

IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK PADA PROSES PELAYANAN DI KABUPATEN TUBAN

Agus Suseno

Program Studi Magister Administrasi
FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
agus_suseno81@yahoo.com

ABSTRACT

Government Regulation Number 24 Year 2018 is the legal basis in serving business license I in Tuban Regency. The Tuban Regency Government is committed to improving public services, especially in licensing services. The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of Electronic Integrated Business Licensing Services in Tuban Regency based on Government Regulation Number 24 of 2018 in licensing services in Tuban Regency and identify the supporting and inhibiting factors. This research is a qualitative descriptive study, which was carried out at the Investment Office, Integrated One-Stop Service and Workers in Tuban Regency with informants from the Investment Office staff, One-Stop Integrated Services and Workers in Tuban Regency, using qualitative. The results showed that the implementation of the Integrated Electronic Business Licensing Services Licensing service had run well and was able to increase the number of business licenses from 2017 to the end of 2018. The supporting factors for the implementation of this policy were the socialization of licensing, the availability of adequate facilities and infrastructure, response from the government of Tuban Regency. While the inhibiting factor is the quantity of human resources that are still lacking, budget support is not yet optimal. But these inhibiting factors do not affect the licensing service process trying to be integrated electronically. Suggestions from the results of this study are to increase the number of licensing service officers, the need to increase socialization so that they are able to spread to all regions in Tuban Regency and to add members in the socialization activities and dissemination of licensing information to be better known to the people of Tuban District and to support licensing services.

Keywords: *Implementation, Policy, Licensing Services.*

PENDAHULUAN

Berbagai kemajuan yang terjadi menyadarkan pemerintah untuk mengubah paradigma tentang pendekatan yang digunakan untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan. perkembangan di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang ditandai dengan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma *rule government* yaitu, lebih menekankan aspek menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik (*public service*) pada peraturan perundang-undangan yang berlaku menjadi paradigma *good governance*, yaitu penyelenggaraan

pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada kehendak atau kemauan pemerintah (*government*) semata, tetapi melibatkan seluruh element baik unsur internal birokrasi maupun unsur publik (masyarakat), serta pihak swasta.

Perkembangan yang terjadi disebabkan oleh banyak faktor, antara lain tuntutan partisipasi masyarakat, perkembangan teknologi, pengaruh globalisasi, menurunnya kualitas lingkungan, konsumerisme, dan merebaknya kultur individualisme. Disamping itu, kemajuan menyebabkan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat. Dengan semakin banyaknya kebutuhan masyarakat sehingga diharapkan pemerintah lebih efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat serta mengutamakan kualitas pelayanan.

Sementara itu, pelayanan publik yang ada terkendala serangkaian keterbatasan, baik secara kuantitas instrumen maupun kualitasnya. Administrasi publik dalam perkembangannya dituntut untuk mampu menjawab berbagai tantangan dari persoalan-persoalan pelayanan publik yang ada dengan menempuh beragam alternatif cara. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan reformasi administrasi publik. Reformasi administrasi publik dilakukan pada berbagai aspek yang melingkupinya. Salah satu aspek yang paling penting diperhatikan dalam proses reformasi administrasi publik adalah aspek pelayanan kepada masyarakat atau dikenal sebagai pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam perspektif state merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat dalam ruang lingkung warga negara (*citizen*). Sesuai dengan Peraturan Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, pemerintah harus meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas melalui beberapa aspek yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kepastian biaya dan kepastian jadwal. Kualitas pelayanan publik adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut bergerak cepat dan tepat sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal. Akan tetapi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Surjadi (2012:11), bahwa:

“Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini, terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.”

Permasalahan diatas menunjukkan bahwa belum optimalnya kinerja aparatur sipil negara dalam menjalankan tupoksinya dengan baik sehingga kondisi pelayanan publik yang diberikan masih kurang optimal. Hal tersebut mengakibatkan adanya keluhan dan pengaduan masyarakat yang menandakan bahwa perlu adanya reformasi dalam birokrasi, khususnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik supaya lebih baik lagi. Kemudahan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan adanya inovasi. Pentingnya inovasi dalam sektor publik menjadi kajian yang menarik untuk diteliti, mengingat bahwa persaingan dan perkembangan perubahan sosial yang mengarah ke reformasi birokrasi.

Menghadapi kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin kompleks dalam hal pelayanan publik menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Menjawab permasalahan tersebut pemerintah sebagai penyelenggara layanan berupaya melaksanakan perbaikan birokrasi administrasi dibidang percepatan berusaha. Dengan adanya kebijakan pemerintah untuk melakukan perbaikan birokrasi tersebut diharapkan masyarakat pemilik usaha mendapatkan kemudahan perizinan melalui sistem elektronik. Kebijakan birokrasi terhadap kemudahan perizinan tersebut ditanggapi dengan adanya perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau yang biasa disebut dengan *Online Single Submission* (OSS).

Peluncuran OSS ini merupakan tindak lanjut dari ditandatanganinya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Konsep yang dikembangkan didalam OSS ini yaitu integrasi pelayanan perizinan antara pemerintah pusat dan daerah secara online. Tujuan utamanya tentu untuk mempermudah pelayanan perizinan sehingga mempercepat dan meningkatkan penanaman modal dan berusaha. Hadirnya OSS menjawab permasalahan perizinan selama ini tentang lambatnya pelayanan perizinan diberbagai daerah di Indonesia. Sebenarnya pemerintah telah memiliki kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang wajib diselenggarakan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk mempercepat perizinan yang mana pemerintah pusat telah melimpahkan kewenangan perizinannya kepada pemerintah daerah.

Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau OSS telah diterapkan Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sernua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu dimana kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam penerapannya perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban mengalami berbagai permasalahan yang disebabkan belum sempurnanya website perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang telah diterbitkan oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI. Timbulnya permasalahan tersebut berdampak pada kurang

efektifnya pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban. Ketika sebuah kebijakan diterapkan tentu akan ada kendala yang dihadapi dan perlu diketahui apakah kebijakan tersebut benar-benar tepat untuk menjawab permasalahan dalam menyelenggarakan pelayanan, terutama permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban dalam menyelenggarakan pelayanan prima. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kabupaten Tuban.”

Adapun tujuan dari implementasi kebijakan publik dalam penelitian ini, yaitu untuk menganalisis implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Tuban, dan untuk menganalisis faktor pendukung dan kendala dalam implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Tuban, serta untuk mendeskripsikan model implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Tuban.

KONSEP

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik merupakan sebuah kebijakan pemerintah pusat yang di dalamnya tercantum tentang sistem aplikasi *Online Single Submission (OSS)* dan kewenangan yang harus dijalankan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota. Prinsip yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik antara lain:

1. Koordinasi, setiap perizinan yang membutuhkan syarat atau komitmen berupa dokumen lingkungan harus berkoordinasi dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tuban.
2. Integrasi, penggabungan perizinan yang dikelola dari masing-masing SKPD menjadi satu aplikasi *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban.
3. Sinkronisasi, kejelasan syarat perizinan antara PTSP Kabupaten Tuban dengan Instansi lain yang terintegrasi di dalam aplikasi *Online Single Submission (OSS)*.
4. Simplifikasi, prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit - belit.
5. Keamanan, proses dan hasil pelayanan memiliki kepastian hukum dan rasa aman.
6. Kepastian, prosedur pelayanan, rincian biaya dan jadwal waktu penyelesaian memiliki kepastian.

Implementasi kebijakan publik merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu / pejabat-pejabat / kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno, 2005:102). Implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan keputusan kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan tersebut.

Implementasi dilakukan untuk menjalankan kebijakan yang mana aktor, organisasi, prosedur, teknik serta sumber daya diorganisasikan secara bersama-sama guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Beberapa manfaat dari implementasi kebijakan publik antara lain:

1. Sebagai wacana pemahaman proses pelayanan perizinan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Keberhasilan dalam mengimplementasikan kebijakan publik tidak hanya dilihat dari proses pembuatan kebijakannya saja, melainkan dari faktor sumberdaya dan diikuti dengan penentuan tindakan-tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan kebijakan.
2. Sebagai bahan masukan dalam penetapan tujuan dan sasaran yang ditujukan kepada masyarakat terutama bagi masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan perizinan.

Keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle (1980) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel isi kebijakan ini mencakup:

- 1) Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan;
- 2) Jenis manfaat yang diterima oleh *target group*;
- 3) Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan;
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat. Sedangkan Variabel lingkungan kebijakan mencakup:
 - a. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
 - b. Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa;
 - c. Tingkat kepatuhan dan respon kelompok sasaran.

Dalam rangka mengupayakan keberhasilan kebijakan maka tantangan - tantangan tersebut harus dapat teratasi sedini mungkin. Pada suatu sisi lain bahwa untuk mencapai keberhasilannya ada banyak variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya *policy maker* untuk mempengaruhi perilaku birokrat sebagai pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. Dalam berbagai sistem politik, kebijakan publik diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah.

Kompleksitas implementasi bukan saja ditunjukkan oleh banyaknya aktor atau unit organisasi yang terlibat, tetapi juga dikarenakan proses implementasi dipengaruhi oleh berbagai variabel yang, baik variabel yang individual maupun variabel organisasional, dan masing-masing variabel pengaruh tersebut juga saling berinteraksi satu sama lain.

METODE

Pendekatan penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif yang lebih mendasarkan data dari informasi dari berbagai sumber informan dan lebih mengandalkan pernyataan-pernyataan. Adapun untuk mengkonfirmasi seluruh pernyataan tadi peneliti lakukan dengan cara melakukan penambahan data yang diambil dari observasi ke tengah-tengah lapangan penelitian dan tidak lupa peneliti juga menambahkan konfirmasi terhadap pernyataan para informan tersebut dengan mengambil data dari berbagai dokumen. Dukungan atas seluruh

informasi di atas masih peneliti tambahkan yaitu dengan dukungan dari sumber kepustakaan seperti literature mengenai kebijakan publik.

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini dibahas 3 (tiga) faktor penentu kegagalan ataupun keberhasilan implementasi kebijakan berdasarkan Variable Lingkungan Kebijakan Merilee S. Grindle dalam Nugroho (2014:671) pada implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Tuban yaitu sebagai berikut:

Kekuasaan, Kepentingan dan Strategi

Kekuasaan secara umum berarti "kemampuan pelaku untuk memengaruhi tingkah laku pelaku lain sedemikian rupa, sehingga tingkah laku pelaku terakhir menjadi sesuai dengan keinginan dari pelaku yang mempunyai kekuasaan". Harold D. Laswell (1984:9). Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik di Kabupaten Tuban menjalankan kebijakan dari Pemerintah Pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Adapun pembahasan kekuasaan, kepentingan dan strategi dibagi menjadi tujuh yaitu:

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah memengaruhi aktivitas orang lain Felix. A. Nigro (1965). Untuk menjalankan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kabupaten Tuban dalam hal ini adalah Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja. Dalam pengamatan penelitian, Kepala Bidang Perizinan selaku pimpinan bidang perizinan telah mengorganisir tugas pelayanan perizinan agar terintegrasi secara elektronik dalam melayani masyarakat pemohon izin.

2. Wewenang

Dalam melaksanakan pelayanan perizinan Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja sudah sesuai dengan wewenang yang diberikan yaitu hanya sebatas pada bimbingan atau *help desk*. Hal ini dikarenakan penyeragaman bentuk layanan perizinan berusaha dengan aplikasi *Online Single Submission* (OSS) yang tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pemerintah Kabupaten bukan lagi sebagai penerbit dokumen perizinan melainkan hanya sebagai implementor.

3. Kepentingan

Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Tuban dalam hal ini bidang perizinan pada Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja berusaha mewujudkan kepentingan Pemerintah Pusat melalui kemudahan pelayanan perizinan di tiap daerah di Indonesia untuk menyerap investasi sebanyak-banyaknya. Adapun kepentingan Pemerintah Kabupaten Tuban melalui pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik adalah untuk melayani masyarakat sebaik mungkin sehingga dapat tercapai kepuasan publik sekaligus meningkatkan iklim investasi sesuai dengan visi misi Bupati Tuban. Sehingga kepentingan Pemerintah Kabupaten Tuban sejalan dengan kepentingan Pemerintah Pusat.

4. Peluang

Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dapat meningkatkan peluang investasi, karena sistem dibuat agar lebih mudah, cepat dan transparan dalam mengurus dokumen perizinan berusaha. Pelayanan perizinan di Kabupaten Tuban telah menerapkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 sejak bulan Juli 2018. Dengan menerapkan peraturan tersebut sekarang dapat dilihat peningkatan pemohon izin dari tahun sebelumnya.

5. Kekuatan

Kekuatan merupakan situasi atau kondisi yang dimiliki oleh organisasi yang bisa memberikan pengaruh positif pada saat ini atau pun di masa yang akan datang. Sebuah organisasi harus mengerti kekuatan yang dimiliki untuk menjalankan sistem sehingga dapat tercapai tujuan organisasi tersebut. Pada pemerintahan kekuatan sering digunakan untuk mencapai tujuan pemerintah melalui diterbitkannya peraturan-peraturan yang merupakan bentuk terjemahan dari kebijakan ataupun melalui sarana dan prasarana yang terus dilengkapi serta kekuatan pada sumber daya manusia yang kompeten dalam menjalankan sistem yang ada. Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja telah mengerahkan kekuatan berupa sarana dan prasarana yang memadai serta memaksimalkan peran petugas pelayanan yang berkompeten dalam melayani pemohon perizinan.

6. Kelemahan

Dukungan anggaran yang masih rendah menjadi kelemahan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Tuban. Anggaran yang kurang dapat menimbulkan dampak rendahnya pengetahuan masyarakat karena sosialisasi yang tidak maksimal, dikarenakan masyarakat butuh sosialisasi tentang sistem yang masih baru dan menggunakan akses jaringan internet. Tidak semua masyarakat paham akan penggunaan internet, terutama masyarakat di pedesaan dan masyarakat golongan usia lanjut yang kebanyakan masih kurang paham teknologi (gaptek). Oleh karena itu masyarakat tersebut perlu bimbingan dan sosialisasi dari aparaturnya agar paham.

7. Tantangan

Pemerintah daerah memiliki tantangan untuk mensukseskan kebijakan yang diterapkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik yang diterbitkan agar kebijakan tersebut dapat diterima masyarakat sekaligus mempermudah pengurusan dokumen perizinan berusaha yang memiliki efek peningkatan investasi. Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja memiliki tantangan tidak berhenti pada penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik tetapi sampai memiliki efek positif yaitu peningkatan arus investasi pada tiap daerah dalam skala nasional.

Karakteristik

Kesiapan aparatur memang diperlukan sebelum melayani masyarakat, agar bisa melayani masyarakat dengan benar dan memuaskan serta dapat diterimanya kebijakan baru tersebut di masyarakat. Di samping kesiapan, penerapan kebijakan haruslah efektif dan efisien, mengingat hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu faktor efektif dan efisien adalah dengan cara mendatangi masyarakat (jemput bola). Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kabupaten Tuban sudah berjalan efektif dan efisien yang didukung oleh kegiatan perizinan keliling (jemput bola) dan sosialisasi tatap muka di kecamatan oleh petugas pelayanan perizinan. Kegiatan ini sangat dibutuhkan karena masyarakat merasa terbantu dan dimudahkan dalam pengurusan perizinan berusaha.

Kepatuhan dan Respon

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja sesuai dengan apa yang ada pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Yang artinya dalam penerbitan kebijakan tersebut sudah mengandung SOP di dalamnya. Jadi Pemerintah Daerah tidak perlu lagi membuat SOP baru, tetapi hanya menerapkan dan melaksanakan apa yang sudah tercantum di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tersebut. Penerapan SOP adalah hal yang wajib dipatuhi oleh petugas pelayanan. Ketika petugas tidak melaksanakan SOP dengan benar maka petugas tersebut menyalahi peraturan yang telah ditetapkan. Bagi masyarakat pemohon yang dilayani tidak sesuai dengan SOP, pemohon tersebut berhak menegur atau melaporkan kepada Pejabat yang bernaung pada kantor pelayanan tersebut dan Petugas yang menyalahi peraturan tersebut dapat dikenakan sanksi.

Di samping kepatuhan, respon juga menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan dalam hal ini Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, disambut cukup baik. Ini dikarenakan prosedur yang dipersyaratkan tidak banyak dan tidak berbelit-belit. Respon positif seperti ini sangat dibutuhkan oleh Pemerintah, sebab salah satu keberhasilan pemerintah adalah mendapat respon yang positif dari masyarakat. Akan tetapi tugas pelayanan juga harus merespon pengaduan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan dan penyebarluasan informasi pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik. Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja telah memberikan respon dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Respon penerimaan pengaduan dalam bentuk SOP pelayanan pengaduan masyarakat dan respon penyebarluasan informasi perizinan dalam bentuk kegiatan sosialisasi tatap muka di Kecamatan-kecamatan di wilayah Kabupaten Tuban serta sosialisasi melalui media cetak dan radio. Dari respon tersebut diharapkan mendapat sambutan positif dari masyarakat yang pada akhirnya dapat mensukseskan penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission (OSS)*, sehingga arus investasi dapat dengan mudah masuk ke Kabupaten Tuban tanpa proses yang berbelit-belit.

Faktor Pendukung Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Berhasil tidaknya implementasi kebijakan tidak hanya disebabkan oleh faktor yang berasal dari sasaran yang dituju dalam hal ini adalah masyarakat . Akan tetapi terdapat faktor pendukung yang telah dianalisis antara lain:

1. Sitem Aplikasi Terintegrasi

Sisitem ini diciptakan oleh Pemerintah Pusat untuk diterapkan oleh Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota yang di dalamnya terdapat urutan dan syarat-syarat untuk menjalankan pelayanan perizinan berusaha. Sistem juga sudah di desain agar mudah digunakan, cepat, transparan dan tidak berbelit-belit.

2. Sarana dan Prasarana

Untuk menerapkan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja telah menyediakan sarana dan Prasarana yang memadai yaitu berupa runag pelayanan ber AC, komputer akses untuk petugas dan untuk pemohon, ruang pengaduan/konseling, ruang bermain anak, ruang laktasi, loket khusus difabel, jalur difabel, mushola, toilet, free wifi, mobil pelayanan keliling, parkir luas teratur dan air minum kemasan gratis.

3. Sumber Daya Manusia

Petugas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja memiliki kemampuan yang baik dalam melayani pemohon untuk membimbing ke akses aplikasi OSS, sehingga sangat memudahkan para pemohon perizinan.

4. Sosialisasi dan Penyebarluasan Informasi

Sosialisasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian perizinan sudah dilakukan dengan baik. Sosialisasi perizinan dilakukan dengan melalui beberapa cara diantaranya yaitu: sosialisasi perizinan tatap muka di tiap kecamatan, dialog interaktif melalui Radio, dipasangnya papan informasi dan papan billboard perizinan, partisipasi Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban dalam kegiatan pameran investasi serta penyebaran booklet leaflet. Tujuan diadakannya sosialisasi tersebut supaya masyarakat mengetahui bahwa proses perizinan sudah menggunakan aplikasi *Online Single Submission (OSS)* yang bisa diakses di www.oss.go.id Hal tersebut terbukti mampu membuat masyarakat mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban.

Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Setiap implementasi kebijakan tentunya megandung resiko kegagalan, Hogwood dan Gunn dalam Abdul Wahab (2008: 61-62) telah membagi pengertian kegagalan kebijakan (*policy failure*) dalam dua kategori, yakni: *Non-implementation* (tidak bisa terimplementasikan) dan *Unsuccessful implementation* (implemenasi tidak berhasil).

Non-implementation (tidak bisa terimplementasikan), artinya bahwa suatu kebijakan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana, mungkin karena pihak-pihak yang terlibat di dalam pelaksanaannya tidak mau bekerjasama, atau mereka telah

bekerja secara tidak efisien, bekerja setengah hati atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai permasalahan.

Unsuccessful implementation (implementasi tidak berhasil), artinya manakala suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal yang ternyata tidak menguntungkan, maka kebijakan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Biasanya kebijakan yang memiliki resiko untuk gagal tersebut disebabkan faktor-faktor berikut: pelaksanaannya yang buruk (*bad execution*) dan kebijakan itu bernasib jelek (*bad luck*).

Sesuai dengan teori diatas, dalam implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, tentu tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang timbul. Adapun faktor penghambat dari implementasi kebijakan ini yakni faktor yang bisa dari dalam atau luar, sekalipun faktor penghambat ini tidak sampai pada tahap *unsuccessful implementation* atau bahkan *Non-implementation* tapi tetap saja pembenahan perlu dilakukan supaya kebijakan yang dihasilkan jadi maksimal, berikut faktor penghambat yaitu:

1. Terbatasnya Sumber Daya Manusia

Sumberdaya manusia yang ada di bidang perizinan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban relatif masih kurang dari segi kuantitas. Jumlah hanya 12 orang orang. Jumlah tersebut relatif terbatas jika dibandingkan dengan tugas dan fungsi dari bidang perizina. Hal tersebut menyebabkan pembagian potensi/tugas diantara para pegawai belum merata. Masih ada pegawai yang merangkap tugasnya diluar tugas pokoknya.

2. Dukungan anggaran yang masih kurang

Anggaran sebagai penunjang pelayanan perizinan berusaha masih belum memadai, tetapi tidak berpengaruh terhadap proses pelayanan perizinan. Anggaran yang memadai dibutuhkan sebagai penunjang kegiatan sosialisasi dan penyebarluasan informasi perizinan ke kecamatan-kecamatan di wilayah Kabupaten Tuban.

Model Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Di Kabupaten Tuban

Berdasarkan teori implementasi pelayanan pada variable lingkungan Merilee S. Grindle ditemukan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas perizinan termasuk faktor pendukungnya. Begitu juga dengan peningkatan jumlah izin berusaha mengalami peningkatan yang dipengaruhi oleh faktor pendukung yang ada dalam variable lingkungan. Sedangkan yang disebut faktor penghambat tidak berpengaruh terhadap kinerja pada implementasi perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Tuban. Teori Merilee S. Grindle sesuai dengan hasil penelitian diamana variable lingkungan tempat diimplementasikannya kebijakan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kabupaten Tuban yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

Dalam menerapkan Model Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, Pemerintah Kabupaten Tuban dalam hal ini bidang perizinan Dinas

Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja seperti gambar di bawah. Di mana teori implementasi Pelayanan variable lingkungan Merilee S. Grindle yang mempengaruhi proses pelayanan pada Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kabupaten Tuban dan menghasilkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan serta peningkatan jumlah izin berusaha.

KESIMPULAN

Sehubungan dengan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kabupaten Tuban, maka dapat diambil beberapa kesimpulan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban telah mengimplementasikan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sesuai dengan teori Implementasi Merilee S. Grindle pada variable lingkungan yang termasuk di dalamnya faktor pendukung antara lain:

- a. Kekuasaan, Kepentingan dan Strategi
- b. Karakteristik
- c. Kepatuhan dan Respon
- d. Faktor Pendukung
 - 1) Sistem Aplikasi Terintegrasi
 - 2) Sarana dan Prasarana
 - 3) Sumber Daya Manusia
 - 4) Sosialisasi dan Penyebarluasan Informasi
- e. Faktor Penghambat (*tidak berpengaruh*)
 - 1) Terbatasnya Sumber Daya Manusia (*tidak berpengaruh*)
 - 2) Dukungan Anggaran (*tidak berpengaruh*)
- f. Dalam menerapkan Model Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, Pemerintah Kabupaten Tuban dalam hal ini bidang perizinan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja sesuai dengan Variable Merilee S. Grindle dimana variable lingkungan beserta faktor pendukungnya tersebut berpengaruh terhadap proses pelayanan perizinan yang mengakibatkan peningkatan kualitas perizinan dan meningkatnya jumlah pemohon izin berusaha.

REKOMENDASI

1. Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja perlu menambah pegawai yang ditempatkan sebagai petugas pelayanan perizinan.
2. Perlu perencanaan pada tahun berikutnya untuk menambah kegiatan sosialisasi sampai ke pedesaan mengingat Layanan Perizinan Secara elektronik perlu mensosialisasikan sampai ke masyarakat desa.
3. Penambahan anggaran pada tahun berikutnya untuk menunjang kegiatan penyebarluasan informasi dan sosialisasi sampai menyeluruh ke semua wilayah Kabupaten. Agar masyarakat memiliki kesadaran mengurus dokumen perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bridgman, Peter and Davis, Glyn. 2000. *The Australian Policy Handbook*. Australia: Allen & Unwin.
- Kumorotomo, Wahyudi dan Agus Subando Margono. 1998. *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-Organisasi Public*. Yogyakarta: Gadjah Mada university Press.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasir, DKK (2008), "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kemiskinan Rumah Tangga Di Kabupaten Purworejo" *Jurnal Eksekutif*. Vol. 5 No.4.
- Nugroho D, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Nugroho D, Riant. 2014. *Kebijakan Publik Di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Parson, Wayne. 2006. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ripley and Franklin. 1982. *Policy Implementation and Bureaucracy*. Chicago: Dorsey Press.
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2006. *Membangaun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Refika Aditama.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tjiptoherijanto dan Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: UI-Press.
- Wahab, Solichin Abdul. 2005. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: BumiAksara.
- Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo (Anggota IKAPI).
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, Budi. (2012). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta : CAPS.

Dasar Hukum:

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25//M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.