

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* PADA PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI DPMPTSP KABUPATEN SERANG

Nida Silvia Lestari^{1*}, Arenawati², Titi Stiawati³

^{1,2,3}Pascasarjana Magister Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Banten, Indonesia

nidasilvialestari98@gmail.com

arenawati@untirta.ac.id

titi.stiawati@untirta.com

ABSTRAK

Online Single Submission (OSS) merupakan aplikasi yang bertujuan memberikan kemudahan berinvestasi melalui penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan tentang perizinan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang dengan menggunakan teori Edward III, terdapat empat dimensi yaitu: (1) Komunikasi (2) Sumber Daya (3) Disposisi (4) Struktur Birokrasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan desain pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa implementasi kebijakan sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang sudah berjalan dengan baik namun belum optimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan. Faktor yang menjadi penyebab tidak optimalnya implementasi kebijakan *Online Single Submission* adalah faktor komunikasi dan sumber daya yang belum optimal. Dimana komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang belum terjangkau kepada seluruh pelaku usaha yang ada di Kabupaten Serang.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Perizinan, OSS.

ABSTRACT

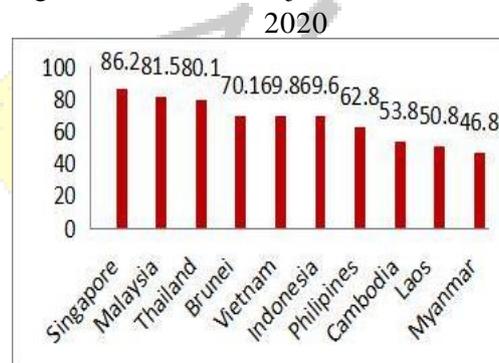
Online Single Submission (OSS) is an application that aims to provide ease of investing through the application of an integrated electronic business licensing system. This study aims to analyze the implementation of policies regarding licensing through the OSS system at the Investment and One-Stop Service Office (DPMPTSP) Serang Regency using Edward III's theory, there are four dimensions, namely: (1) Communication (2) Resources (3) Disposition (4) Bureaucratic Structure. This research uses descriptive research with a qualitative approach design, data collection techniques through interviews. Based on the results of the research, it is known that the implementation of the *Online Single Submission* system policy at the Serang District Investment and One-Stop Service Service has been going well, but not optimal according to the expected goals, namely to provide convenience in licensing services. Factors that cause the implementation of the *Online Single Submission* policy to be not optimal are communication factors and resources that are not yet optimal. Where the communication carried out by the Investment and One-Stop Service Office of Serang Regency has not yet been reached to all business actors in Serang Regency.

Keywords: Policy Implementation, Licensing Services, OSS.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia pada saat ini, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, pembimbingan, penyediaan fasilitas dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang / badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan atau kegiatan bukan usaha berdasarkan peraturan Perundang-undangan. Perizinan sangat penting ditegaskan di Indonesia karena perizinan memiliki fungsi sebagai penerbit dan sebagai fungsi pengatur. Sebagai fungsi penerbit, perizinan yang dimaksud adalah agar setiap izin tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi pengatur yang dimaksud adalah agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan fungsinya, sehingga tidak menimbulkan penyalahgunaan pada izin yang telah diberikan (Khadijah, 2023). Namun pelayanan perizinan di Indonesia masih tergolong belum baik dibanding dengan negara-negara maju maupun di luar Asia. Salah satunya ialah dalam prosedur pelayanan perizinan yang rumit dan berbelit-belit. Berdasarkan penelitian dari *World Bank*, untuk berinvestasi dan mendapatkan perizinan di Indonesia harus melalui prosedur yang sangat banyak, waktu yang lama serta biaya yang dikeluarkan lebih banyak daripada negara-negara lain di Asia. Dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Perbandingan Kemudahan Menjalankan Usaha Negara-negara Asean Tahun



Sumber: World Bank, 2020

Berdasarkan gambar diatas, menurut laporan *Ease of Doing Business* tahun 2020 yang dirilis *World Bank*. Pada tingkat ASEAN, Indonesia ada di urutan ke-6 dari 10 Negara. Sedangkan di tingkat dunia Indonesia ada pada urutan ke-073 dari 190 Negara. Indonesia masih tertinggal dari Singapura, Malaysia, Thailand, Vietnam, Ukraina, Armenia bahkan Uzbekistan. Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui satu pintu sistem perizinan berusaha secara elektronik *Online Single*

Submission (OSS), melalui sistem pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik, semua pengurusan izin usaha bisa dilakukan dengan mudah cepat dan efisien. Inovasi layanan OSS adalah pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian atau lembaga hingga pemerintah daerah di Indonesia. Sehingga perizinan berusaha akan lebih cepat dan proses izinnya dipantau langsung oleh pemerintah pusat. Dengan adanya layanan OSS ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha secara elektronik dengan mengunjungi *website oss.go.id*.

Konsep yang dikembangkan di dalam OSS ini yaitu integrasi pelayanan perizinan antara pemerintah pusat dan daerah secara *online*. Tujuan utamanya adalah untuk mempermudah pelayanan perizinan sehingga dapat mempercepat perizinan dan meningkatkan penanaman modal dan berusaha di suatu daerah. Hadirnya OSS diharapkan dapat menjawab permasalahan perizinan selama ini tentang lambatnya pelayanan perizinan di berbagai daerah di Indonesia. Pada dasarnya konsep perizinan melalui sistem OSS adalah untuk memberikan kemudahan berusaha menggunakan satu portal nasional, satu identitas perizinan berusaha dan satu format izin berusaha. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan satu pintu. Secara umum konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, dimana proses pengelolannya mulai dari tahap penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip seperti:

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang merupakan salah satu perangkat pemerintah yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi dinas yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan berusaha secara elektronik menggunakan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelaksanaannya yang dapat diakses langsung oleh masyarakat secara online. Namun, peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tetap berlaku sesuai dengan peraturan yang ada. Kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada kepuasan masyarakat akan berhasil apabila kendala-kendala yang selama ini terjadi dapat dihadapi lebih efektif dan efisien. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka perlu dilakukan komunikasi dan penyesuaian. Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di Kabupaten Serang masih ditemukan beberapa kendala diantaranya, masih banyak masyarakat yang belum faham terkait pengoperasian OSS tersebut. Hal ini dikarenakan kurang optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Serang. Meskipun kendala-kendala tersebut terjadi di lapangan, namun peran DPMPTSP Kabupaten Serang tetap berjalan sesuai dengan tupoksi yang ada untuk dapat menciptakan pelayanan prima. Untuk mengukur kesiapan pemerintah Kabupaten Serang dalam menerapkan kebijakan OSS, penulis mengukur dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Edward III dalam

(Nugroho, 2012) yang menjelaskan bahwa penerapan kebijakan diukur dengan empat dimensi sebagai berikut :

1. Komunikasi, yaitu sebuah kesuksesan kebijakan mengharuskan agar pelaksana memahami apa yang semestinya dilaksanakan dan yang menjadi sasaran dan tujuan kebijakan harus disampaikan kepada kelompok sasaran. Yang tentunya akan berdampak pada berkurangnya bias pelaksanaan kebijakan tersebut.
2. Sumber daya, yaitu setelah isi dari kebijakan telah disampaikan secara konsisten dan jelas, maka perlu didukung oleh sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tersebut, sehingga pelaksanaan kebijakan menjadi efektif. Sumber daya yang dimaksud disini dapat berwujud SDM yakni pegawai atau aparatur dalam sebuah instansi, dapat pula berwujud sarana prasarana yang dimiliki, serta dapat berwujud sumber daya finansial (anggaran).
3. Disposisi, merupakan karakteristik atau watak yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti kejujuran, komitmen, dan demokratis. Jadi, apabila pelaksana kebijakan mempunyai disposisi yang bagus, maka pelaksana kebijakan tersebut dapat menerapkan kebijakan yang sesuai dengan yang diinginkan oleh perumus kebijakan. Saat pelaksana kebijakan mempunyai perilaku dan pandangan yang berbeda dengan perumus kebijakan, maka dikhawatirkan proses pelaksanaan kebijakan tidak dapat mencapai tujuannya.
4. Struktur birokrasi, merupakan sebuah struktur dalam organisasi yang memiliki tugas untuk melaksanakan kebijakan dan sangat berpengaruh terhadap pelaksana kebijakan. Adapun dimensi-dimensi dari struktur birokrasi ini yaitu fragmentasi dan SOP. Struktur birokrasi yang gemuk namun tidak kaya fungsi mengarah pada pelemahan pengawasan dan terjadinya *red-tape* dalam sebuah birokrasi, yaitu sebuah alur pelayanan yang kompleks dan rumit yang membuat kegiatan birokrasi menjadi kaku. Adapun hal-hal penting yang perlu ada dalam sebuah struktur birokrasi yaitu meliputi, aparatur yang mumpuni disertai kompetensi yang baik untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan dan wewenang dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang prima.

Penelitian mengenai implementasi OSS ini sebelumnya pernah dilakukan oleh (Dawud et al., 2020) yang berjudul Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMPTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa implementasi OSS di DPMPTSP Kabupaten dan Kota Bandung secara umum sudah berjalan dengan baik. Dikihat dari adanya regulasi turunan yang telah diterbitkan oleh masing-masing Pemerintah Daerah tersebut yang digunakan sebagai landasan hukum pelaksanaan OSS, serta proses pelayanan yang ada sudah dilakukan dengan proses digitalisasi. Namun masih terdapat kendala yang sering dihadapi oleh DPMPTSP Kota Bandung dan Kabupaten Bandung, terutama terkait dengan permasalahan sosialisasi, kekurangan sumber daya manusia untuk membantu berbagai pelayanan lainnya. Penelitian mengenai implementasi OSS lainnya dilakukan oleh (Putra Jaya, 2021) yang berjudul Implementasi Kebijakan Perizinan Sistem *Online Single Submission* (Studi pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan) yang menerangkan dalam hasil penelitiannya bahwa implementasi kebijakan perizinan sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan belum berhasil

diimplementasikan secara optimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan, yaitu memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan. Adapun faktor yang menjadi penyebab tidak optimalnya kebijakan OSS adalah faktor komunikasi yang masih buruk yaitu pada dimensi transmisi/penyampaian informasi dan dimensi kejelasan informasi yang disampaikan.

Penelitian terdahulu mengenai implementasi OSS lainnya dilakukan oleh (Dayantri, 2022) yang berjudul Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara. Dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan sistem OSS pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara secara umum sudah berjalan dengan baik. Namun masih ditemukan beberapa kendala yang sering dihadapi DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara, terutama terkait sosialisasi kepada masyarakat akan penggunaan sistem OSS yang belum sepenuhnya meluas. Mengacu pada penelitian terdahulu yang telah penulis sampaikan, maka dapat diketahui terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis buat. Adapun kesamaannya yaitu meneliti terkait implementasi kebijakan OSS dan menggunakan teori Edward III untuk mengukur implementasi kebijakan tersebut. Sementara perbedaannya terletak pada lokusnya, berdasarkan penelitian terdahulu yang telah penulis sampaikan sebelumnya, Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Serang”.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan desain pendekatan studi kasus. Menurut (Sugiyono, 2016) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sumber data penelitian menggunakan data primer yang berasal dari hasil wawancara dan observasi penulis dengan informan yang berkaitan dan berperan dalam operasionalisasi dan pelayanan OSS. Dalam penelitian ini, pihak yang peneliti wawancarai adalah Kasi Pelayanan Perizinan Berusaha dan Kasubbag Program. selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat selaku penerima pelayanan perizinan dan pengguna sistem OSS. Adapun data sekunder yang diperoleh penulis berasal dari studi literatur dan dokumentasi dari berbagai artikel ilmiah, jurnal, peraturan perundang-undangan, buku dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan sistem OSS.

PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang merupakan Organisasi Perangkat Daerah tingkat kabupaten yang memiliki tugas dan tanggungjawab terkait pelaksanaan koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan

administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang dibentuk berdasarkan Perda Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang digunakan sampai dengan saat ini. DPMPTSP Kabupaten Serang berlokasi di Jl. Brigjen KH. Syam'un No 07 Kabupaten Serang.

Implementasi *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang

pelaksanaan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Serang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan sistem OSS, peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan dan melakukan wawancara dengan beberapa pegawai dan masyarakat selaku penerima pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Serang. pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti bermuara pada proses pelaksanaan dan penggunaan sistem OSS, input dan output yang dirasakan pemerintah maupun masyarakat yang menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu peneliti menggunakan teori George C. Edward III untuk menganalisis fenomena tersebut. Alasan peneliti mengadopsi teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III dikarenakan variabel-variabel dalam teori tersebut merupakan komponen utama dalam implementasi kebijakan sistem OSS pada pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Serang. Apabila dihubungkan dengan teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III ditemukan variabel-variabel implementasi kebijakan yang perlu mendapatkan atensi. diantaranya adalah variabel komunikasi, sumber daya, disposisi dan dimensi struktur birokrasi. Adapun hasil penelitian dari keempat dimensi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Komunikasi

Menurut George C. Edward III dalam Dwiyanto (2014) salah satu variabel yang mempengaruhi implementasi suatu kebijakan adalah komunikasi. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan. Dalam pelayanan perizinan berusaha pada OSS, DPMPTSP Kabupaten Serang melakukan komunikasi dengan cara melakukan pendampingan kepada masyarakat atau pengguna layanan OSS yang kurang memahami tentang sistem OSS dan cara pengoperasiannya. Bagi masyarakat yang belum memahami mengenai sistem OSS, bisa datang langsung ke instansi dan akan dilakukan pendampingan oleh pegawai Dinas terkait. Hal tersebut dibuktikan dengan data permohonan pendampingan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Serang.

Tabel 1. Data Pemohon Pendampingan

BULAN	PEMOHON PENDAMPINGAN		
	2020	2021	2022
Januari	31	31	40
Februari	8	32	36
Maret	15	40	37

April	2	25	30
Mei	2	47	10
Juni	11	78	21
Juli	27	29	16
Agustus	9	48	24
September	13	74	23
Oktober	17	87	54
November	46	118	50
Desember	31	63	51
Jumlah	212	672	392

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Serang

Cara lain yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Serang adalah komunikasi dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam hal ini yakni pelaku usaha atau pengguna layanan OSS. Sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Serang sudah berjalan, namun belum dilakukan secara optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh pak Erwhin selaku Kasubbag program DPMPTSP Kabupaten Serang, mengatakan bahwa sosialisasi dilakukan hanya kepada pelaku usaha kategori skala besar dan menengah, dan sosialisasi dilakukan 4 kali dalam satu tahun dengan 70 peserta setiap sosialisasi dan itu dilakukan secara bergilir. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang memadai dengan jumlah seluruh pelaku usaha yang terus meningkat, sehingga sosialisasi yang dilakukan belum terjangkau kepada seluruh pelaku usaha yang ada di Kabupaten Serang. Kurang optimalnya sosialisasi yang dilakukan menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum mengerti terkait pengoperasian sistem OSS, sehingga perlu dilakukan pendampingan seperti yang sudah dijelaskan diatas. Hal tersebut sesuai dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran dalam hal ini adalah pengguna layanan sistem OSS, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Berkaitan dengan komunikasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Serang bahwa sosialisasi sistem OSS bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha atau pengguna layanan tentang sistem OSS pada pelayanan perizinan berusaha dengan memberikan kemudahan (*Easy Doing Business*) sebagai bentuk upaya untuk mendukung program pemerintah dalam percepatan berusaha dan meningkatkan investasi di Kabupaten Serang.

Sumber Daya

Menurut Edward III dalam (Mulyadi, 2018), implementasi kebijakan yang efektif sangat bergantung pada sumber daya yang tersedia. Sumber daya sangat penting bagi kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya. Sebuah organisasi tidak dapat berfungsi dengan baik jika tidak memiliki sumberdaya yang cukup. Tidak ada cara untuk mengimplementasikan kebijakan apabila tidak ada sumber daya. Terdapat beberapa faktor sumber daya yang berpengaruh dalam proses implementasi kebijakan OSS yang tentunya

akan sangat berguna sebagai penunjang kelancaran dan efektivitas implementasi kebijakan, yaitu: (1) staf yang merupakan salah satu dari beberapa sumber daya yang kehadirannya sangat krusial dalam implementasi kebijakan. Kecukupan jumlah staf tidak dengan sendirinya mendorong tercapainya tujuan dari kebijakan. Tentunya diperlukan keahlian, karena tanpa keahlian akan membuat pelaksana kebijakan terlihat kurang profesional. Selain itu, yang perlu diperhatikan juga adalah anggaran. Karena anggaran dapat menjamin kelangsungan kebijakan atau program. Sehingga tanpa adanya dukungan anggaran yang cukup, sebuah kebijakan ataupun program tidak akan efektif dalam mencapai sasaran dan tujuannya. (Dwiyanto, 2009). Dalam hal ini, sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang dalam implementasi kebijakan *Online Single Submission* sudah mencukupi dan menunjukkan kapasitas kemampuan yang bagus, namun masih terus dibutuhkan kerjasama yang baik. Adapun sumber daya anggaran, DPMPTSP Kabupaten Serang kurang memadai dengan jumlah pelaku usaha yang terus meningkat, sehingga sosialisasi yang dilakukan belum terjangkau kepada seluruh pelaku usaha yang ada di Kabupaten Serang. Hal tersebut sejalan dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga terbatas.

Disposisi

Menurut Edward III dalam (Winarno, 2012) kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Demikian pula sebaliknya, bila tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit. Faktor yang menjadi perhatian Edward III mengenai disposisi mengenai implementasi kebijakan adalah pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat di atasnya. Oleh karena itu, pengangkatan dan pemilihan personil pelaksanaan kebijakan haruslah orang-orang yang berkompeten dalam bidangnya dan memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, DPMPTSP Kabupaten Serang telah menempatkan personilnya yang dianggap memiliki kompetensi yang cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelaku usaha yang kesulitan atau memiliki kendala menggunakan sistem OSS. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa terdapat staf khusus yang memiliki kompetensi untuk memberikan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS pada *front office*. Maka, dapat disimpulkan bahwa pengangkatan atau penempatan personil di DPMPTSP Kabupaten Serang sudah berjalan baik. Dimana pegawai sebagai pelaksana kebijakan atau implementor telah memahami tugas dan tanggung jawab terkait penerapan kebijakan OSS dan berkomitmen untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak menyimpang dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel. Menurut Edward III dalam (Widodo, 2010) menilai Standar Operasional Pelayanan (SOP) dengan jelas tidaknya standar operasional, baik menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, tanggung jawab diantara pelaku serta tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, struktur birokrasi yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Serang sudah sesuai dengan penempatan pelaksana dan berjalan sesuai dengan SOP.

Menurut peneliti, empat variabel menurut Edward III ini sangat relevan untuk menentukan keberhasilan implementasi kebijakan sistem OSS. Diantaranya, 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. Selain itu, kurangnya staf juga dapat menghambat transmisi panduan kebijakan. Menerapkan standar kinerja (SOP) pada dasarnya adalah respon terhadap sumber daya yang terbatas. Selanjutnya struktur birokrasi, yang mana apabila 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 sesuai perundangan. Jadi dari empat variabel pendukung menurut Edward III tersebut sangatlah berkaitan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan dalam pembahasan dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang sudah berjalan dengan baik namun belum optimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan. Faktor yang menjadi penyebab tidak optimalnya implementasi kebijakan *Online Single Submission* adalah faktor komunikasi dan sumber daya yang belum optimal. Dimana komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang belum terjangkau kepada seluruh pelaku usaha yang ada di Kabupaten Serang.

DAFTAR PUSTAKA

Dawud, J., Abubakar, & Ramdani, D. F. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMPTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2).



- Dayantri. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(No 5).
- Khadijah, A. (2023). *Inovasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Putra Jaya, B. U. (2021). Implementasi Kebijakan Perizinan Sistem Online Single Submission (Studi pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan). *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 5(No 1).
- Dwiyanto. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik*. Gava Media.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (T. H. Gedeona & M. Nurafandi (eds.); Cetakan ke). Alfabeta.
- Nugroho. (2012). *Public Policy for the Developing Countries*. Pustaka Belajar.
- Setyawan, D. (2017). *Pengantar Kebijakan Publik* (Cetakan Pe). Inteligencia Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Banyumedia.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Media Pressindo.

