnya dan dilakukan secara satu-persatu.

Terdapat berbagai manfaat dan keuntungan yang dapat dirasakan oleh pelaku usaha dengan keberadaan *OSS* ini. Manfaat penggunaan *OSS* diantaranya, pertama, sangat mempermudah pelaku usaha dalam mendapatkan izin usaha dari tahap persyaratan usaha, izin usaha, dan operasional usaha. Kedua, data perizinan usaha yang sudah didapatkan bisa disimpan dalam satu identitas berusaha (NIB). Ketiga, *OSS* secara efektif dapat menghubungi pengusaha dengan semua stakeholder dengan cepat, aman, serta pelaku usaha bisa mendapatkan izin usahanya secara *realtime*. Keempat, para pelaku usaha dapat melaporkan masalah dan menyelesaikannya di satu tempat. Dalam resensi kualitatif, penulis mencatat bahwa manfaat dalam menggunakan *OSS* diantaranya adalah 1) Kemudahan proses pengisian data bagi pelaku usaha, 2) Waktu untuk mengurus seluruh izin usaha relatif sebentar, 3) Proses pemantauan bisa dimanapun kapan saja.

Program Online yang disingkat *OSS* adalah izin usaha yang dikeluarkan oleh Lembaga *OSS* atas nama menteri, kepala negara, serikat pekerja, gubernur atau pengurus atau walikota dan pengusaha melalui sistem elektronik. Fungsi izin usaha yang diintegrasikan ke dalam sistem pendaftaran online tidak diragukan lagi merupakan bagian penting dari strategi pengembangan usaha.

Karena masing-masing sektor telah memimpin dalam percepatan perizinan dan investasi diharapkan meningkat.

Dengan adanya OSS, pelaku suatu usaha tidak lagi harus mendatangi berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di pemda untuk mengurus perizinan usaha yang terbilang rumit dan berlapis-lapis yang harus diperoleh satu per satu secara tahap demi tahap yang ada.

Penelitian mengenai implementasi kebijakan *Online Single Submission* pada pelayanan perizinan usaha yang dilakukan oleh (Dawud, dkk, 2020) di Kabupaten Bandung yang menerangkan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan perizinan usaha menggunakan pengajuan tunggal online sudah cukup baik, tetapi upaya ini belum berjalan secara optimal. Masih ada kendala yang sering dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dan Kabupaten Bandung, khususnya terkait fasilitas penunjang dan ketidak harmonisan antara peraturan pusat dan daerah tentang penyelenggaraan *online single submission*.

Penelitian lainnya mengenai implementasi kebijakan OSS juga pernah diteliti oleh (Kusnadi & Baihaqi, 2020) dengan judul implementasi kebijakan sistem *online single submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten subang yang mengatakan bahwa kebijakan implementasi *online single submission* belum efektif karena masih banyak kendala yang menjadi hambatan penerapan sistem OSS seperti belum sempurnanya sistem tersebut untuk di gunakan dan masih dalam tahap penyempurnaan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Desentralisasi adalah penyerahan tugas pemerintahan kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi oleh pemerintah pusat dengan pendelegasian wewenang berdasarkan Pasal 23, Pasal 1 Undang-Undang Desentralisasi Tahun 2014. Tujuan dari desentralisasi adalah untuk memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di seluruh wilayah Indonesia. Pelimpahan penyelenggaraan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, termasuk penanaman modal daerah dan pelayanan

terpadu satu pintu, sebagaimana diatur dalam Pasal 138 ayat 1 Biro Penanaman Modal dan Integrasi Satu Pintu Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (DPMPTSP) Tahun 2017 (DPMPTSP) adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan atau menyelenggarakan administrasi di bidang penanaman modal dan PTSP daerah. DPMPTSP diatur sesuai ketentuan perundang-undangan. Permendagri pasal 138 ayat 1 tahun 2017 menyatakan bahwa PTSP memiliki izin di wilayah pelayanan dan tidak berafiliasi dengan DPMPTSP negara bagian, provinsi, atau kota.

Berdasarkan pelimpahan wewenang pusat kepada daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung menjalankan amanah Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha, terutama mengenai penerapan sistem OSS atau sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Lampungtimes.com, 2018). Berpacu pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor Tahun 2021 Provinsi Lampung menerapkan sistem OSS. DPMPTSP Provinsi Lampung menjadi lokasi penelitian ini karena Provinsi Lampung merupakan provinsi yang memiliki banyak potensi daerah seperti wisata, industri tradisional maupun modern, perikanan, usaha pengembang properti dan lain sebagainya (Badan Potensi Daerah Provinsi Lampung, 2018).

Berdasarkan data awal, penulis mencatat sejumlah izin SIUP yang diterbitkan di Provinsi Lampung sebelum diluncurkannya sistem OSS adalah sebagai berikut dari tahun 2018 hingga 2021.

Tabel 1.1 Jumlah Penerbitan Izin Usaha Perdagangan Provinsi Lampung Tahun 2018- 2021

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2018	330
2	2019	417
3	2020	337
4	2021	201

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Lampung

Dari tabel di atas terlihat bahwa masih banyak Surat Izin Usaha (SIUP) yang dikeluarkan oleh Penanaman Modal Provinsi Lampung dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sekitar 330 izin usaha telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Lampung pada tahun 2018 dan pada tahun 2019 meningkat menjadi 417 izin usaha. Untuk itu keberadaan program ini akan membantu setiap pelaku bisnis untuk mendapatkan surat izin usahanya secara cepat dan tepat.

Sejak diadakannya program ini, terjadi peningkatan minat dan antusias masyarakat dalam mengimplementasikannya. Hal ini dikarenakan para pemohon akan diarahkan untuk mengisi form-form data yang semuanya diunggah ke sistem secara *online* setelah petugas memeriksa akta notaris perusahaan. Para pemohon bisa memantau langsung, sudah sampai di mana pengurusan izin investasi yang mereka ajukan. Kalau memang terhenti di satu instansi misalnya, satuan tugas (*satgas*) di kementerian atau lembaga yang terkait tersebut akan melakukan evaluasi.

Peran DPMPTSP Provinsi Lampung sangat penting bagi bisnis yang dijalankan perusahaan. Karena keberadaannya sangat memudahkan pengurusan berbagai izin usaha dan persyaratan usaha (izin lokasi, lingkungan dan bangunan), izin usaha dan izin di tingkat pusat atau daerah dengan mekanisme yang mengikat yang memungkinkan persyaratan.

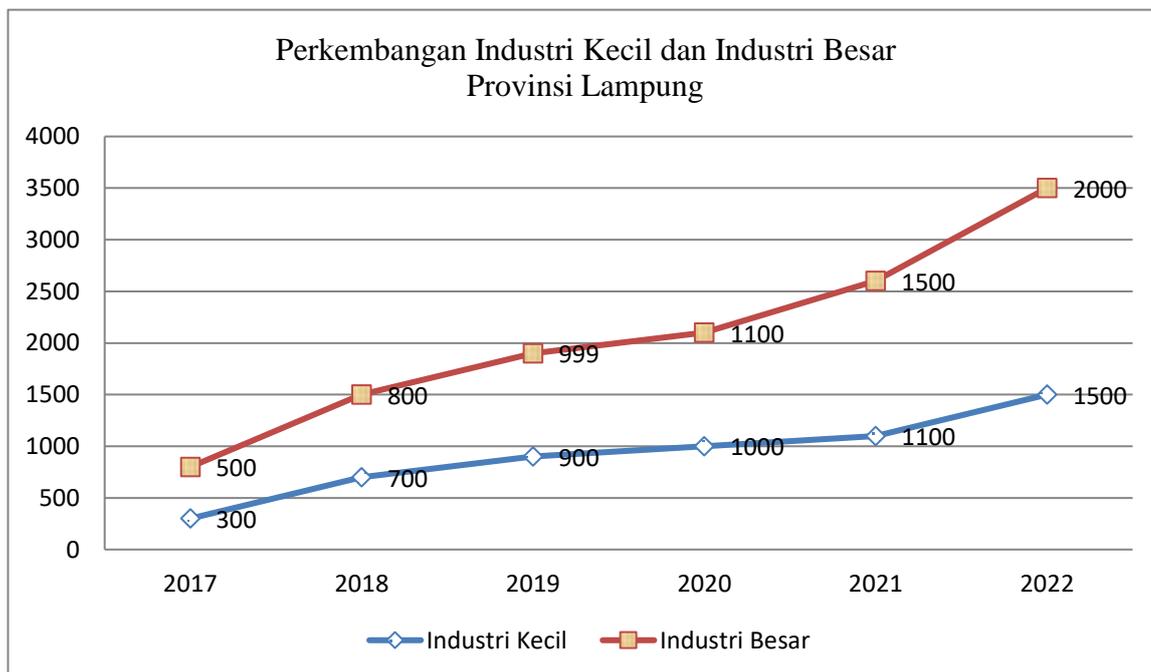
Dari gambaran tersebut diatas, pelaksanaan program menjadi sangat penting. Karena keberadaannya akan efektif dalam mengakses layanan perizinan secara elektronik dan memudahkan pengusaha membangun usaha tanpa membutuhkan waktu lama untuk menerbitkan izin.

Hal ini berdasarkan Pasal 23 Bab 1 Undang-Undang Desentralisasi 2014, pemerintah pusat melaksanakan desentralisasi, yaitu pemberian pelayanan pemerintahan kepada pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan pembagian pemerintahan pusat. Jadi pada tahun 2017 (DPMPTSP), organisasi daerah, pemerintah telah memutuskan untuk mengikuti investasi dan PTSP daerah. DPMPTSP diselenggarakan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Pasal 138-4 Permendagri Tahun 2017 menyatakan bahwa

PTSP di provinsi yang memberikan pelayanan memiliki izin dan tidak terkait dengan DPMPTSP di provinsi dan kabupaten atau kota.

Untuk itu, berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 51 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Lampung bahwa melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 Provinsi Lampung telah menerapkan sistem OSS. Dengan demikian DPMPTSP Provinsi Lampung menjadi wilayah studi. Alasannya adalah dikarenakan Provinsi Lampung merupakan Provinsi dengan potensi tata ruang yang besar bagi bermacam usaha seperti bidang wisata, industri tradisional maupun modern, perikanan, usaha pengembang properti dan lain sebagainya. Evolusi bentuk bisnis dan industri ini dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini (Badan Potensi Provinsi Lampung, 2022).

Tabel 1.2 Perkembangan Industri di Provisi Lampung



Sumber : Badan Potensi Provinsi Lampung 2022

Pada tabel di atas, menjelaskan bahwa perkembangan perusahaan besar dan kecil meningkat pada tahun 2018, dan jumlah usaha di Lampung akan terus meningkat hingga tahun 2022. Melihat tabel di atas, terlihat bahwa Provinsi Lampung memiliki potensi perkembangan industri yang akan terus

berkembang. Sehingga menarik bagi banyak pelaku usaha untuk berinvestasi dalam bisnis besar maupun kecil baik industri pangan maupun industri karet, barang dari karet dan plastik.

Namun dalam perkembangan industri ini, khususnya bagi pengembang komersial adalah layanan perizinan. Kebanyakan pelaku usaha tidak menyukai prosedur yang masih rumit, waktu tunggu yang lama dan biaya yang mahal. Selain itu, implementasi perizinan *OSS* komersial yang masih menghadapi tantangan, antara lain sistem komputer departemen dan lembaga yang belum terkoneksi dengan baik. Para pengusaha juga mengeluhkan sistem *OSS* yang sulit diakses.

Berdasarkan data Observasi awal tersebut, penulis hendak mendalami dan mengidentifikasi dengan cara melakukan analisa terhadap data awal dan data implementasi sistem. Banyak kritik terhadap sistem yang lama karena sulitnya persetujuan dan kurangnya komunikasi. Beberapa permasalahan yang terjadi dalam penggunaan *OSS* diantaranya adalah sebagai berikut : 1) Keterbatasan komunikasi terkait sistem *OSS* untuk otorisasi layanan dalam Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung sehingga pengguna dapat mengadakan metode komunikasi ini. 2) Kurangnya penerapan sistem *OSS* bagi masyarakat untuk pelayanan perizinan dalam Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung mengakibatkan kurangnya pengetahuan pelaku usaha dalam hal skema perizinan. 3) Minimnya program pelatihan penerapan sistem *OSS* di Dinas Perizinan Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung yang terus membuat banyak staf bingung masalah software komputer. 4) Belum efektifnya petugas pengelola *OSS* dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung sehingga banyak yang belum memahami keterkaitan dan waktu yang diperbolehkan saat pelaksanaan (Resensi Penulis, 2022). Untuk mendalami permasalahan terkait implementasi kebijakan sistem *Online Single Submission (OSS)* pada pelayanan perizinan dan mengidentifikasi faktor penghambat dan penyebab, serta untuk menganalisa hasil temuan-temuan di lapangan, maka penulis

tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- A. Bagaimanakah Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022?
- B. Apa sajakah Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- A. Untuk Mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.
- B. Untuk Mendeskripsikan dan menganalisis apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini. Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

A. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangsih pemikiran serta memberikan wawasan maupun pengetahuan baru terhadap Jurusan Ilmu Administrasi Publik secara online. Mengembangkan keilmuan yang sudah didapat pada saat menduduki bangku perkuliahan juga menambah pengetahuan bagi pembaca terkait Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.

B. Secara Praktis

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan masukan positif kepada pemerintah maupun para pelaksana kebijakan dalam pelaksanaan Implementasi Kebijakan. Manfaat bagi para pembaca untuk dapat mengetahui apa itu Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)*. Manfaat bagi peneliti yaitu mampi mengetahui secara detail terkait Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi Online Single Submission (OSS) Studi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, hasil penelitian sebelumnya digunakan sebagai alat untuk memberikan ringkasan berdasarkan asumsi, tanpa kemampuan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara beberapa penelitian dan fakta penting lainnya dapat digunakan sebagai dasar penelitian untuk mengungkapkan pendapat peneliti. Dimana peneliti telah melakukan penelitian sebelumnya dengan tujuan menggunakan perangkat elektronik sebagai alat untuk membantu instansi pemerintah atau organisasi apapun, pertama-tama pajak dilakukan secara manual. Dengan adanya sistem elektronik, diperlukan dukungan semua pihak untuk terus meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak guna memenuhi sistem perpajakan yang transparan dan modern. Penelitian-penelitian sebelumnya yang penulis gunakan sebagai pedoman temuan penelitian dan diferensiasi gejala adalah sebagai berikut.

1. Dayantri (2022) dalam jurna yang berjudul “*Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Provinsi Sumatera Utara*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan sistem *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Provinsi Sumatera Utara secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari penerapan sistem yang baik dan pelayanan yang memadai serta memiliki kualitas aparatur yang cukup mumpuni dalam menjalankan sistem *Online Single Submission (OSS)*. Hanya saja masih terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi oleh DPMPPTSP

Provinsi Sumatera Utara, terutama terkait aplikasi *OSS* sendiri yang masih belum optimal dalam penggunaannya dan masih memiliki banyak kekurangan sehingga sangat perlunya perbaikan dan pengembangan sistem kedepannya. Serta terkait sosialisasi kepada masyarakat akan penggunaan sistem *Online Single Submission (OSS)* yang belum sepenuhnya memahami sistem atau carakerjanya.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan yang peneliti lakukan, adapun persamaanya adalah sama-sama meneliti tentang Implementasi Kebijakan *Online Single Submission (OSS)* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Adapun perbedaanya adalah tempat penelitiannya, dalam penelitian Dayantri meneliti di Provinsi Sumatra Utara, sedangkan peneltiian ini meneliti di Provinsi Lampung.

2. Rizal Bahroni, Margaretha Rumbekwan, Arwanto Harimas Ginting, (2022) dalam Jurnal Ilmiah yang berjudul “*Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis Online Single Submission Riska Based Approach (Oss Rba) Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha mikro kecil berbasis *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)* di Kabupaten Situbondo sudah terlaksana dengan cukup baik sesuai dengan indikator menurut teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang walaupun dalam pelaksanaanya baru berjalan beberapa bulan. Hal ini ditandai selama kebijakan diimplementasikan tidak terjadi masalah yang berarti dan kebijakan ini mendapatkan respon yang sangat positif baik dari badan pelaksana dan pelaku usaha selaku sasaran dari kebijakan. Ketika terjadi kendala DPMPTSP selaku pelaksana kebijakan mendampingi pelaku usaha untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan yang peneliti lakukan, adapun persamaanya adalah sama-sama meneliti tentang implementasi kebijakan pelayanan perizinan berbasis OSS. Adapun perbedaanya adalah dalam penelitian Rizal Bahroni, Margaretha Rumbekwan, dan Arwanto Harimas Ginting berfokus pada OSS RBA (*Online Single Submission Riska Based Approach*) pada usaha Mikro kecil. Yang bertempat di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. Sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung 2022.

3. Zul Fahlefi, DB.Paranoan, Heryono SusiloUtomo, (2018) dalam Jurnal yang berjudul "*Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan TI dalam pengolahan data pelayanan publik dari Badan Layanan Khusus (BPPTSP) Kota Samarinda sudah dilakukan dengan benar, perencanaan dan permintaan sesuai sistem informasi. layanan otorisasi lokal. Informasi pendukung Gunakan manajemen data dari pelayanan publik oleh BPPTSP meliputi: Kebijakan Walikota dan Pemerintah Kota Tentang Samarinda Gunakan untuk menyimpan publik, Perangkat keras dan perangkat lunak manajemen data, SDM sebagai menggunakan IT berbasis pengetahuan. Sebuah alat teknis informasi internal manajemen data dari pelayanan publik oleh BPPTSP terbatas tanpa dukungan finansial atau di luar anggaran administrasi kota di Samarinda untuk menyimpan dan layanan berbasis teknologi diukur Pengetahuan dan kemampuan manajemen data SDM.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan yang peneliti lakukan, adapun persamaanya adalah sama-sama meneliti tentang penerapan Pelayanan perizinan bagi masyarakat diselenggarakan oleh BPPTSP melalui pengelolaan data memanfaatkan teknologi informasi terkoneksi. Adapun perbedaanya adalah dalam penelitian Zul Fahlefi,

DB.Paranoan, Heryono Susilo Utomo, bertempat di Kota Samarinda, sedangkan dalam peneltiian ini bertempat di Provinsi Lampung.

2.2 Kebijakan Publik

2.2.1 Pengertian Kebijakan

Secara umum kebijakan atau *policy* dipergunakan untuk menunjukkan perilaku seseorang aktor misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun lembaga tertentu untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Pada dasarnya terdapat banyak penjelasan dengan batasan-batasan atau pengertian mengenai kebijakan.

Menurut Noeng Muhadjir kebijakan merupakan upaya memecahkan problem sosial bagi kepentingan masyarakat atas asas keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Dan dalam kebijakan setidaknya harus memenuhi empat hal penting yakni; 1) tingkat hidup masyarakat meningkat, 2) terjadi keadilan : *By the law, social justice*, dan peluang prestasi dan kreasi individual, 3) diberikan peluang aktif partisipasi masyarakat (dalam membahas masalah, perencanaan, keputusan dan implementasi), dan 4) terjaminnya pengembangan berkelanjutan (Noeng Muhadjir (2018).

Kemudian Monahan dan Hengst seperti yang dikutip oleh Syafaruddin bahwa kebijakan (*policy*) secara etimologi diturunkan dalam bahasa Yunani, yaitu "Polis" yang artinya kota (*city*). Heinz Weihrich and Haroid Koontz (2017) Pendapat ini menjelaskan kebijakan mengacu kepada cara-cara dari semua bagian pemerintahan mengarahkan untuk mengelola kegiatan mereka. Dalam hal ini, kebijakan berkenaan dengan gagasan pengaturan organisasi dan merupakan pola formal yang sama-sama diterima pemerintah atau lembaga sehingga dengan hal itu mereka berusaha mengejar tujuannya.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa kebijakan merupakan petunjuk dan batasan secara umum yang menjadi arah dari tindakan yang dilakukan dan aturan yang harus diikuti oleh para pelaku dan pelaksana

kebijakan karena sangat penting bagi pengolahan dalam sebuah organisasi serta mengambil keputusan atas perencanaan yang telah dibuat dan disepakati bersama. Dengan demikian kebijakan menjadi sarana pemecahan masalah atas tindakan yang terjadi.

Sementara menurut Wehrich dan Koontz dikutip dari Amin priatna bahwa kebijakan adalah alat membersihkan hati atau harapan yang mendorong, inisiatif tetap dalam keterbatasan. Kebebasan tergantung pada kebijakan dan sebaliknya akan merefleksikan posisi dan kekuasaan dalam organisasi. Menurut Amin Priatna, Disertasi (2018) Kebijakan juga adalah rencana, kebijakan itu sebagai pernyataan atau pemahaman atau pengertian yang mengarahkan pikiran dalam membuat keputusan. Tidak semua kebijakan merupakan pernyataan, tetapi sering diimplikasikan dari tindakan menejer (Amin Priatna, Disertasi 2018). Sementara Koontz, Donnell dan Wehrich mengatakan bahwa kebijakan adalah sebagai tuntunan dalam berfikir untuk mengambil keputusan, keputusan tersebut diambil dalam batas-batas. Keputusan memerlukan tindakan tetapi dimaksudkan untuk menuntut manager dalam memutuskan komitmen. (Haroid Koontz Cyrill O'Donell, and Heinz Wehrich 2017).

Berarti kebijakan berdasarkan pendapat ini adalah sebagai pedoman untuk menuntun manager dalam membuat keputusan komitmen. Untuk itu kebijakan yang dibuat dapat meliputi ruang lingkup yang sempit maupun luas. Oleh karena itu Frederick, Davis dan Post berpendapat bahwa kebijakan pada tingkat publik ditujukan kepada tindakan yang diambil pemerintah untuk mempromosikan perhatian umum (masyarakat) banyak kebijakan publik (umum) mulai dari pajak, pertahanan nasional sampai perlindungan lingkungan mempengaruhi bisnis secara langsung. Kebijakan publik dan program ini membuat perbedaan antara keuntungan dan kegagalan (William C. Frederick, Keith Davis and James E 2017).

Lebih lanjut Muhadjir mengatakan bahwa kebijakan dapat dibedakan menjadi dua yaitu kebijakan substantif dan kebijakan implementatif. Kebijakan substantif adalah keputusan yang dapat diambil berupa memilih

alternatif yang dianggap benar untuk mengatasi masalah. Tindak lanjut dari kebijakan substantif adalah kebijakan implementatif yaitu keputusan-keputusan yang berupa upaya-upaya yang harus dilakukan untuk melaksanakan kebijakan substantif (Noeng H, Muhadjir 2018).

Secara empiris kebijakan berupa undang-undang, petunjuk, dan program, dalam sebuah negara, kebijakan dianggap sebagai rangkaian tindakan yang dikembangkan oleh badan atau pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu, diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok pelaku untuk memecahkan masalah tertentu. Dengan demikian berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah sebagai rangkaian konsep dan azas yang menjadi garis besar dari dasar pada masalah yang menjadi rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak, pernyataan cita-cita, prinsip, atau maksud dalam memecahkan masalah sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran atau tujuan. Dengan kata lain sebagai pedoman untuk bertindak bagi pengambilan keputusan.

2.2.2 Kebijakan Publik

Pengertian kebijakan publik diungkap oleh A. Hoogerwert adalah unsur penting dari politik, dapat diartikan juga sebagai mencapai tujuan-tujuan tertentu menurut waktu tertentu. Dan juga menurut Anderson Kebijakan publik adalah hubungan antar unit-unit pemerintah dengan lingkungannya Bambang Margono dkk (2018).

Selanjutnya Gerston menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pejabat pemerintah pada setiap tingkatan pemerintahan untuk memecahkan masalah publik. Gerston, L, N, (2018). Lebih lanjut menjelaskan bahwa proses penentuan suatu kebijakan mencakup lima tahapan, yaitu (1) mengidentifikasi isu-isu kebijakan publik, (2) mengembangkan proposal kebijakan publik, (3) melakukan advokasi kebijakan publik, (4) melaksanakan kebijakan publik, (5) mengevaluasi kebijakan yang dilaksanakan. Sedangkan menurut Dunn kebijakan publik merupakan pola yang kompleks dari pilihan kolektif yang

saling bergantung yang dilakukan oleh badan dan lembaga pemerintah William N. Dunn (2017).

Pendapat lain diungkapkan oleh Dye bahwa kebijakan publik adalah

“public policy adalah is whatever governments choose to do or not todo. Note that we are focusing not only on government action. But also ongovernment inaction, that is, what government choose; not to do. We contend that government inaction can have just a great an impact on socisty as government action” R. Thomas Dye (2019).

Dari pendapat Dey ini menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan kegiatan pemerintah yang harus diikuti masyarakat, baik pemerintah melakukan sebuah kegiatan atau tindakan maupun tidak. Kebijakan merupakan upaya memahami dan mengartikan sesuatu yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam suatu masalah, penyebabnya, dan pengaruh serta dampak dari kebijakan publik tersebut. Para ahli memberikan penjelasan bahwa kebijakan publik adalah keputusan atau ketetapan pemerintah untuk melakukan suatu tindakan yang dianggap akan membawa dampak bagi kehidupan warga.

Berbagai devinisi yang disampaikan para ahli beragam, akan tetapi ada beberapa karakteristik kebijakan publik yang dapat diidentifikasi, yaitu: 1) tujuan tertentu yang ingin dicapai berupa pemecahan masalah publik, 2) tindakan-tindakan tertentu yang dilakukan, 3) fungsi pemerintah sebagai layanan publik, 4) adakalanya berbentuk ketetapan pemerintah yang bersifat negative, ketetapan untuk tidak melakukan atau melarang melakukan suatu tindakan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas yang dimaksud dengan kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat orang banyak pada tataranstrategi atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti berfokus pada implementasi kebijakan yang berupa program pelayanan publik dalam Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.

2.3 Implementasi Kebijakan Publik

2.3.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah tujuan tertentu atau seperangkat prinsip atau tindakan tertentu yang diterapkan pemerintah pada waktu tertentu sehubungan dengan suatu masalah atau sebagai tanggapan terhadap situasi yang bermasalah. (Wahab, solichin abdul 2018). Sedangkan kebijakan publik menurut pendapat George C. Edward III dan shakansky dalam buku wahab menjelaskan bahawa “apa yang di katakan dan apa yang dilakukan oleh pemerintah atau apa yang tidak di lakukan oleh pemerintah adalah tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran dari program pelaksanaan niat dan peraturan-peraturan.” Dengan kata lain, menurut pandangan ini, kebijakan publik adalah suatu keputusan yang tidak hanya dibuat dan diambil oleh satu aktor saja, tetapi juga dapat dibuat oleh beberapa aktor yang saling berhubungan dan saling berbagi kepentingan dari kebijakan publik yang diambil.

Kebijakan publik harus melalui proses atau beberapa tahapan. Kebijakan publik harus melalui tiga proses atau fase utama, yaitu fase perumusan kebijakan, fase implementasi kebijakan, dan terakhir fase evaluasi kebijakan. Namun diantara ketiga proses atau fase tersebut, implementasi kebijakan merupakan fase yang paling dominan antara formulasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan langkah yang paling penting dalam proses kebijakan publik, karena suatu program kebijakan publik harus dilaksanakan untuk mencapai efek atau tujuan yang diinginkan.

Penegakan umumnya dipandang sebagai pemberlakuan hukum di mana aktor, organisasi, proses, dan teknologi yang berbeda bekerja sama untuk mengimplementasikan kebijakan untuk mencapai tujuan atau program kebijakan. (Winarno budi 2018). Di sisi lain, implementasi merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dapat dipahami sebagai proses, sebagai output dan juga sebagai akibat. Misalnya yang dimaksud dalam kalimat di atas adalah pelaksanaan sebagai suatu proses atau keputusan atau

tindakan yang kemudian dimaksudkan agar keputusan yang dibuat oleh parlemen dapat dilaksanakan. Kemudian implementasi juga dimaknai dalam konteks keluaran, yaitu, sejauh mana tujuan yang direncanakan didukung, yaitu. tingkat pengeluaran program. Kemudian, pada level abstraksi tertinggi, dampak implementasi berarti telah terjadi perubahan, dimana perubahan tersebut dapat diukur terhadap pertanyaan yang lebih luas terkait dengan program, undang-undang publik, dan keputusan hukum. Misalnya, dapatkah masalah kemiskinan yang ada diatasi dan dikurangi, atau dapatkah orang merasa lebih nyaman dan aman dalam kehidupan sehari-hari daripada sebelum program sosial dan tindakan pemberantasan kejahatan ditetapkan.

Kita harus memahami bahwa mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti memahami “apa yang sebenarnya terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan atau legislasi kebijakan publik, baik itu menyangkut usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa” (Wahab Abdu Solihin 2018).

Oleh karena itu, untuk memiliki pemahaman yang utuh tentang implementasi kebijakan publik, ada baiknya kita tidak hanya melihat perilaku badan atau lembaga pimpinan yang bertanggung jawab atas program atau implementasinya kepada kelompok sasaran, tetapi juga harus. membayar perhatian khusus pada analisis yang cermat terhadap berbagai jaringan kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi perilaku berbagai pihak yang terlibat dalam program dan pada akhirnya memiliki efek yang diharapkan atau tidak diharapkan pada program tersebut.

2.4 Model-Model Implementasi Kebijakan

Model kebijakan publik adalah pernyataan atau representasi abstrak dari kehidupan politik. Model tersebut bertujuan untuk menjelaskan, menyederhanakan dan memahami persoalan-persoalan yang dianggap sangat

penting dalam kaitannya dengan politik dan ketertiban umum. Pentingnya suatu model dalam menjelaskan kehidupan politik dan kebijakan publik sepenuhnya bergantung pada apa dan bagaimana kriteria model tersebut menjelaskan subjek politik dan kebijakan publik. (Suntoro Irawan & Hariri Hasan (2018). Sektor-sektor tersebut memiliki pengaruh yang kuat terhadap implementasi kebijakan saat ini.

2.4.1 Model Kebijakan Van Metter dan Van Horn

Model implementasi kebijakan yang digunakan oleh Van Metter dan Van Horn adalah model top-down. Proses implementasi kebijakan ini merupakan kegiatan implementasi kebijakan publik, yang pada dasarnya dilakukan secara sadar untuk mencapai aktivitas implementasi publik yang diharapkan menurut berbagai variabel. Model ini mengasumsikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari pilihan kebijakan yang tersedia, implementasi, dan pengoperasian kebijakan publik.

Menurut Van Metter & Van Horn, ada 6 variabel yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan publik, antara lain sebagai berikut:

1) Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dengan tepat apabila ruang lingkup dan tujuan kebijakan tersebut realistis pada level implementasi kebijakan dengan sosial budaya yang dominan. Ketika kebijakan atau tujuan politik terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk diimplementasikan di tingkat warga negara, sulit untuk mengimplementasikan kebijakan publik dalam skala yang dapat dikatakan berhasil. (Agustino Leo 2017).

2) Sumber-Sumber Kebijakan

Selain langkah dasar dan tujuan kebijakan, sumber daya yang tersedia harus diperhatikan dalam proses implementasi kebijakan (Winarno Budi 2018). Sumber harus diperhatikan karena sumber dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Ini mengacu pada dana atau dukungan lain yang dapat mendorong dan memfasilitasi implementasi kebijakan publik yang efektif.

3) Karakteristik Agen Pelaksana

Fokus badan pelaksana adalah pada organisasi formal dan informal yang terlibat dalam implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh karakteristik yang sesuai dan cocok bagi agen implementasi (Agustiono 2017).

4) Sikap atau Kecenderungan para Pelaksana

Sikap pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi kebijakan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan hasil implementasi. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang diterapkan bukanlah hasil perumusan warga setempat yang mengetahui persoalan dan persoalan yang mereka ketahui (Agustiono 2017).

5) Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan-Kegiatan

Implementasi akan efektif jika ukuran dan tujuan dipahami oleh mereka yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan (Agustiono 2017). Oleh karena itu, koordinasi dan komunikasi yang baik antar pemangku kepentingan dalam proses implementasi kebijakan merupakan syarat yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

6) Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Variabel terakhir yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik yang juga harus diperhatikan dalam evaluasi kinerja kebijakan adalah sejauh mana lingkungan memberikan kontribusi terhadap keberhasilan kebijakan publik yang telah diidentifikasi. Lingkungan yang dimaksud di sini meliputi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.

2.4.2 Model implementasi kebijakan merilee S. Grindle

Model ini menggambarkan bahwa implementasi ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah transisi kebijakan, implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilan ditentukan oleh tingkat implementasi kebijakan. Isi kebijakan meliputi isi sebagai berikut: (1) kepentingan yang dipengaruhi oleh kebijakan; (2) jenis

manfaat yang dihasilkan; (3) tingkat perubahan yang diinginkan; (4) posisi pengambil keputusan politik; (5) orang yang melaksanakan program; (6) sumber daya dikerahkan. Sedangkan konteks eksekusinya adalah: (1) kekuasaan, kepentingan dan strategi; (2) karakteristik lembaga dan pemerintahan; (3) kepatuhan dan daya tanggap. Keunikan model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif tentang konteks politik, terutama yang berkaitan dengan pelaku, penerima, dan kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan Tresiana Novita dan Duadji Noverman (2017).

2.4.3 Model implementasi kebijakan George C. Edward III

Implementasi kebijakan merupakan salah satu proses dari kebijakan publik, tahap implementasi merupakan bagian yang sangat penting, karena langkah-langkah atau proses-proses itu telah dibangun dan direncanakan sebaik apapun, tetapi jika tidak dilaksanakan, jika sudah benar, itu tidak akan berarti. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang paling menentukan dari proses implementasi kebijakan publik, menentukan karena kebijakan dalam bentuk apapun, jika tidak dipersiapkan secara matang dan terorganisir dengan baik selama proses implementasi, tidak dapat dilaksanakan dengan baik untuk mencapai tujuan kebijakan tersebut. Dengan demikian, pelaksanaan kebijakan publik menurut suatu proses tidak dapat dilakukan sebelum diundangkannya suatu undang-undang atau peraturan dan kedua anggaran tersebut harus direncanakan untuk membiayai pelaksanaan kebijakan publik tersebut. Model kebijakan implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edward memiliki perspektif top-down. Menurut George C. Edward, empat variabel penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan publik, termasuk komunikasi, sumber daya, tata letak, dan birokrasi. Selanjutnya, melalui keempat faktor tersebut dapat diketahui hambatan keberhasilan implementasi kebijakan.

1) Komunikasi

Komunikasi di bawah Edward III menentukan tingkat keberhasilan dalam mencapai implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif

terjadi ketika pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka lakukan (Agustino's 2017). Jika pembuat kebijakan sudah mengetahui apa yang akan mereka lakukan dan melakukannya, itu pertanda bahwa komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan yang dibuat harus dikomunikasikan kepada staf yang tepat untuk melaksanakannya. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan harus akurat, tepat, dan konsisten.

2) Sumber Daya

Variabel selanjutnya yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edward III adalah sumber daya. Kebijakan imperatif mungkin telah dikomunikasikan secara akurat, akurat, dan konsisten, tetapi jika penegak kebijakan kekurangan sumber daya yang diperlukan, implementasi tersebut cenderung tidak efektif. Dengan demikian, sumber daya merupakan variabel penting dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Sumber daya yang dimaksud di sini meliputi tenaga-tenaga yang kompeten dan terampil dalam bidangnya masing-masing dan dalam hal keuangan. Salah satu masalah umum yang dihadapi pemerintah adalah kurangnya PNS yang memiliki keterampilan manajerial. Biasanya orang yang berpendidikan profesi dinaikkan pangkatnya sampai menjadi pengurus dan dengan demikian tidak lagi menggunakan keahlian profesionalnya (Winarno Budi 2018). Keterampilan manajemen yang terbatas merupakan masalah besar yang sering dihadapi oleh pemerintah daerah bahkan pusat. Hal ini disebabkan kurangnya sumber daya yang dapat digunakan untuk pelatihan kejuruan.

3) Disposisi

Selanjutnya menurut Edward III variabel ketiga yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah kecenderungan. Sikap atau sikap pembuat kebijakan merupakan faktor terpenting ketiga dalam mendekati implementasi suatu kebijakan publik. Untuk implementasi kebijakan yang efektif, penanggung jawab implementasi kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga mampu mengimplementasikannya sesuai dengan

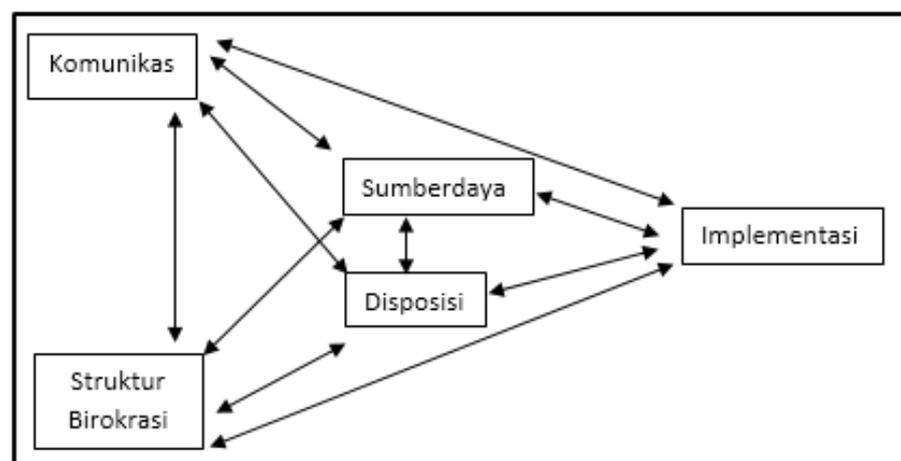
bidangnya, sehingga dalam praktiknya tidak ada bias rasa (Agustin oleo 2017).

4) Struktur Birokrasi

Birokrasi adalah jenis organisasi atau lembaga yang sering bertindak sebagai pembuat kebijakan. Bahkan ketika sumber daya tersedia, pelaksana kebijakan memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya dan memiliki keinginan untuk mengimplementasikannya, tetapi kurang efektif ketika struktur organisasi pelaksana kebijakan tidak efektif. Kutipan dari Widodo (2013) Sebenarnya, pembuat kebijakan mungkin sudah mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kemauan serta sumber daya untuk melakukannya.

Namun dalam implementasinya, mereka mungkin masih terhalang oleh struktur organisasi tempat mereka menjalankan kegiatan suatu kebijakan. Setelah menelaah penjelasan di atas, peneliti akan memberikan gambaran tentang alur empat faktor pendukung implementasi kebijakan menurut Edward III pada Gambar 2.3 :

Gambar 2.3 Variabel Penentu Keberhasilan Implementasi Kebijakan Menurut Edward III



Sumber : Widodo, 2013

Jika pada Gambar 2.3 diatas relevan dengan apa yang akan diteliti oleh peneliti, maka proses penyusunannya adalah komunikasi tentang instruksi yang disampaikan secara benar, jelas, atau konsisten oleh pelayanan kepada klien Respon dan investasi terpadu (DPMPTSP) provinsi

Lampung kepada pemangku kepentingan pada tugas. dan rencana akan dilaksanakan. keberhasilan kebijakan ini. Selain itu, ketika komunikasi yang baik antar pelaksana akan memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat sumber daya, maka secara tidak langsung sumber juga sangat mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan. Sumber daya, khususnya ketersediaan pelaksana Kebijakan Perizinan Komersial melalui permintaan *OSS*, berinteraksi dengan komunikasi dalam banyak cara. Kurangnya staf dapat menghambat transmisi panduan kebijakan. Kurangnya kejelasan atau informasi dari atasan seringkali menjadi salah satu penyebab ketidakjelasan perintah kerja. Menerapkan Standar Kinerja (SOP) pada dasarnya adalah respon terhadap sumber daya yang terbatas.

Tata letak pelaksana akan mempengaruhi bagaimana pelaksana menginterpretasikan pesan komunikasi yang diterimanya. Maksud disposisi disini ialah sikap dari pelaksana kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *OSS* ini, sikap dari pelaksana kadangkala menyebabkan masalah apabila sikap atau cara pandangnya yang berbeda dengan pembuatan kebijakan. Cara pelaksana menafsirkan pesan komunikasi ini pada akhirnya akan berpengaruh pada bagaimana mereka menyusun kembali pesan-pesan komunikasi untuk kemudian diteruskan kepada para pelaksana dibawahnya. Maka dari pada itu untuk mengantisipasi dapat mempertimbangkan atau memperhatikan aspek-aspek penempatan pelaksana dari kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *OSS*. Selanjutnya struktur birokrasi, yang mana apa bila struktur birokrasi pemerintah yang terpecah akan meningkatkan probabilitas kegagalan-kegagalan komunikasi. Maka dari pada itu pelaksana kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui *OSS* harus didasarkan pada struktur birokrasi yang tepat dan perundangan. Jadi dari 4 (empat) faktor pendukung menurut Edward III tersebut sangatlah berkaitan, maka dari pada itu ke 4 faktor pendukung tersebut harus diperhatikan secara baik-baik demi kelancaran implementasi kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *OSS* ini.

2.4.4 Perbandingan Pelayanan Online Dengan Pelayanan Manual

Ketika fenomena online merambah kehidupan masyarakat, terutama masyarakat yang sangat memiliki mobilitas yang cukup tinggi. Banyak hal yang bisa dilakukan manusia kala semua yang menjadi kebutuhannya dapat dengan mudah diakses atau didapatkan. Hal ini mendorong tingkat mobilitas yang tinggi pula dan tentu menuntut layanan yang lebih baik selain rasa kepercayaan yang tinggi baik dari pengguna online terlebih bagi penyedia layanan online . Ketika layanan online ini semakin diminati oleh masyarakat, hal ini juga menuntut mereka yang masih menggunakan layanan offline segera menyesuaikan diri untuk bisa bersaing dengan yang online. Mempersiapkan diri bukan saja soal beralih dari offline ke online, melainkan sikap penerimaan diri akan apa yang terjadi dengan mereka yang lebih memilih layanan yang serba mudah, cepat dan terpercaya. Percaya ketika pesanan yang dilakukan lewat online sesuai dengan harapan konsumen dan percaya bahwa apa yang ditawarkan oleh penyedia jasa pelayanan sesuai harapan konsumen.

Bagaimana dengan yang offline? Ini pertanyaan yang patut kita tanyakan pada setiap kita yang saat ini sudah berada di jaman digitalisasi. Bukan saja mengenai transportasi melainkan dalam hal pelayanan publik.

Banyak calo dalam setiap layanan manual yang hendak kita butuhkan. Banyaknya berbagai percaloan dalam pelayanan manual sudah merambah kehidupan bersosial yang bagi segelintir orang tidak nyaman akan hal percaloan ini. Bagi mereka yang hidupnya atas hal-hal yang offline ini sudah mulai terusik dan dengan adanya online semakin gerah dan tidak nyaman seolah hidupnya direnggut oleh online yang semakin memudahkan setiap transaksi yang dilakukan oleh masyarakat terlebih semakin mudahnya masyarakat mendapatkan apa yang menjadi kebutuhan ketika semuanya sudah terlayani melalui online.

Pelayanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Semua bisa

berjalan dengan cepat dan realtime. Layanan yang dilakukan secara online ini semakin banyak dilakukan. Tidak hanya pada sektor publik saja, tapi layanan jual beli dan jasa juga mulai menerapkannya. Hadirnya pelayanan online akan memudahkan proses penyelesaian urusan agar berjalan dengan lancar. Bahkan, meski sedang berada di luar kota atau di luar pulau sekalipun, pelayanan ini bisa didapatkan dan apa yang diinginkan bisa tercapai.

Hadirnya layanan yang dilakukan secara online ini memberikan cukup banyak manfaat bagi masyarakat. Manfaat itu terdiri dari:

a) Jangkauan Pelanggan atau Pengguna Lebih Besar

Layanan online akan membebaskan batasan yang selama ini dimiliki oleh pasar tradisional atau layanan publik lain. Meski tidak saling bertemu, transaksi tetap bisa berjalan dan ada peluang untuk menjangkau banyak wilayah di Indonesia.

Apalagi layanan yang diberikan sudah memiliki predikat baik atau sempurna dari pelanggan setiap. Kemungkinan untuk mendatangkan pelanggan baru akan besar. Kekuatan dari ulasan dan komentar positif sangat besar.

b) Proses Transaksi atau Pengurusan Berjalan Cepat

Proses transaksi atau mengurus sesuatu akan berjalan dengan lebih cepat dan juga mudah. Ada banyak birokrasi atau proses yang dipangkas. Misal saat mengurus KTP yang rusak, Anda hanya perlu mengunggah berkas dan semuanya selesai dalam hitungan menit.

Dengan proses yang sederhana dan cepat, Anda tidak perlu buang-buang waktu dan minta izin kantor untuk mengurus ini dan itu. Sayangnya, tidak semua lembaga atau mungkin bisnis menerapkan hal itu. Jadi, masih ada yang mengatur semuanya secara manual.

c) Memudahkan Komunikasi Dua Arah

Layanan online akan memudahkan Anda untuk melakukan komunikasi dua arah. Hal ini sebenarnya juga bisa dilakukan pada layanan standar.

Namun, antrinya pasti panjang dan kadang tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan online mungkin akan ada komunikasi dua arah dan antre. Namun, Anda tetap berada di dalam ruangan sendiri dalam kondisi nyaman. Tidak berdiri dan berdekatan dengan banyak orang. Apalagi pada situasi pandemi, social distancing tetap harus dijalankan.

d) Bisa Diakses dari Mana Saja

Layanan online bisa diakses dari mana saja termasuk dari HP atau PC. Dengan akses yang mudah ini, Anda bisa melakukannya kapan saja dan di mana saja. Bahkan, ada yang memberikan layanan 24 jam sehingga berbagai kebutuhan yang Anda miliki bisa diselesaikan dengan tuntas.

e) Meminimalisir Kesalahan

Kesalahan sering terjadi pada jenis layanan manual. Misal ada berkas yang hilang hingga gangguan lainnya. Pada pelayanan berbasis online, hal seperti ini tidak akan terjadi. Jadi, semua proses bisa berjalan dengan lancar.

2.5 Online Single Submission (OSS)

2.5.1 Pengertian Online Single Submission

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *OSS* adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga *OSS* untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, dan bupati atau wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. (PP No. 24/2018). Dengan diterbitkannya PP No. 24/2018, seluruh peraturan perundang-undangan yang secara hierarkis lebih rendah dari pada Peraturan Pemerintah seperti: Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Lembaga, Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah harus mengikuti dan melakukan penyesuaian dengan sistem *OSS*. Sistem *OSS* ditujukan untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha serta mempermudah Pelaku Usaha, baik perorangan maupun non perorangan.

Untuk mempermudah pendaftaran atau pengurusan perizinan kegiatan usaha seperti misalnya Izin Lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan, dan lain sebagainya (Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik).

Online Single Submission (OSS), adalah sistem pengurusan izin usaha ketika pelaku ekonomi ingin mendirikan usaha baru atau sudah memiliki usaha. Entitas ekonomi dapat mendaftarkan semua perusahaan yang mereka miliki, terlepas dari jumlah dan ukurannya.

Penggunaan perangkat lunak bebas biasanya dilakukan dalam bentuk lisensi komersial dari entitas komersial. Jadi jika anda ingin berbisnis atau memiliki usaha, anda bisa berurusan dengan *OSS* ini. Memulai bisnis tidak terbatas. Intinya, semua jenis usaha bisa mengajukan izin melalui one stop shop ini. Usaha mikro, kecil dan menengah hingga usaha besar harus mengajukan izin untuk didirikan dan beroperasi. Usaha swasta dan usaha yang berbentuk badan hukum atau organisasi usaha juga perlu diperbolehkan berdiri dan beroperasi.

Perusahaan baru dan mapan perlu memperhatikan perangkat lunak sumber terbuka sebelum beroperasi. *OSS* sendiri sebenarnya memiliki arti yang sama dengan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Oleh karena itu, *OSS* juga dapat dipahami sebagai izin usaha yang tentunya dikeluarkan oleh penyelenggara *OSS*. Izin pendirian diterbitkan atas nama menteri dan pimpinan organisasi atau atas nama gubernur dan bupati atau walikota. Perizinan komersial diberikan kepada badan usaha komersial melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Dengan lisensi dari organisasi yang disetujui ini, berarti seseorang atau badan usaha telah memiliki lisensi untuk memulai bisnis dan mengoperasikannya. Selanjutnya, tinggal mengelola bisnis sesuai regulasi atau kebijakan yang berlaku. Menjalankan usaha juga menjadi hak pemilik usaha agar usahanya dapat berjalan dengan bebas. Untuk mendukung operasional bisnis Anda, Anda bisa menggunakan modal dari mana saja, baik modal dalam negeri maupun luar negeri.

Program *OSS* memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Negara ini sekarang menyediakan layanan listrik. Pengertian kerja elektronik menurut Millard (2019):

"Konsumsi energi yang rendah dari layanan elektronik dapat membawa penghematan yang signifikan, meningkatkan efisiensi, meningkatkan pengalaman pengguna, kecepatan dan efisiensi, dan meningkatkan pengalaman pengguna." penghematan biaya, efisiensi, Layanan yang lebih baik, hubungan pengguna yang lebih cepat, lebih sederhana dan lebih baik.

Mengutip dari Boyer dkk. Buckley (2017) yang menyatakan bahwa definisi layanan elektronik sebagai berikut: "Status layanan elektronik adalah halaman pertama sampai permintaan layanan selesai atau produk dikirimkan. Segala sesuatu yang lain penting untuk digunakan." *e-service* adalah hal-hal penting dari halaman pertama hingga layanan yang diminta selesai, saat produk akhir dikirim dan siap digunakan oleh pelanggan. Dengan kata sederhana, *Sähköpalvelu* dapat didefinisikan sebagai penyediaan listrik. Dahulu layanan ini digunakan sebagai instruksi manual. Mesin telah diubah menjadi peralatan listrik.

Hal ini memungkinkan penyampaian layanan secara online, selain efisiensi situs web, yang memungkinkan operasi yang efisien dan efektif, Chase dalam Faridah Juliana Sari Naipos-Pos (2021). Menurut Zeithamlin Fahm (2017), skala *e-servqual* menilai evaluasi kualitas layanan elektronik di tujuh bidang, yaitu kualitas, kinerja, privasi, visibilitas, apresiasi dan komunikasi. Mengutip dari Parasuraman dalam Buckley (2017) mengemukakan empat dimensi untuk mengukur kualitas *e-services*, antara lain:

- 1) Sukses dimana pengguna jasa merasa nyaman dari segi waktu dan biaya.
- 2) Pemenuhan, layanan profesional dapat ditemukan dan bekerja secara efisien, dan sangat efektif. Layanan adalah.
- 3) Kerahasiaan dijamin akan terjaga dalam sistem.
- 4) Loyalitas memiliki gaya kerja yang jelas dan dapat dicapai setiap saat.

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Organisasi. *OSS* adalah izin usaha yang dikeluarkan oleh organisasi *OSS* atas nama Menteri, Presiden, Lembaga, Gubernur, atau Walikota kepada badan ekonomi melalui sistem elektronik umum.

Manfaat *OSS* yang didaftarkan oleh Kementerian Koordinator Perekonomian Republik Indonesia antara lain:

- 1) Memfasilitasi penyusunan berbagai dokumen bisnis, persyaratan bisnis (perjanjian terkait bangunan, lingkungan, dan struktur), perjanjian bisnis, dan izin kerja proyek; bisnis pusat atau lokal dan sistem pemenuhan pesanan untuk memenuhi permintaan.
- 2) Permudah pelanggan Anda untuk berkomunikasi dengan semua pemangku kepentingan dan menerima persetujuan secara aman, cepat, dan real time .
- 3) Memudahkan pelanggan untuk melaporkan dan menyelesaikan masalah perizinan di satu tempat.
- 4) Mempermudah pemilik usaha untuk mencatat kontrak dalam Buku Usaha (NIB).

OSS adalah salah satu jenis layanan elektronik (*e-service*). *E-Service* terkait erat dengan *OSS*, *OSS* adalah cara online untuk menggunakan layanan berlisensi. Tujuan *OSS* adalah untuk memfasilitasi pengelolaan kontrak komunitas. sebagai bagian dari layanan persetujuan badan. *OSS* adalah izin usaha yang diterbitkan oleh lembaga *OSS* yang mewakili menteri, direktur, lembaga, gubernur, atau walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang umum.

2.5.2 Pengertian Perizinan

Pengertian dari izin (*vergunning*) adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin dapat juga diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan Adrian Sutedi (2019).

Utrecht memberikan pengertian *vergunning* yaitu, bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu pembuatan, tetapi masih juga

memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, maka perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*).

Ateng Syafrudin mengatakan bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh, atau *Als opheffing van een algemene verbodsregel in het concrete geval* (sebagai peniadaan ketentuan larangan umum dalam peristiwa konkret). Hal pokok pada izin, bahwa sesuatu tindakan dilarang kecuali diperkenankan dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dilakukan dengan cara-cara tertentu. Penolakan izin terjadi bila kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh penguasa tidak terpenuhi. Misalnya, tentang hal ini adalah dilarang mendirikan suatu bangunan, kecuali ada izin tertulis dan pejabat yang berwenang dengan ketentuan mematuhi persyaratan-persyaratan.

Selain itu, menurut N.M. Spelt dan J.B.J.M Ten Berge membagi pengertian izin dalam arti luas dan sempit, yaitu izin merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku parawarga. Izin ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan larangan peraturan perundang-undangan. Dengan memberikan izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus Spelt dan J.B.J.M. ten Berge (2018).

Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh

dalam organisasi perusahaan atau seseorang yang bersangkutan sehingga dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga Philipus M. Hadjon (2020). Dengan memberikan konsesi, penguasa mengizinkan pemohon untuk melakukan kegiatan tertentu yang sebenarnya dilarang, demi memperhatikan kepentingan umum yang harus dikendalikan.

Oleh karena itu, dari segi ekonomi, perizinan merupakan upaya untuk mengatur kegiatan yang berpotensi merugikan kepentingan umum. Mekanisme perizinan, yaitu melalui penerapan prosedur dan persyaratan yang ketat yang harus dipenuhi agar pemanfaatan lahan dapat dilakukan. Perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan dikendalikan oleh Direksi yang merupakan mekanisme pengawasan administratif terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Philipus M. Hadjon (2020).

2.5.3 Sifat-Sifat Izin

Pada dasarnya izin adalah keputusan pejabat/badan pemerintah yang berwenang yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut isi atau isinya:

- a. Izin bebas, adalah izin sebagai tindakan tata usaha negara yang pemberiannya tidak terikat oleh peraturan dan undang-undang tertulis, dan penguasa yang memiliki izin mempunyai keputusan yang besar terhadap pemberian izin.
- b. Izin terikat adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya terikat oleh peraturan perundang-undangan baik tertulis maupun tidak tertulis serta kewenangan dalam izin tersebut, dengan derajat kebebasan dan kewenangan tergantung sejauh mana peraturan perundang-undangan mengaturnya. Misalnya izin IMB, izin HO, izin perusahaan industri dan lain-lain.

- c. Izin yang berguna adalah izin yang kontennya memiliki properti yang berguna bagi orang tersebut. Izin yang menguntungkan konten sebenarnya dari keputusan adalah kuncinya, memberikan hadiah kepada mereka yang terlibat. Sampai batas tertentu, orang yang bersangkutan diberi hak atau pemenuhan persyaratan yang tidak akan ada tanpa keputusan ini. Misalnya SIM, SIUP, SITU dan lain-lain.
- d. Izin ketenagakerjaan adalah izin yang isinya mengandung unsur berat berupa peraturan-peraturan terkait. Selain itu, lisensi berat juga merupakan lisensi yang menyalahkan individu lain atau masyarakat sekitar. Misalnya, untuk memberikan lisensi kepada perusahaan tertentu. Bagi warga yang merasa dirugikan, izin tersebut menjadi beban.
- e. Izin kadaluarsa adalah izin yang memuat kegiatan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya relatif singkat, misalnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang hanya berlaku untuk pendirian bangunan dan berakhir pada saat bangunan tersebut selesai dibangun.
- f. Izin tetap adalah izin yang memuat tindakan-tindakan yang kedaluwarsa atau mempunyai masa berlaku yang relatif lama, misalnya izin untuk kegiatan niaga dan izin yang berkaitan dengan lingkungan hidup. Perbedaan antara izin yang akan habis masa berlakunya dan izin tetap penting dalam hal kemungkinan pencabutan dan masa berlaku izin. Secara umum diterima bahwa setelah diundangkannya undang-undang yang membutuhkan persetujuan tersebut. Selain masa berlaku izin, perbedaan di atas relevan dengan pencabutan izin ketika izin tidak sengaja diberikan karena perilaku pemegang izin yang memalukan.
- g. Izin perorangan adalah izin yang isinya tergantung pada sifat atau kemampuan orang dan pemohon izin.
- h. Izin materi adalah izin yang isinya bergantung pada jenis dan tujuan izin, mis. Lisensi HO, SITU dan lain-lain. Adrian Sutedi (2019).

2.5.4 Izin Usaha

Izin Usaha menurut Online Single Submission (OSS) adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran. Adapun pengertian dari perizinan berusaha adalah persetujuan yang diperlukan oleh pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha, dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat atau keputusan setelah pelaku usaha tersebut memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan.

Secara umum, izin yang dibutuhkan masing-masing operator berbeda-beda tergantung pada jenis industri tempat perusahaan beroperasi. Ada beberapa dokumen izin usaha lengkap yang harus Anda lengkapi jika ingin mendirikan usaha, baik itu resume, nama perusahaan atau PT, yang dalam hal ini akan berfungsi untuk memastikan legalitas usaha Anda. Sementara itu, izin usaha berikut ini diperlukan untuk persiapan mendirikan perusahaan di Indonesia menurut undang-undang yang berlaku:

a) Nomor Induk Berusaha (NIB)

NIB (Nomor Induk Usaha) adalah identitas seorang pengusaha tanpa memandang bentuk usahanya, baik itu perusahaan perseorangan, badan usaha maupun badan hukum. NIB (Nomor Identifikasi Bisnis) diberikan oleh OSS Institute setelah operator mendaftar. Nomor Induk Berusaha (NIB) ini juga berlaku sebagai Tanda Daftar Usaha (TDP), Angka Pengenal Impor (API) dan Bea Masuk.

b) Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU)

SKDU (Surat Keterangan Domisili Usaha) ini adalah salah satu dokumen yang perlu Anda isi. Karena surat ini nantinya Anda perlukan untuk menyiapkan dokumen lainnya seperti NPWP, SIUP, TDP dan surat pendukung pendirian perusahaan Anda. Dokumen ini dikeluarkan oleh Kelurahan atau Kecamatan setempat tempat Anda mendirikan bisnis. Umumnya SKDU (Surat Keterangan Domisili Usaha) ini dapat

diselesaikan dalam waktu satu hari jika memenuhi semua persyaratan yang dipersyaratkan.

c) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ini dibuat oleh otoritas pajak dan dikeluarkan untuk wajib pajak, baik NPWP pribadi maupun NPWP badan hukum, sebagai alat pengurusan pajak dan identitas Anda.

d) Izin Usaha Dagang (UD)

Surat Izin UD (Bisnis Dagang) adalah surat yang dikeluarkan kepada perorangan untuk kepentingan usaha. Lisensi UD (Bisnis Komersial) ini berbeda dengan PT yang hanya dimiliki dan dikelola oleh perorangan. Namun, Anda memerlukan izin UD (Bisnis Bisnis) ini sebagai bukti legalitas bisnis Anda.

e) Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

SITU (Surat Izin Tempat Usaha) adalah izin yang dimiliki oleh pengusaha perorangan, korporasi, dan lembaga sebagai bukti bahwa izin komersial yang mereka buat sesuai dengan solusi tata ruang yang diperlukan sehubungan dengan penanaman modal.

f) Surat Izin Prinsip

Lisensi ini pada dasarnya dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah (Pemda) dan diberikan kepada pengusaha atau pengusaha yang ingin mendirikan usaha di daerahnya.

g) Surat Izin Usaha Industri (SIUI)

SIUI (Suarat Izin Usaha Industri) adalah surat yang diperlukan oleh pengusaha kecil dan menengah untuk memulai usaha industri. Dulu disebut Tanda Daftar Industri (TDI) dan sekarang dengan bantuan sistem OSS Anda dapat dengan mudah menggunakan SIUI (Izin Usaha Industri) ini sebagai dokumen legal perusahaan industri Anda tanpa melanggar peraturan.

h) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) adalah izin yang dikeluarkan oleh Dewan Kota (Pemda) kepada pengusaha yang ingin melakukan usaha komersial.

i) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

Tanda Daftar Perusahaan (TDP) merupakan sebuah bukti bahwa perusahaan Anda telah terdaftar secara sah.

j) Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)

SIUJK adalah izin jasa konstruksi yang wajib dimiliki oleh perusahaan yang melakukan jasa konstruksi. Dengan Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) ini, perusahaan dapat melakukan segala usaha yang berkaitan dengan proyek konstruksi.

k) HO (Surat Izin Gangguan)

Izin gangguan, atau sering HO (Hinderordonnantie) adalah pernyataan bahwa penduduk yang keberatan dan akan diganggu oleh bisnis di tempat tertentu. Surat ini dikeluarkan oleh perusahaan. Pelayanan izin tinggal di wilayah kabupaten atau kota.

l) Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

IMB (Izin Mendirikan Bangunan) adalah izin yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota (Pemda) kepada kontraktor atau badan hukum yang membangun, memindahkan, memperluas, memperkecil, dan/atau memelihara bangunan baru, sesuai peraturan dan persyaratan teknis yang berlaku.

m) Izin BPOM

Izin BPOM adalah izin edar pangan atau produk pangan lainnya, sehingga produk tersebut dijamin dalam kondisi sangat baik dan aman untuk dikonsumsi masyarakat. Izin BPOM ini diperlukan untuk pangan yang diproduksi oleh industri dalam negeri yang lebih besar dari skala dalam negeri.

n) Sertifikat Laik Fungsi (SLF)

SLF (Sertifikat Laik Fungsi) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah (Pemda) kepada pemilik bangunan yang didirikan menurut IMB (Izin Mendirikan Bangunan) dan yang berdasarkan hasil pemeriksaan layak pakai menurut IMB dengan Tugasnya . oleh otoritas yang bertanggung jawab.

o) Izin Lingkungan

Izin lingkungan adalah izin yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan usaha dan/atau kegiatan berdasarkan Amdal atau UKL-UPL sebagai bagian dari perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai syarat untuk memperoleh izin usaha dan/atau operasi.

p) Izin Lokasi

Izin lokasi adalah izin yang diberikan kepada pengusaha untuk menggunakan kawasan perdesaan yang diperlukan untuk penanaman modal bagi usaha dan/atau kegiatannya dan juga dianggap sebagai izin pengalihan hak.

q) Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)

TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata) adalah tanda bukti pendaftaran yang harus pada jenis usaha yang berhubungan dengan bidang pariwisata, seperti jasa perjalanan wisata, penyediaan penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa pemandu wisata, penyelenggaraan pertemuan dan beberapa jenis lainnya. bisnis.

2.6 Kerangka Berfikir

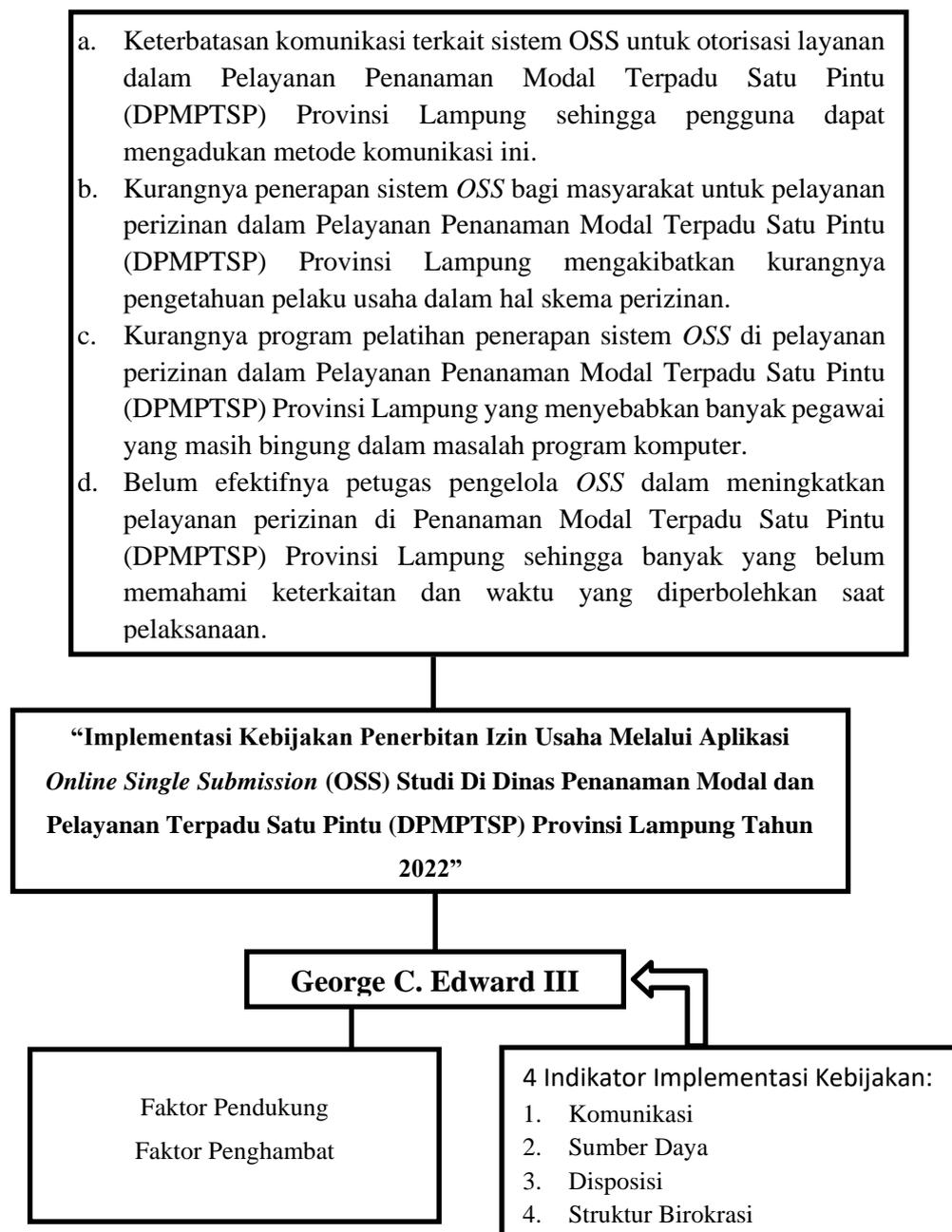
Pelaksanaan program perizinan adalah penggunaan fungsi administrasi dari pemerintah untuk melindungi kontrol pemerintah dan kegiatan organisasi komersial. Administrasi publik adalah kemitraan antara dua orang atau sekelompok organisasi untuk melakukan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan tujuannya. Dengan cara ini, produk dapat dibuat atau diimplementasikan, menggunakan program.

Pesatnya perkembangan teknologi dan komunikasi mempengaruhi kegiatan banyak kementerian, terutama di sektor publik. Berdasarkan Keppres 3 tahun 2003 tentang undang-undang dan program nasional, pengembangan e-government menjadi dasar penggunaan teknologi oleh pemerintah. Menurut Undang-Undang Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Penanaman Modal Provinsi Lampung menggunakan sistem satu atap untuk memudahkan kegiatan perizinan. Peran DPMPTSP di Kabupaten Lampung sangat penting dalam bisnis yang dijalankan perusahaan.

Melalui penggunaan teknologi, dimungkinkan untuk menyediakan layanan yang berbeda, yang dapat digabungkan dengan program khusus (perangkat lunak) yang mampu memproses informasi dengan cepat, berkualitas tinggi, dalam waktu singkat untuk menyelesaikan berbagai deklarasi. Pekerjaan.). Pelayanan Penanaman Modal dan Integrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP) telah melaksanakan banyak program seperti *e-services*, *quality e-services*, *one stop shop*.

Penyelenggaraan OSS yang didaftarkan oleh Kementerian Gabungan Perencanaan Ekonomi Republik Indonesia sangat memudahkan pengurusan berbagai izin usaha, segala persyaratan penyelenggaraan usaha (kontrak terkait tanah, lingkungan, dan infrastruktur), izin usaha, dan izin usaha izin untuk menggunakan, menunjukkan bisnis pusat atau lokal dan sistem pemenuhan pesanan untuk memenuhi permintaan. Permudah bisnis untuk terhubung dengan semua pemangku kepentingan dan dapatkan persetujuan dengan aman, cepat, dan waktu nyata. Dan memungkinkan pelanggan untuk melaporkan dan menyelesaikan masalah lisensi dengan mudah di satu tempat. Selain itu, tentu saja ada masalah penggunaan dan dukungan *online*. Dinas Pelayanan Penanaman Modal dan Integrasi Tunggal Wilayah Lampung (DPMPTSP) pasti akan membawa perubahan yang mendukung sekaligus menghambat pemanfaatannya. Dukungan dan hambatan penerapan single window meliputi

- 1) Kelompok pendukung seperti; (a) Sumber daya infrastruktur, (b) Sumber daya manusia.
- 2) Risiko seperti; (a) Kurangnya pengetahuan umum tentang aplikasi OSS, (b) Sistem.



Gambar 2. 9 Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sukmadinata (2007) Penelitian khusus adalah penelitian yang berkaitan dengan deskripsi dan analisis masalah, peristiwa, dan masyarakat, gagasan, kepercayaan, pemikiran, gagasan orang dan kelompok tertentu.

Mengkutip dari Ahmad (2015) Data penelitian menjelaskan, informasi berupa kata-kata dan gambar terdapat pada media wawancara, informasi lapangan, foto, dokumen pribadi, dokumen, catatan dan dokumen lainnya. Menurut West dalam Sukardi (2013) peneliti dapat menghubungkan kreativitas, desain, pengembangan isu-isu sosial dan pengembangan pendidikan dan nilai-nilai sosial.

Faktanya, psikologi melihat orang-orang di lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, mencoba memahami bahasa mereka dan detail dunia di sekitar mereka (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini yang diamati dan dibahas adalah topik penelitian adalah Kepala Dinas (DPMPTSP). Metode teknis digunakan untuk membantu peneliti mempelajari kegiatan manusia, data yang diperoleh akan lengkap, mendalam, dan dapat diandalkan, untuk memecahkan masalah penelitian yang dinyatakan, dan untuk mencapai tujuan penelitian dengan benar.

Metode teknis memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang lebih dipahami, sikap, kebiasaan, nilai, keyakinan, praktik, sikap mental dan budaya seseorang atau sekelompok orang tentang apa pun. Dengan cara ini, bertujuan untuk mendapatkan pemahaman dan interpretasi yang lebih dalam tentang

konteks masalah yang relevan. Model berusaha menjelaskan masalah secara jelas, ringkas, kolaboratif dan mendalam dengan mengamati orang-orang di lingkungan mereka dan berinteraksi dengan dunia di sekitar mereka. Agar penelitian dapat dilakukan dengan baik, peneliti harus berada di lapangan dalam waktu yang lama. Studi eksperimental sering disebut studi alam, karena peneliti membutuhkan seperangkat kondisi atau peristiwa alam yang terkait dengan fokus yang sama, yang dikenal sebagai Pelayanan (DPMPTSP).

3.2 Fokus Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperketat batasan masalah sehingga penulis dapat memanfaatkan penelitian yang dipilih dengan lebih baik. Tujuan dari penelitian adalah memiliki batasan yang berguna untuk memudahkan identifikasi data dan informasi yang peneliti harapkan. Poros penelitian yang dipertahankan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

a. Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *OSS* Berdasarkan pengambilan keputusan matematis, memakai model George C. Edward III, memiliki empat faktor yang akan diidentifikasi hambatan dalam mencapai keberhasilan.

1) Komunikasi

Aliran informasi dan interaksi komunikasi antara pemerintah, pelaku industri, dan masyarakat terkait kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *OSS*. Penting untuk memiliki saluran komunikasi yang efektif dan transparan untuk memastikan pemahaman yang jelas tentang kebijakan, tujuan, manfaat, dan tindakan yang diharapkan dari semua pihak terkait. Komunikasi yang baik juga memfasilitasi kolaborasi dan partisipasi aktif dalam implementasi kebijakan oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

2) Sumber Daya

Sumber daya, khususnya ketersediaan pelaksana Kebijakan Perizinan Komersial melalui permintaan *OSS*, berinteraksi dengan komunikasi dalam banyak cara. Kurangnya staf dapat menghambat transmisi

panduan kebijakan. Kurangnya kejelasan atau informasi dari atasan seringkali menjadi salah satu penyebab ketidakjelasan perintah kerja. Menerapkan Standar Kinerja (SOP) pada dasarnya adalah respon terhadap sumber daya yang terbatas.

3) Disposisi

Tata letak pelaksana akan mempengaruhi cara pelaksana menginterpretasikan pesan komunikasi yang diterimanya. Yang dimaksud dengan peraturan disini adalah sikap dari pihak yang memberlakukan kebijakan perizinan perusahaan melalui aplikasi satu pintu, sikap dari pihak penegak terkadang menimbulkan masalah jika sikap atau sikap tersebut berbeda dengan kebijakan perencanaan. Bagaimana pelaksana menginterpretasikan pesan komunikasi tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi bagaimana mereka merekonstruksi pesan komunikasi tersebut untuk kemudian meneruskannya kepada pelaksana di bawahnya. Oleh karena itu, diharapkan untuk mempertimbangkan atau memperhatikan aspek pengaturan izin usaha untuk kebijakan penegakan *OSS*.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi, jika struktur birokrasi pemerintah terpecah akan memperbesar kemungkinan terjadinya kegagalan komunikasi. Oleh karena itu, penerapan kebijakan perizinan usaha satu pintu harus didasarkan pada struktur hukum dan administrasi yang sesuai.

b. Identifikasi Dukungan dan Layanan Darurat Untuk Penerapan Aplikasi *OSS* pada Layanan Berlisensi DPMPTSP Provinsi Lampung

1) Faktor pendukung

a. Pengembangan Sumber Daya Infrastruktur

Dalam hal ini sumber daya infrastruktur berupa sarana dan prasarana yang menjadi pendukung dalam penerapan penerbitan izin usaha melalui aplikasi *OSS* meliputi komputer, jaringan internet dan printer.

b. Sumber Daya Manusia

Prosedur lisensi pemangkasan digunakan sebagai prasyarat untuk mendapatkan lisensi komersial. Dalam permohonan izin usaha, dia harus menyebutkan tiga tahap, melalui tahap pertanggungjawaban NIB, kemudian Izin Usaha dan terakhir Izin Komersial. Ketiga tahapan tersebut merupakan faktor pendukung bahwa penerapan satu pintu dapat membantu badan perizinan untuk beroperasi lebih efisien dan efektif, terlihat dari peran pemerintah daerah dalam penerapan satu pintu.

2) Faktor Penghambat

a. Kurangnya Pengetahuan Umum Tentang Aplikasi OSS

Petugas yang menangani pemrosesan Aplikasi OSS jumlahnya masih terbatas, terkhusus pada bidang layanan pendamping, front office serta back office. Terkait rekrutmen tenaga honorer, pihaknya belum melaksanakannya karena saat ini DPMPTSP Provinsi Lampung hanya menerima pegawai yang berstatus ASN (Pegawai Negeri Sipil).

b. Aspek Sistem

Yang masih belum mengetahui tentang kegiatan sosialisasi yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung. Hambatan terkait ketepatan waktu ketika banyak orang tidak mengikuti waktu yang telah ditentukan. Kedua, ketidaktahuan masyarakat tentang penggunaan teknologi informasi. Dampaknya, masih banyak masyarakat yang mendatangi DPMPTSP Provinsi Lampung untuk mendapatkan bantuan atau bimbingan dalam pengurusan izin usaha.

3.3 Lokasi dan Tempat penelitian

Lokasi adalah tempat peneliti melihat atau menemukan masalah atau masalah itu dilihat. sedangkan laboratorium adalah tempat peneliti menemukan gambaran nyata yang mau tidak mau berkaitan dengan alat penelitian untuk memberikan informasi yang dapat diterima dan dibutuhkan oleh peneliti. Penulis memilih Provinsi Lampung sebagai daerah penelitian

dalam Pelayanan (DPMPTSP) karena pada tahun 2017 DPMPTSP Provinsi Lampung mendapatkan surat penghargaan sebagai contoh pemberian pelayanan umum di bidang yang baik dan pada tahun 2018 DPMPTSP Kabupaten Lampung mendapatkan sertifikat pengakuan sebagai penyedia layanan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam memilih pengumpulan data, artinya sumber data penelitian adalah subjek dari mana informasi dapat diperoleh (Arikunto, 2012). Ada dua jenis penyimpanan, primer dan sekunder. Kedua faktor ini sangat penting untuk mengatur informasi penting dalam informasi tentang topik penelitian dan untuk kemudahan pengisian informasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

3.4.1 Data Primer

Informasi datang langsung dari sumbernya, dilihat langsung di lapangan. Informasi yang diperoleh dari diskusi ini akan digunakan untuk meringkas dan mendefinisikan masalah. Sorotan dari penelitian ini meliputi spesifik, wawancara, dan informasi dan data.

3.4.2 Data Sekunder

Informasi sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber lain, termasuk data, seperti informasi yang berkaitan dengan tujuan penyidikan, standar hukum, gambar, laporan atau informasi dan dokumen yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dari segi penelitian, pengumpulan data merupakan proses formal yang perlu dilakukan, di samping hal-hal akademis. Metode pengumpulan data menurut Sugiyono (2018) dilakukan melalui observasi, pertanyaan, data dan kombinasi keempatnya. Pengumpulan data dalam penelitian fundamental

berlangsung dalam kondisi alami. Pengumpulan data dalam penelitian ini memiliki tiga fungsi, antara lain:

3.5.1 Wawancara

Menurut Arikunto (2018), Wawancara merupakan usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula, dengan ciri utama interview adalah kontak langsung dengan tatap muka (*face to face relation ship*) antara si pencari informasi (*interviewer*) dengan sumber sumber informasi (*interviewee*). Percakapan adalah serangkaian pertanyaan dan jawaban yang terjadi langsung antara dua orang atau lebih. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti melalui pertemuan tatap muka dan sesi tanya jawab, serta alat yang dikembangkan oleh peneliti untuk memberikan wawasan dan data utama. Sebelum wawancara, peneliti mengumpulkan dan menyusun pertanyaan tertulis. Pertanyaan diskusi selalu dikaitkan dengan pertanyaan tertulis tentang Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.

Dalam hal ini, informasi pertama yang tersedia adalah:

3.1 Tabel Rencana Informan

No	Informan	Nama Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara
1	Terkait Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi <i>Online Single Submission (OSS)</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Yudhi Alfadri, S.H., M.M	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provisi Lampung	15 Januari 2023

	(DPMPTSP) Provinsi Lampung			
2	Ketersediaan sumber daya pendukung DPMPTSP Provinsi Lampung untuk program OSS	Dendy Mashuri, SH., MA. MPP	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung	15 Januari 2023
3	Struktur Birokrasi dan Disposisi	Nur Qomarawati, S.H.,M.H	Kabid pelayanan perizinan & non perizinan DPMPTSP Provinsi Lampung	15 Januari 2023
4	Terkait cara pelaku usaha mendaftar agar dapat tergabung dalam program ini dan cara DPMPTSP Provinsi Lampung menghadapi masyarakat yang tidak mengerti untuk mendaftar secara online	Yan Thohir, S.H., MM	Staff pelayanan perizinan & non perizinan DPMPTSP Provinsi Lampung	15 Januari 2023
5	Kesulitan masyarakat saat mendaftar secara online	Hendriz Chandra, S.H., M.Si	Staff operator layanan OSS DPMPTSP	15 Januari 2023

			Provinsi Lampung	
--	--	--	---------------------	--

3.5.2 Observasi

Menurut Arikunto (2018) observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ketempat yang akan diteliti. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap hal yang diteliti. Dengan adanya observasi peneliti dapat mengetahui kondisi kegiatan yang berlangsung terkait Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.

3.5.3 Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengambilan data dari sumber data. Sumber ini merupakan yang akurat dan stabil sebagai cerminan kondisi yang sebenarnya dan lebih mudah dianalisis secara berulang-ulang. Menurut Sedarmayanti dalam Mahmud (2019), dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dapat dipersingkat bahwa metode ini adalah teknik pengumpulan data yang proses dalam mendapatkan data tersebut dalam bentuk, dokumen, SOP (Standar Operasioanl Prosedur), artikel, terkait Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022.

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini antara alain:

- 1) Dokumen kebijakan dan peraturan terkait penerapan OSS, seperti Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal dan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

- 2) Dokumen prosedur operasional standar (SOP) atau panduan yang diterbitkan oleh DPMPTSP terkait penggunaan OSS
- 3) Dokumen catatan dan laporan aktivitas yang dihasilkan dari sistem OSS, seperti laporan permohonan izin, laporan penggunaan sistem, dan laporan kinerja DPMPTSP dalam penerapan OSS
- 4) Catatan lapangan berisi informasi yang akan digunakan untuk mendokumentasikan hal-hal penting yang peneliti selidiki. Informasi lokasi disertakan dalam artikel untuk tujuan penelitian

Tabel 3.2 Rencana Dokumentasi

No	Nama Dokumen	Keterangan
1	Sosialisai	Kegiatan sosialisai terkait Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi <i>Online Single Submission (OSS)</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung
2	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasaarana yang di gunakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung
3	Permohonan Izin	Data jumlah permohonan izin usaha yang masuk melalui OSS setiap bulan
4	Waktu	Data waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap permohonan izin usaha melalui OSS

3.6 Tehnik Analisis Data

Menurut Bodgan dalam Sugiyono (2018) beliau mengatakan “analisis data adalah proses pengumpulan data dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan lain-lain, sehingga lebih mudah untuk dipahami dan diinformasikan kepada orang lain tentang temuan”. Analisis data merupakan aspek penting dalam penelitian. Karena analisis data merupakan langkah pemecahan masalah untuk mencapai tujuan utama penelitian. Dengan mengambil keputusan akan diumumkan atau dijelaskan kepada orang lain. Analisis data dilakukan

dengan mengumpulkan data, menganalisisnya, menganalisisnya, membuatnya menjadi template, memilih data yang perlu dianalisis dan dikumpulkan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan bahasa komunikatif yang digunakan oleh Uchaimid Biridlo'i Robby dan Wiwin Tarwini (2019), ada empat tanda :

3.6.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, presentasi, dan artikel terkait penelitian.

3.6.2 Kondensasi Data

Agregasi data adalah proses di mana, setelah analisis data mengumpulkan data, analisisnya akan diperkuat, mengklasifikasikan, menyortir, menyatakan dan mengatur informasi. Mengumpulkan data melalui observasi (berbasis lapangan), wawancara, dan data berupa gambar yang dapat diubah menjadi ringkasan, tabel, dan statistik. Menurut proses kondensasi data, direncanakan untuk fokus pada data yang diperoleh melalui pengolahan data.

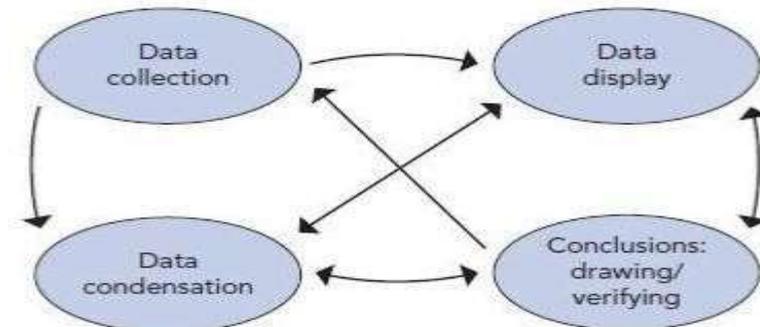
3.6.3 Penyajian Data

Pengumpulan data melibatkan pengumpulan data dalam bentuk laporan untuk tujuan penelitian. Pada tahap ini pencarian menyajikan data pencarian yang telah selesai pada tahap reduksi data. Data yang disajikan sesuai dengan tujuan penelitian. Identy adalah bahwa penelitian dapat memusatkan dan menyederhanakan analisis data. Dalam analisis data, data yang disajikan dievaluasi dan dibandingkan dengan teori dan masalah yang disajikan dalam penelitian.

3.6.4 Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Setelah langkah penyediaan data, peneliti mencari makna dari data yang dimaksud. Makna yang muncul dari data harus divalidasi terhadap akurasi dan validitas penelitian. Peneliti membuat keputusan berdasarkan masalah yang disajikan.

Secara sederhana, langkah pengolahan dan analisis data dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: *Miles, Huberman, dan Saldana, 2014*

3.7 Tehnik Keabsahan Data

Kredibilitas adalah titik kuat lain dari penelitian ilmiah, yang konfirmasinya didasarkan pada fakta bahwa hasil penelitian itu benar, dari sudut pandang peneliti (Craswell 2013). Hasil berikut dapat digunakan dalam penelitian ini menurut Craswell :

- a. Triangulate atau mentriangulasi yaitu mengurai berbagai teks dengan menganalisis bukti dari mereka dan menggunakannya untuk membuat bukti yang sesuai dengan tujuan.
- b. Menghabiskan waktu lama di bidang atau studi. Dalam hal ini peneliti harus memiliki pemahaman yang baik tentang situasi yang diteliti dan mampu menjelaskan secara rinci tentang tempat dan orang-orang yang membantu untuk memverifikasi keabsahan data penelitian.
- c. Bertanya dan menjawab pertanyaan dengan peneliti lain untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian Anda. Dalam metode ini, peneliti harus mencari rekan yang dapat diajak diskusi. Menggambar dengan informasi di luar peneliti dapat meningkatkan validitas hasil pencarian .

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* (Studi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022) maka dapat di simpulkan bahwa:

- A. Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022 berjalan dengan baik. hal ini karena dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: 1) Komunikasi. Dalam implementasi kebijakan komunikasi ini peneliti menyimpulkan berhasil cukup baik untuk dipahami oleh pelaksana, cukup baik untuk sosialisasi *OSS*, dan cukup baik untuk dipahami oleh pelaku usaha. Secara umum indikator kebijakan komunikasi pelayanan penanaman modal dan implementasi satu pintu Provinsi Lampung berada pada kategori cukup baik. 2) Sumberdaya. Dalam pelaksanaan kebijakan sumber daya masuk dalam kategori yang yang berkecukupan dan kualitas pelaksanaan SDM, ketersediaan dan kecukupan anggaran termasuk dalam kategori baik, dan ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dalam kategori kurang. Kategori. Kategori. Secara umum indikator penggunaan sumber daya publik di Provinsi Lampung berada pada kategori cukup baik. 3) Disposisi. Pelaksanaan kebijakan disposisi pelaksanaan komitmen dinilai cukup baik, kejujuran pelaksana dinilai cukup baik, dan kualitas demokrasi dinilai buruk. Secara umum indikator implementasi

kebijakan umum pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Provinsi Lampung berada pada kategori cukup baik. Dan 4) Struktur birokrasi. Implementasi kebijakan struktur birokrasi dari struktur organisasi berada pada kategori cukup baik, kejelasan tugas dan fungsi pada kategori cukup baik dan kejelasan prosedur standar pada kategori kurang baik. Secara umum indikator implementasi kebijakan publik dalam struktur birokrasi Biro Penanaman Modal dan Pelayanan Pusat Provinsi Lampung termasuk dalam kategori kurang baik.

- B. Faktor pendukung dalam Implementasi Kebijakan Penerapan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung Tahun 2022 dapat disimpulkan cukup baik dari sisi sumber daya infrastruktur, DPMPTSP Provinsi Lampung menyediakan sarana dan prasarana berupa perangkat untuk mengakses sistem *OSS*. Sedangkan faktor pendukung lainnya seperti sumber daya manusia, DPMPTSP Provinsi Lampung menyediakan sumber daya manusia dengan pemahaman teknologi yang kompeten dan latar belakang pelatihan untuk mendukung pengoperasian sistem *OSS*. Adapun Faktor Penghambat nya adalah kurangnya informasi publik tentang sistem *OSS*. Hal ini merupakan salah satu kendala dalam penerapan sistem *OSS*. Kemudian mengenai sistemnya sendiri, sistem *OSS* masih tergolong baru dan berpindah dari *offline* ke *online*. Sistem *OSS* dibuat oleh pusat dan jika ada masalah dalam sistem tersebut, pemerintah kota tidak dapat segera memperbaikinya.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan penelitian ini yaitu:

- A. Untuk mengoptimalkan penerapan sistem *OSS* ini, sebaiknya DPMPTSP Provinsi Lampung memperbaiki sistem *OSS* yang masih memiliki masalah secara teratur dan terencana, serta memaksimalkan sosialisasi dan bimbingan teknis melalui media online seperti youtube dan lain

sebagainya. Sehingga masyarakat di semua tingkatan mengerti bagaimana lisensi dapat ditransfer dan didaftarkan menggunakan *OSS*.

- B. Perlu dilakukan monitoring dari pusat DPMPTSP DKI Jakarta kepada DPMPTSP Provinsi Lampung untuk terus memantau sistem *OSS* yang digunakan saat ini, karena sistem ini masih dalam masa transisi dan masih dalam tahap penyempurnaan. Pemantauan DPMPTSP dapat membantu perbaikan terus menerus sistem *OSS* ini.
- C. Sebaiknya DPMPTSP Provinsi Lampung memperluas penyebaran undangan kepada para pelaku usaha yang belum pernah diundang pada saat melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis, agar penyebaran informasi terkait aplikasi *OSS* ini dapat merata kepada setiap pelaku usaha yang baru.
- D. Evaluasi pelaksanaan sebagai agenda riset selanjutnya dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan yang masih dihadapi dalam implementasi *OSS* di Provinsi Lampung, seperti masalah teknis, kendala regulasi, atau masalah operasional lainnya. Selain itu, agenda riset juga dapat mempelajari dampak implementasi *OSS* terhadap iklim investasi, pertumbuhan ekonomi, dan peningkatan daya saing daerah. Kemudian melalui studi perbandingan implementasi *OSS* di Provinsi Lampung dengan Provinsi lain di Indonesia dapat sebagai bahan analisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan implementasi *OSS* di berbagai konteks lokal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2019)
- Agustino Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Akadun. 2019. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* ,(Jakarta: Rineka Cipta, 2018),
- Arikunto, S. 2012. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Creswell W. John. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2018. *The New Public Service : Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E. Sharpe.
- Haroid Koontz Cyril O'Donell, and Heinz Wehrich 2017, *Management* Eighth Edition (New York : McGraw-Hill Book Company,
- Heinz Wehrich and Haroid Koontz 2017, *Management A. Global Perspective* Tenth Edition (New York : McGraw-Hill, Inc),
- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administration and Public Affairs (Sixth Edition)*. New Jersey: Practise-Hall
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu social*. Jakarta : Salemba Humanika
- Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, CV Pustaka Setia, (Bandung, 2019),
- Millard, Jeremy. (2019). *Reorganisation of Government Back-Offices for Better Electric Public Services*.

- Mudjia Rahardjo, *Pemikiran Kebijakan Pendidikan Kontemporer*, (Malang : UIN Maliki Press, Th. 2017)
- Nanang Fattah, *Analisis Kebijakan Pendidikan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, Th.2018), cet. II,
- Noeng H, Muhadjir 2018, *Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluasi Reseach* (Yogyakarta : Rake Sarakin)
- Noeng Muhadjir 2018, *Ilmu pendidikan dan Perubahan Sosial. Teori Pendidikan Pelaku Sosial Kreatif*. Yogyakarta : Raka Sarasin,
- Parasuman, et al. 2018. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci Ilmu
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Patton dan Sawicki, *Basic Methods Of Policy Analysis And Planning*, (Whitelhall, Wellington New Zealand: Book Liited, th. 2019)
- Purwanto Dan Sulistyastuti, *Implementasi Kebijakan Public, Konsep Dan Aplikasi Di Indonesia*, (Jakarta: Gava Media, th. 2018)
- Rian Nugroho, *Analisis Kebijakan Publik*, (Jakarta, Pustaka, 2019),
- Setyodarmodjo, Soenarko. 2011. *Public Policy: Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah*. Surabaya, Airlangga University Press.
- Sinambela, Lijan Poltak . 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : LP3ES
- Suaendi, Falih, Wardiyanto, Bintoro. 2018. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Government)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono.2018. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan keempat. Bandung: CV Alfabeta
- Sukardi. 2013. *Metodelogi penelitian pendidikan: kompetensi dan praktiknya*. Jakarta Bumi Aksara
- Suntoro irawan & Hariri Hasan. 2018. *Kebijakan publik*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta Erlangga
- Thoha, Mifta. 2018. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

- Tresiana Novita dan Duadji Noverman. 2017. Kebijakan Publik Teori dan Praktek Model-model Pengelolaan Pengembangan Daerah. Yogyakarta : Suluh Media
- Wahab, solichin abdul 2018. Analisis Pengantar kebijakan Publik. Malang : UMM pres.
- Widodo. 2013. *Analisis kebijakan public: konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan public* Malang : Bayu media.
- William C. Frederick, Keith Davis and James E 2017, Post, Business and Siciety, Coeporate Strategy, Public Policy, Ethics, Sixth Edition (New York : McGraw-Hill Publishing Company),
- Winarno budi. 2018. Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta : CAPS.

Jurnal

- Assegaf, Muhammad Iqbal Fitra, Henny Juliani, and Nabitatus Sa'adah. "Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah." *Jurnal Hukum Diponegoro*8, no. 2 (2019): 1328–1342.
- Buckley, Joan. (2017). Managing Service Quality. *E-Service Quality and The Public Sector*. 6, 453-462. DOI 10.1108/09604520310506513
- Fahmi, Syaifuddin dan Olivia. 2017. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (e-servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking*. Vol.4 Nomor 2
- Faridah Juliana Sari Naipos-Pos. 2021. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIPOL]. Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata Di Kota Medan.*, Vol 1 Nomor 4 Desember 2021, hal: 1-10 ISSN: 2808-6503
- Muhammad Iqbal Fitra Assegaf, Henny Juliani, Nabitatus Sa'adah. 2021. *Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangkapercepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modaldan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Jawa Tengah*. *Diponegoro Law Journal* Volume 8,

Nomor 2, Tahun 2019 Website :
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>

Prasetio, Eko, Isnaini Isnaini, and Adam Adam. "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai." *Perspektif*10, no. 2 (2021): 710–727.

Stofkova, Katarina dan Katarina Gasova. (2017). E-Government as a quality improvement tool for citizens' services. *International scientific conference on sustainable, modern and safe transport*. 192, 225-230.
<https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.039>

Uchaimid Biridlo'i Robby dan Wiwin Tarwini. 2019. *Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Oss): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Bekasi*, Jurnal Ilmiah administrasi Publik dan Pembangunan, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FIA Universitas Krisnadwipayana Jakarta, Volume 10 Nomor 2 Tahun 2019.

Winda Fitri, Sheerleen. 2021. *Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik: Suatu Kajian Perspektif Hukum Di Indoensia*. Jurnal Komunikasi Hukum Volume 7 Nomor 2, Agustus 2021, P-ISSN: 2356-4164, E-ISSN: 2407-4276

Undang-Undang

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha