

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERIZINAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (STUDI PADA DPMPPTSP KABUPATEN LAMPUNG SELATAN)

Budi Utomo Jaya Putra¹ Syarief Makhya² Maulana Mukhlis³

¹ Magister Ilmu Pemerintahan, ^{2,3} Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Lampung

Email: budiutomojayaputra@gmail.com

ABSTRAK

Online Single Submission (OSS) merupakan bentuk aplikasi yang bertujuan memberikan kemudahan berinvestasi melalui penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Akan tetapi, secara faktual terjadi kesenjangan antara tujuan yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan tentang perizinan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Lampung Selatan dengan menggunakan pendekatan teori Edwards III. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan desain pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Kebijakan Perizinan Sistem OSS Pada DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan belum berhasil diimplementasikan secara optimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan. Faktor yang menjadi penyebab tidak berhasilnya kebijakan perizinan sistem OSS diimplementasikan secara optimal adalah faktor komunikasi yang masih buruk yaitu pada dimensi transmisi/penyampaian informasi dan dimensi kejelasan informasi yang disampaikan. Sedangkan faktor sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi secara umum sudah cukup baik walaupun masih ada hal-hal yang perlu disempurnakan.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Perizinan, OSS

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of policies on licensing through the OSS system at the Investment Service and One Stop Integrated Licensing Service (DPMPPTSP) of South Lampung Regency using the theoretical approach of Edwards III. This research uses descriptive research with a qualitative approach design. Based on the research results, it is known that the OSS System Licensing Policy Implementation at DPMPPTSP South Lampung Regency has not been successfully implemented optimally in accordance with the expected objectives, namely to provide convenience in licensing services. The factor that causes the OSS system licensing policy to be unsuccessful in being implemented optimally is the poor communication factor,

namely the dimension of information transmission/delivery and the clarity of the information conveyed. Meanwhile, the resources, disposition and structure of the bureaucracy are generally quite good, although there are still things that need to be improved.

Keywords: Policy Implementation, Licensing Services, OSS

PENDAHULUAN

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2006). Sedangkan esensi pelayanan publik itu sendiri adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sehingga orang lain tersebut merasa puas. Pelayanan publik khususnya di bidang perizinan merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha atas kebutuhannya secara kualitas dan kuantitas. Salah satu indikator keberhasilan dalam sistem pemerintahan yang dilakukan oleh aparat birokrasi adalah adanya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka peroleh. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengamanatkan bahwa tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; memperpendek proses perizinan; mewujudkan pelayanan yang cepat mudah, murah, pasti, transparan dan terjangkau; dan mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas ke masyarakat.

Relevan dengan kondisi tersebut, Pemerintah kemudian menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Program ini lazim dikenal sebagai *Online Single Submission* (OSS). OSS merupakan salah satu bentuk aplikasi yang memberikan

kemudahan berinvestasi melalui penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Tindak lanjut dari ditandatanganinya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

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 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.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan termasuk salah satu dari unit di daerah yang menyelenggarakan OSS. Sejak dilaksanakan pada tahun 2018 beberapa kendala yang dihadapi antara lain rekap data yang disajikan oleh sistem OSS masih bercampur baur; mayoritas masyarakat atau pelaku usaha khususnya di kalangan menengah ke bawah merasa kesulitan dalam menggunakan pelayanan perizinan dengan sistem OSS, dikarenakan mereka masih sangat awam dengan penggunaan sistem *online* ataupun sistem komputerisasi. Sarana penunjang menurut Robby dan Tarwini (2019) merupakan unsur pokok dalam

pelaksanaan OSS ini. Untuk itu, artikel ini akan mendeskripsikan implementasi kebijakan perizinan *Online Single Submission* (OSS) pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan..

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan desain pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini berdasarkan pada landasan teoritis fenomenologi sehingga sesuai untuk menggambarkan dan mendapatkan pemahaman dalam menganalisis implementasi kebijakan tentang perizinan melalui sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Fokus dalam penelitian ini yaitu mengarah pada bagaimana pengimplementasian kebijakan sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan, dengan menggunakan variabel analisis berdasarkan teori Edwards III (1984) dalam Agustino (2012) yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Penelitian kualitatif sangat tergantung pada ketepatan dalam melakukan pemilihan informan karena informan merupakan sumber data. Dalam penelitian ini informan dipilih secara *purposive*, yang mendasarkan pemilihan informan pada subyek yang menguasai permasalahan, memiliki pengalaman dan mengerti tentang perizinan melalui sistem OSS. Adapun informan yang menjadi sumber data primer adalah unsur dari DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sebanyak empat orang dan unsur dari masyarakat/pelaku usaha sebanyak enam orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi

Salah satu unsur yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan menurut Edward III (dalam Agustino, 2012) adalah komunikasi. Komunikasi dalam konteks penelitian ini digunakan agar pelaksanaan kebijakan perizinan melalui sistem OSS ini dapat berjalan dengan baik. Komunikasi dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha tentang adanya Kebijakan Perizinan Sistem OSS yang berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transmission*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*).

Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Jika komunikasi dapat tersalurkan dengan baik maka akan menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya kepada pelaksana atau implementor kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Transmisi dalam implementasi kebijakan perizinan sistem OSS di Kabupaten Lampung Selatan berupa penyampaian informasi melalui

sosialisasi dari BKPM RI kepada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan dan dari DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan kepada masyarakat atau pelaku usaha di wilayah Kabupaten Lampung Selatan.

Transmisi atau proses penyampaian informasi melalui sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung telah dilaksanakan oleh pembuat kebijakan yaitu Pemerintah Pusat melalui BKPM RI kepada salah satu pelaksana kebijakan di daerah yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan melalui DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan yang sekaligus sebagai kepanjangan tangan dari Pemerintah Pusat. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan kepada sasaran kebijakan atau pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung juga sudah berjalan, namun belum optimal karena belum dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat atau pelaku usaha dan pelaksanaannya pun hanya sekali. Itu pun hanya beberapa pelaku usaha dikalangan menengah ke atas yang mendapatkan sosialisasi, sedangkan pelaku usaha

mikro kecil masih belum tersentuh sosialisasi sistem perizinan OSS tersebut.

Tujuan dari kegiatan sosialisasi dilaksanakan adalah untuk memberikan penjelasan mengenai isi kebijakan, tujuan serta manfaat kebijakan, agar seluruh masyarakat khususnya pelaku usaha dapat mengerti tentang perizinan melalui sistem OSS. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan sistem OSS dilakukan secara langsung yaitu dengan mengadakan acara sosialisasi di Grand Elty Krakatoa Kalianda dan melalui mobil perizinan keliling serta membuka gerai perizinan di pusat-pusat keramaian yang rutin dilaksanakan tiga kali dalam sepekan berkeliling ke 17 Kecamatan, sedangkan sosialisasi secara tidak langsung dilakukan dengan pemasangan baliho-baliho di tempat strategis yang berisi informasi tentang OSS. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa transmisi atau penyampaian informasi kebijakan sistem OSS tersebut sudah dilaksanakan namun belum optimal, sehingga tentunya tujuan dan sasaran dari implementasi kebijakan OSS tersebut tidak akan tercapai secara maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

Gambar 1. Sosialisasi OSS di Garnd Elty Krakatoa Kalianda



Sumber: Dokumentasi DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan, 2019.

Faktor selanjutnya adalah kejelasan komunikasi atau penyampaian informasi, kejelasan dalam komunikasi merupakan hal yang penting karena dengan adanya kejelasan komunikasi diharapkan tidak terjadi perbedaan persepsi antara pembuat kebijakan, pelaksana dan masyarakat/pelaku usaha sebagai sasaran atau target dari implementasi kebijakan. Menurut Edward III (dalam Agustino, 2012) komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan dalam penyampaian informasi tentang implementasi kebijakan perizinan sistem OSS di Kabupaten Lampung Selatan agar dapat diterima dengan jelas dan dapat dimengerti maka dalam teknis penyampiannya dilakukan dengan dua metode, yaitu sosialisasi langsung secara lisan dan tatap muka serta sosialisasi tidak langsung melalui pemasangan baliho-baliho di tempat yang strategis.

Kejelasan penyampaian informasi tentang kebijakan perizinan sistem OSS melalui sosialisasi secara langsung atau tatap muka, menurut mayoritas informan dari jajaran DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan secara umum sudah jelas namun untuk kejelasan secara rincinya masih kurang dikarenakan keterbatasan waktu dan banyaknya materi yang disampaikan sehingga penyampaian materinya pun hanya secara umum saja. Sedangkan menurut informan dari kalangan pelaku usaha yang mengikuti acara sosialisasi tersebut, semuanya mengatakan penyampaian informasi atau materinya masih kurang jelas karena mereka belum memahami sepenuhnya dari materi yang disampaikan sehingga mereka masih cukup bingung tentang

sistem OSS tersebut. Hal itu disebabkan waktu pelaksanaannya yang cukup singkat sedangkan materinya cukup banyak sehingga akibat keterbatasan waktu tersebut mereka masih memiliki banyak pertanyaan yang belum tersampaikan, mereka menghendaki agar dapat dilakukan sosialisasi lagi dengan waktu yang cukup agar mereka dapat benar-benar memahami sistem OSS tersebut.

Kemudian mengenai kejelasan penyampaian informasi tentang kebijakan perizinan sistem OSS melalui mobil perizinan keliling dan pemasangan baliho-baliho, menurut informan dari jajaran DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah cukup jelas dan sangat membantu dalam mensosialisasikan kebijakan sistem OSS kepada masyarakat walaupun masih bersifat umum juga dan sekedar memberikan informasi serta belum dapat memberikan pemahaman secara mendalam. Sedangkan menurut informan dari kalangan pelaku usaha sosialisasi melalui mobil perizinan keliling dan pemasangan baliho-baliho hanya sekedar pemberitahuan atau mengenalkan saja dan belum dapat memberikan kejelasan atau pemahaman tentang bagaimana pengoperasionalan sistem OSS seperti yang menjadi harapan para pelaku usaha.

Kejelasan komunikasi menentukan akan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik. Jika suatu kebijakan ingin diimplementasikan sebagaimana yang diharapkan dari tujuan yang telah ditetapkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaannya tidak hanya harus dipahami oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga harus dipahami oleh target atau sasaran dari kebijakan tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kejelasan komunikasi atau penyampaian

informasi tentang implementasi kebijakan perizinan sistem OSS belum berjalan dengan baik karena masih ada ketidakjelasan pesan komunikasi yang diterima oleh masyarakat atau pelaku usaha berkenaan dengan implementasi kebijakan perizinan sistem OSS, sehingga akan mendorong terjadinya kesalahpahaman dikalangan masyarakat/pelaku usaha dalam pengimplementasian kebijakan sistem OSS tersebut yang mengakibatkan tujuan dari pengimplementasian kebijakan tersebut tidak akan tercapai.

Menurut Edward III (dalam Agustino, 2012), perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan. Seluruh informan mengatakan bahwa konsistensi dalam implementasi kebijakan perizinan sistem OSS sudah cukup konsisten dalam pelaksanaannya karena semua proses perizinan harus dilakukan lewat sistem OSS, hanya saja perlu ada perbaikan atau penyempurnaan dari sistem aplikasinya karena masih sering terjadi gangguan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsistensi dalam pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS ini sudah cukup baik dilaksanakan atau dijalankan. Secara umum dapat disimpulkan bahwa unsur komunikasi dalam pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS ini sudah dilaksanakan namun belum berjalan dengan baik atau belum optimal karena dari tiga dimensi yang ada di dalam unsur komunikasi, hanya dimensi konsistensi saja yang sudah berjalan dengan baik, sedangkan dimensi transmisi dan dimensi kejelasan masih

belum berjalan dengan optimal pelaksanaannya.

Sumber Daya

Pengimplementasian suatu kebijakan harus ditunjang oleh sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya nonmanusia. Walaupun isi kebijakan, tujuan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, namun apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakannya maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Menurut George C. Edwards III (dalam Widodo, 2010) bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya fasilitas fisik dan sumber daya kewenangan.

Menurut Edward III (dalam Dwiyanto, 2008) bahwa sumber daya manusia yang baik dalam sebuah proses implementasi kebijakan adalah sumber daya manusia yang benar-benar memahami makna dan tujuan sesungguhnya dari implementasi kebijakan yang dimaksudkan. Mayoritas informan dari jajaran DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan menyatakan bahwa sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah cukup memadai namun harus tetap ditingkatkan kompetensinya sehingga lebih mumpuni, sedangkan menurut Pramudya Wardhana, menilai bahwa sumber daya manusia yang ada belum ideal dari segi kuantitas dan kualitas walaupun sudah dapat melaksanakan kebijakan OSS tersebut. Menurut informan dari kalangan masyarakat atau pelaku usaha, empat orang informan mengatakan bahwa sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah cukup memadai dan mumpuni,

sedangkan dua orang informan menyatakan masih kurang memadai dan mumpuni serta perlu ditingkatkan kompetensinya agar dapat lebih cepat membantu mereka dalam mengatasi kendala yang mereka alami di sistem OSS. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan secara umum sudah cukup baik sebagai implementor kebijakan perizinan sistem OSS ini walaupun masih perlu dilakukan peningkatan kompetensinya.

Hal yang tak kalah pentingnya dalam menentukan keberhasilan dari pengimplementasian suatu kebijakan adalah sumber daya anggaran. semua informan dari jajaran DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan menyatakan bahwa di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan tersedia sumber daya anggaran yang khusus dianggarkan untuk menunjang pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS. Sedangkan menurut informan dari kalangan masyarakat atau pelaku usaha, sebagian informan mengatakan bahwa secara pasti mereka tidak mengetahui ada atau tidaknya sumber daya anggaran khusus yang disediakan untuk pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS, namun menurut mereka idealnya sumber daya anggaran tersebut harus ada, sebagian informan yang lain mengatakan tidak tahu.

Oleh karena seluruh informan dari kalangan masyarakat/pelaku usaha menyatakan tidak mengetahui secara pasti mengenai tersedia atau tidaknya sumber daya anggaran di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan yang khusus dianggarkan untuk menunjang pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS, maka peneliti melakukan triangulasi metode yaitu dengan membandingkan data dari hasil

wawancara dengan observasi dan dokumentasi terhadap Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA) DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan Tahun Anggaran 2019 yang bertujuan untuk mendapatkan data yang reliabel yang didasarkan pada fakta yang ada di lapangan. Berdasarkan observasi peneliti terhadap DPPA DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan Tahun Anggaran 2019 tersebut, peneliti menemukan bahwa memang benar di dalam DPPA tersebut tercantum anggaran untuk menunjang kegiatan implementasi kebijakan perizinan sistem OSS tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sumber daya anggaran yang khusus untuk menunjang kegiatan pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah tersedia walaupun menurut jajaran DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan besarannya masih belum ideal.

Sumber daya fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan (Agustino, 2012). Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Fasilitas-fasilitas diperlukan untuk menterjemah usul-usul di atas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan. Fasilitas merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Fasilitas dapat berupa kantor, alat atau perlengkapan, kendaraan. Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung,

tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

Semua informan dari jajaran DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan dan informan dari kalangan masyarakat atau pelaku usaha menyatakan bahwa sumber daya fasilitas fisik (sarana dan prasarana) di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kebijakan perizinan sistem OSS. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari segi sumber daya fasilitas fisik yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah cukup baik dan dapat mendukung atau menunjang keberhasilan dalam pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS tersebut.

Sumber daya lain yang tidak kalah penting adalah kewenangan. Adanya kewenangan yang cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan yang dimiliki oleh implementor sangat mempengaruhi juga keberhasilan dari pengimplementasian suatu kebijakan. Seluruh informan dari jajaran DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan dan informan dari kalangan masyarakat/pelaku usaha menyatakan bahwa DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah memiliki kewenangan yang cukup dalam implementasi kebijakan perizinan sistem OSS.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa faktor sumber daya kewenangan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah cukup baik dan juga dapat berperan sebagai faktor pendukung atau penunjang keberhasilan untuk mencapai tujuan dari pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS. Secara umum dapat disimpulkan bahwa unsur

sumber daya dalam pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS ini sudah cukup baik karena dari keempat faktor sumber daya yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan kesemuanya sudah tersedia dan berjalan dengan baik.

Disposisi

Menurut Edward III (dalam Winarno, 2012) kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konskuensi-konskuensi 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-persepektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit. Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edwards III dalam Agustino (2006) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari pengangkatan birokrasi dan insentif.

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat di atasnya. Oleh karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan telah menempatkan personilnya secara khusus yang dianggap memiliki

kompetensi yang cukup memadai untuk memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat atau pelaku usaha terkait dengan sistem perizinan OSS.

Hal tersebut terbukti dengan semua pernyataan informan yang menyatakan bahwa ada staf khusus yang memiliki kompetensi yang cukup memadai yang ditugaskan di bagian depan atau *front office* untuk memberikan bantuan pelayanan perizinan sistem OSS bagi yang membutuhkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor pengangkatan birokrasi atau penempatan personil di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah berjalan dengan baik guna mendukung tercapainya tujuan dari pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS tersebut.

Termasuk dalam terminologi disposisi ini adalah insentif. Fungsi utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan. Insentif menjamin bahwa karyawan akan mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan tujuan utama pemberian insentif adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja individu maupun kelompok (Panggabean, 2002). Seluruh informan dari jajaran DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan mengatakan ada insentif khusus yang diterima oleh DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan yang diberikan dalam bentuk honorarium setiap bulannya kepada staf yang ditugaskan sebagai operator OSS, sedangkan semua informan dari kalangan masyarakat atau pelaku usaha menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui terkait masalah ada atau tidaknya insentif tersebut.

Oleh karena itu peneliti melakukan triangulasi metode yaitu dengan membandingkan data dari hasil

wawancara dengan observasi dan dokumentasi terhadap dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA) DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan Tahun Anggaran 2019 yang bertujuan untuk mendapatkan data yang reliabel yang didasarkan pada fakta yang ada di lapangan. Berdasarkan observasi peneliti terhadap DPPA DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan Tahun Anggaran 2019 tersebut, peneliti temukan bahwa memang benar di dalam DPPA tersebut tercantum anggaran untuk kegiatan pembayaran honorarium kepada operator OSS. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor insentif sebagai salah satu faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan yang dikemas dalam bentuk pemberian honorarium setiap bulannya sudah dilaksanakan atau diberikan dengan harapan dapat mendukung tercapainya tujuan dari pengimplementasi-an kebijakan perizinan sistem OSS yang telah ditetapkan.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa kedua faktor yang merupakan bagian dari unsur disposisi dalam pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS ini sudah berjalan cukup baik dan para pelaku kebijakan memiliki kecenderungan untuk melaksanakan kebijakan tersebut secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan.

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 selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel. Menurut Edwards III (dalam Winarno, 2005) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi.

Edwards III (dalam Widodo, 2010) menilai Standar Operational Pelayanan (SOP) dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, serta tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Mayoritas informan menyatakan bahwa sudah tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai kebijakan perizinan sistem OSS, hanya dua informan dari kalangan pelaku usaha golongan mikro kecil yang menyatakan tidak tahu tersedia atau tidaknya SOP mengenai kebijakan perizinan sistem OSS karena mereka merasa belum paham atau mengerti dalam mengoperasikan sistem aplikasi perizinan OSS tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor SOP telah terpenuhi sebagai salah satu syarat keberhasilan dari

tercapainya tujuan dari pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS tersebut.

Edwards III (dalam Winarno, 2005:155) menekankan fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Menurut George C. Edwards III (dalam Widodo, 2010:106) bahwa struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif.

Seluruh informan menyatakan bahwa DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan tidak memerlukan koordinasi dengan instansi terkait dalam memproses perizinan dalam sistem OSS, hal ini berarti bahwa pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan tidak terjadi fragmentasi kepada instansi terkait lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor fragmentasi tidak terjadi dalam pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan yang merupakan sebagai salah satu faktor penghambat tercapainya tujuan dari implementasi suatu kebijakan.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa unsur struktur birokrasi dalam pengimplementasian kebijakan perizinan sistem OSS ini sudah berjalan dengan baik karena sudah tersedianya SOP untuk mengimplementasikan kebijakan perizinan sistem OSS dan dalam mengimplementasikan kebijakan perizinan sistem OSS pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan tidak terjadi fragmentasi kepada instansi

terkait lainnya sehingga kedua karakteristik utama tersebut tidak menjadi kendala atau penghambat dalam pencapaian tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Perizinan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan perizinan sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan belum berhasil diimplementasikan secara optimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan.

Faktor yang menjadi penyebab tidak berhasilnya implementasi kebijakan perizinan sistem *Online Single Submission* secara optimal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan adalah faktor komunikasi yang masih buruk yaitu pada dimensi transmisi/penyampaian informasi dan dimensi kejelasan informasi yang disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, L. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.
- Winarno, B. (2005). *Teori dan Proses Kebijakan Publik. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS
- Panggabean, M. S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Robby, U. B. & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Oss): Studi pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi dan Pembangunan*, 10(2): 51-57.