

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION  
(OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN PELALAWAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**JUWITA RAHMA YENTI**

**NPM: 177110272**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Swt karena berkat rahmat dan hidayah nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan”** shalawat beriring salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman

Penulisan Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi program studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menempuh wawasan penulis tentang ilmu-ilmu sosial dan politik.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan usulan penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas di lingkungan Lembaga Pendidikan Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan pada penulis dalam menimba Ilmu Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau.

3. Ibuk Lilis Suriani, S.Sos, M,Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah memfasilitasi dan memberi ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam menuls usulan penelitian ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.sos ,M.Si selaku sekertaris Program studi administrasi publik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba Ilmu Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
5. Bapak Kartius, S.Sos.,M.AP selaku pembimbing yag telah menyediakan waktu dan membagi pengetahuan kepada penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini terhadap apa yang telah diarahkan.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Publik yang telah memberikan Ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Islam Riau
7. Kepada Ayahanda Bambang Ramlan dan Ibunda Eda Yanti tersayang yang telah memfasilitasi baik dari segi material dan non material serta doa dan dukungannya terhadap penulis, dan Kakak yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, serta Abang yang selalu memberikan semangat terhadap penulis.
8. Kepada seluruh staf dan pegawai Tata Usaha yang ada pada lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah membantu penulis dalam melakukan prosedur penelitian.
9. Teruntuk teman-teman seperjuangan yang berada pada Kelas Administrasi Publik C angkatan 17 Dan Seluruh Keanggotan Himia Publik yang telah melewati masa-masa menimba ilmu bersama-sama baik susahh maupun senang
10. Terkuhus Orang spesial yang berinisial U yang tidak bisa saya sebutkan nama nya yang selama proses penelitian menjadi penyemangat saya, menjadi support sistem

menjadi teman , sahabat, abang serta orang spesial di masa- masa saya melakukan penelitian.

Penulis memohon kepada yang maha kuasa semoga jasa baik semua yang saya sebutkan maupun yang tidak bisa saya sebutkan dibalas dengan rahmat dan kkarunia yang melimpah. Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup kepada setiap orang yang membacanya



Pekanbaru, 16 Oktober 2021

Penulis

Juwita Rahma Yenti

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KOMPEREHENSIF SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan & Kegunaan Penelitian .....	17
1. Tujuan Penelitian .....	17
2. Kegunaan Penelitian.....	17
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....</b>	<b>19</b>
A. Studi Kepustakaan.....	19
1. Konsep Administrasi .....	19
2. Konsep Administrasi Publik .....	25
3. Konsep Organisasi .....	27
4. Konsep Manajemen.....	29
5. Konsep Kebijakan Publik.....	32
6. Konsep Pelayanan Publik .....	33
7. Konsep Implementasi .....	37
8. Kosep E-government.....	45

B. Kerangka Pikir .....	47
C. Hipotesis.....	48
D. Konsep Operasional .....	49
E. Operasional Variabel.....	52
F. Teknik Pengukuran .....	54
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
A. Tipe Penelitian .....	58
B. Lokasi Penelitian .....	58
C. Populasi dan Sampel .....	58
D. Teknk Penarikan Sampel.....	59
E. Jenis dan Sumber Data .....	61
F. Teknik Pengumpulan Data.....	61
G. Tenik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	62
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	63
<b>BAB IV: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan.....	64
1. Kondisi Wilayah Kabupaten Pelalawan.....	65
2. Kondisi Penduduk Kabupaten Pelalawan.....	66
3. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan .....	67
<b>BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
A. Identitas Responden .....	71
1. Jenis Kelamin.....	72
2. Usia Responden.....	73
3. Pendidikan.....	74
B. Impelemtasi Kebijakan Pelayanan Online Sinle Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan .....	76
1. Deskriptif Tentang Pelayanan Online Single Submission .....	76
2. Analisis Inddikator Pelayanan Online Sinle Submission .....	80

a. Komunikasi.....	80
1.1 Koordinasi.....	80
1.2 Sosialisasi.....	83
b. Sumber Daya.....	84
2.1 Sumber Daya Manusia .....	88
2.2 Anggaran.....	89
2.3 Teknologi.....	90
c. Disposisi.....	92
3.1 Respon Implementer.....	93
3.2 Kognisi .....	94
d. Struktur Birokrasi.....	96
4.1 Persuasif.....	97
4.2 SOP .....	98
C. Hambatan-hambatan Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan .....	101
<b>BAB VI: KESIMPULAN.....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>107</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>1.1</b> Rekapitulasi Rekapitulasi jumlah Perizinan dan Non perizinan Keseluruhan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan.....	13
<b>2.1</b> Tabel Operasional Variabel Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	53
<b>3.1</b> Jumlah Populasi dan Sampel dalam pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.....	59
<b>3.2</b> Jadwal Waktu Kegiatan Peneliti Tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	63
<b>4.1</b> Jumlah Aparat Sipil Negara (ASN) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan .....	48
<b>4.2</b> Jumlah Pegawai Tidak Tetap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan .....	48
<b>5.1</b> Distribusi Jumlah Responden Penelitian Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan menurut jenis kelamin .....	72
<b>5.2</b> Distribusi Jumlah Responden Penelitian Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan menurut Tingkat Usia.....	74
<b>5.3</b> Distribusi Jumlah Responden Penelitian Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan menurut Tingka	



Pendidikan .....	75
<b>5.4</b> Perbedaan OSS 1.0 dan 1.1 .....	78
<b>5.5</b> Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Komunikasi.....	80
<b>5.6</b> Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Komunikasi.....	81
<b>5.7</b> Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sumber Daya .....	85
<b>5.8</b> Disitribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Sumber Daya.....	85
<b>5.9</b> Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Disposisi.....	92
<b>5.10</b> Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Disposisi.....	92
<b>5.11</b> Distrubusi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Struktur Birokrasi.....	96
<b>5.12</b> Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Struktur Birokrasi.....	97
<b>5.13</b> Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Implementasi Pelayanan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu KabupatenPelalawan.....	99
<b>5.14</b> Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Implementasi Pelayanan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.....	100

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar</b>	
1.1 Portal website Online Single Submission DPMPTSP Kabupaten Pelalawan.....	6
1.2 Gambar Langkah mudah registrasi Online Single Submission (OSS).....	10
1.3 Kerangka Pikir Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 :Kuesioner Untuk Kepala Dinas .....	113
2 : Daftar Wawancara Untuk Kepala Dinas.....	123
3 : Kuesioner Untuk Kaubag Umum .....	124
4 : Kuesioner Untuk Petugas Progam OSS.....	134
5 : Kuesioner Untuk Responden Masyarakat sebagai pengguna OSS.....	144
6 : Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi	
7 : Surat Keterangan Jurnal Online	
8 : Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi	
9 : Surat Riset dari Fakutas	
10 : Surat Keterangan Penelitian	
11 : Surat Riset Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu SatuPintu Provinsi Riau	
12 : Surat Riset Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan	
13 : Sertifikat Baca Al-Qur'an	

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Konferensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Juwita Rahma Yenti  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : S1  
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Konferensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat pada nya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan yang mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa apabila ia kemudian hari ditemukan terbukti secara sah bahwa saya telah melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir satu dan dua tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan fakultas dan universitas serta hukum negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 oktober 2021

Pelaku Pernyataan

  
143AJX584152384  
Juwita Rahma Yenti

# **IMPLEMENTASI KEBJAKAN PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PELALAWAN**

## **ABSTRAK**

Oleh

Juwita Rahma Yenti

Implementasi kebijakan pelayanan Online Single Submission (OSS) dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan. Dengan Tujuan Melihat bagaimana Implementasi Kebijakan Online Single Submission dilaksanakan serta melihat apa saja hambatan-hambatan dalam Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Moodal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini menggunakan deskriptif Kuantitatif, Serta yang menjadi Populasi pada Penelitian ini ialah Kepala Dinas DPMPPTSP, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Petugas Bidan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta Masyarakat yang menggunakan Pelayanan OSS, pada penelitian ini menggunakan Tenik Penarikan Sampel Aksidental dan Purposive Sampling pada Jenis dan Sumber data yang dilakukan pada penelitian ini adata Data Primer dan Data Sekunder Kemudian Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan yaitu Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi pada Teknik Analisis Data dan uji Hipotesis peneliti menggunakan metode Deskriptif, Penelitian ini juga dilakukan Berdasarkan Peraturan yang ada yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegritas Secara Elektronik dan di perkuat dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Implementasi Perizinan dan Non perizinan yang Terintegritas Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.

**Kata Kunci : Implementasi , Kebijakan , Pelayanan Online Single Submission**

**IMPLEMENTATION OF ONLINE SINGLE SUBMISSION SERVICE (OSS) POLICY AT THE ONE DOOR INTEGRATED SERVICE AND INVESTMENT DEPARTMENT OF PELALAWAN REGENCY**

**ABSTRACT**

By

Juwita Rahma Yenti

*The implementation of the Online Single Submission (OSS) service policy is carried out at the Pelalawan Regency Investment and One Stop Service Office. With the aim of seeing how the implementation of the Online Single Submission Policy is implemented and seeing what are the obstacles in the implementation of the Online Single Submission Policy at the Office of Investment and One Stop Integrated Services, Pelalawan Regency. This study uses quantitative descriptive, and the population in this study is the Head of the DPMPTSP Service, the Head of the General and Civil Service Subdivision, the Midwife for Licensing and Non-Licensing Services and the community who use OSS Services, in this study using Accidental Sampling and Purposive Sampling Techniques and the source of data carried out in this research is primary data and secondary data. Then the data collection techniques carried out are interviews, observations, and documentation on data analysis techniques and hypothesis testing researchers use descriptive methods, this research is also carried out based on existing regulations, namely government regulations Number 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services and strengthened by the Regent's Regulation Number 17 of 2019 concerning the Implementation of Electronically Integrated Licensing and Non-licensing at the Investment Service and Integrated Services Sat u Door of Pelalawan Regency.*

**Keywords: Implementation, Policy, Online Single Submission Service**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia pada saat ini memiliki tugas penting dalam mensejahterakan rakyat Indonesia sesuai yang tertera dalam UUD 1945 yang menjadi landasan dan tujuan Negara Republik Indonesia , salah satu bentuk mensejahterakan rakyat Indonesia bukan hanya saja dalam segi Pendidikan atau pun kesehatan memberikan pelayanan publik juga salah satu faktor dalam mensejahterakan rakyat hal ini sudah di jelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Dimana Berisi Kriteria-Kriteria Bentuk Pelayanan Prima yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisien, keadilan yang merata dan ketepatan waktu , sesuai dengan keputusan ini pemerintah di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, namun pada kenyataannya masyarakat masih banyak yang belum mendapatkan fasilitas atau pelayanan yang baik dalam melakukan proses pelayanan di instansi pemerintahan, bentuk dari buruk nya pelayanan publik yang di dapatkan oleh masyarakat bisa di lihat dari ketidakpastian pelayanan, belum adanya standar pelayanan yang jelas , dan masih adanya pungutan liar (PUNGLI) yang di lakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan proses pelayanan agar pelayanan dapat di lakukan dengan cepat.

Hal ini menyebabkan timbulnya keresahan di tengah masyarakat dan munculnya citra buruk terhadap instansi pemerintahan selama ini, kurangnya partisipasi masyarakat juga disebabkan buruknya pelayanan. Masyarakat yang dituntut untuk taat melakukan segala bentuk administrasi namun yang didapatkan tidak sesuai yang menjadi keinginan masyarakat. Oleh sebab itu yang harus dilakukan oleh pemerintah ialah memperbaiki sistem pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik.

Pemerintah Indonesia selama ini dinilai kurang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, belum adanya media informasi dalam bentuk teknologi untuk masyarakat dapat mengakses segala bentuk pelayanan tanpa harus bertatap muka secara langsung, masyarakat seharusnya tidak perlu untuk pergi ke sebuah instansi pemerintahan dalam melakukan pelayanan dikarenakan ini memakan waktu yang lama dan membutuhkan biaya yang besar terlebih untuk masyarakat yang jauh dari perkotaan yang memiliki jarak tempuh yang jauh untuk pergi ke sebuah instansi pemerintahan, belum lagi adanya permasalahan yang didapatkan masyarakat seperti belum lengkapnya persyaratan yang dibutuhkan atau prosedur yang belum dilengkapi sehingga membutuhkan waktu tidak hanya satu kali dalam pengurusannya.

Kemajuan teknologi informasi seharusnya dimanfaatkan oleh pemerintah dalam menanggulangi permasalahan yang ada saat ini, dengan adanya teknologi informasi ini pemerintah dapat memberi inovasi dalam segi pelayanan publik yang berbasis teknologi. Sehingga pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publik yang berbasis elektronik yang dinilai lebih efektif dan efisien. Hal ini perlu di



terapkan untuk menghindari munculnya diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu ketepatan waktu atau pun biaya pelayanan dan juga tentunya menghindari munculnya pungutan liar yang selama ini menjadi momok di tengah masyarakat.

Peran pemerintah sebagai fasilitator dan Regulator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan azas pemerintahan yang demokratis, oleh sebab itu pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan agar menjadi tatanan pemerintahan yang baik. Salah satunya pelayanan publik di bidang Administrasi Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Serta Non Perizinan bidang ini saling berkesinambungan dengan bentuk bidang pelayanan lainnya.

Oleh sebab itu banyak dari pemerintah daerah telah mengeluarkan berbagai macam bentuk inovasi dalam rangka perubahan menuju kemajuan di daerah masing-masing baik di bidang pembangunan maupun pelayanan publik. Sebagai bentuk hal dapat dilihat bahwa semua permasalahan yang muncul pada akhirnya pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan melalui instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan E-Government Yang Dimana Bentuk Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi dalam segi pelayanan di semua bidang pemerintahan. Melihat sistem pelayanan yang ada di negara Indonesia ini maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Tidak hanya PP Nomor 24 Tahun 2018 namun peraturan ini di perkuat dengan adanya Peraturan Gubernur Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayan Terpadu Satu Pintu. Dengan muncul nya peraturan ini beberapa daerah berlomba-lomba untuk memunculkan inovasi baru dalam rangka meningkatkan segi pelayanan. Salah satu nya dari Provinsi Riau beberapa kabupaten yang ada di Provinsi Riau sudah menciptakan inovasi pelayanan baru yang berbasis teknologi salah satu nya Kabupaten Pelalawan meningkatkan kualitas pelayanan nya dengan inovasi berbasis online demi tercapainya Kabupaten yang Smart City maka Kabupaten Pelalawan juga menerapkan sistem pelayanan dan perizinan yang berbasis elektronik sesuai dengan regulasi yang sudah di tetapkan pada Kabupaten Pelalawan.

Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pelimpahan Wewenang Menandatangani Serta Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan:

1. Bahwa dengan di undang nya peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Online Single Submission). Guna optimalisasi pelayanan perizinan dan non perizinan terintegrasi secara elektronik di lingkungan pemerintah kabupaten pelalawan maka perlu mengatur tentang pendelegasian wewenang penandatanganan dan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan.

2. Bahwa berdasarkan pertimbangan bahwa perlu menetapkan peraturan bupati tentang pendelegasian wewenang menandatangani Perizinan Dan Nonperizinan serta penyelenggaraan pelayanan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.

Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Implementasi Perizinan Dan Non Perizinan Yang Terintegritas Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan juga menjelaskan hak yang sama pada pengimplementasian sistem pelayanan perizinan OSS (online sigle submission)

Pelayanan Perizinan Online Single Submission (OSS) ini membantu masyarakat di mulai dari permohonan perizinan hingga penerbitan dokumen perizinan secara online. aplikasi Online Single Submission ini mulai di terapkan oleh pemerintah pusat pada 8 juli 2018 dan di terapkan nya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan itu pada 5 agustus 2018 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dengan website <http://oss.go.id>

**Gambar 1.1 Portal website Online Single Submission Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan**



*Sumber: Website Resmi DPMPTSP kabupaten pelalawan 2019*

Sistem Online Single Submission (OSS) ini diciptakan manfaat nya bagi masyarakat selaku pelaku usaha dalam mendapatkan perizin ynag hal ini dimaksud:

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha, baik persyaratan untuk melakukan usaha (Izin Terkait Lokasi, Lingkungan Dan Bangunan) izin usaha maupun izin operasioanl untuk kegiatan operasional usaha ditingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyarata izin.

2. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua pemangku kepentingan dan memperoleh izin secara aman, cepat dan realtime
3. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam tempat.
4. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk menyimpan data perizina dalam satu identitas berusaha Nomor Induk Berusaha (NIB)

Program Online Single Submission (OSS) juga di terapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: KPTS/800/DPMPSTP/2019/22 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan:

1. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ada penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan.
2. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud diatas maka perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Tentang Standar

Pelayanan Perizinan Dan Onperizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

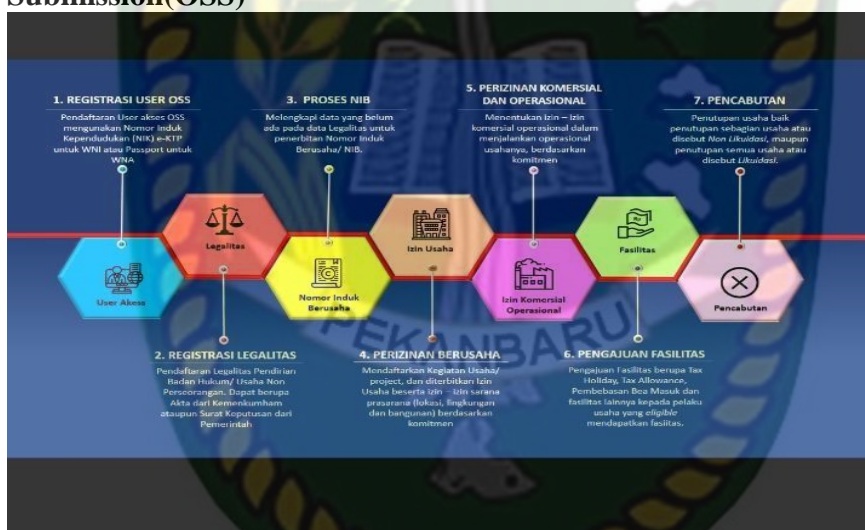
Pada layanan Online Single Submission (OSS) ini terdapat beberapa layanan perizinan dan non perizinan yang dapat di akses oleh masyarakat dan terdapat berbagai bidang yaitu:

Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS)

1. Sektor Pendidikan dan Kebudayaan
2. Sektor Kesehatan
3. Sektor Pekerjaan Umum
4. Sektor Pertanian
5. Sektor Lingkungan Hidup
6. Sektor Ketanagakerjaan
7. Sektor Parawisata
8. Sektor Perhubungan
9. Sektor Perdagangan
10. Sektor Perindustrian
11. Sektor Koperasi UMKM

Sebelum melakukan proses pelayanan perizinan atau non perizinan pada website Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Pelalawan, pengguna terlebih dahulu melakukan pendaftaran user akses Online Single Submission (OSS) menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) E-KTP untuk Warga Negara Indonesia (WNI) atau Passport untuk Warga Negara Asing (WNA) dan bebrapa langkah yang harus di lakukan oleh pengguna website.

**Gambar 1.2 Langkah Mudah Registrasi Online Single Submission(OSS)**



Sumber: Website [oss.go.id](http://oss.go.id)

Setelah melakukan pendaftaran menggunakan Nomor Induk Kependudukan(NIK) pada sistem Oline Single Submission (OSS), sistem Online Single Submission (OSS) akan memeberikan dua email ke badan usaha agar dapat melakukan registrasi dan verifikasi akun Online Single Submission (OSS), email tersebut berisi user-id dan password sementara yang bisa digunakan untuk log-in

sistem. Sebelum nya juga pengguna harus mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang menjadi identitas legal pelaku usaha dalam melakukan pendaftaran Nomor Induk Berusaha (NIB) juga berlaku untuk menjadi Tanda Daftar Pengusaha (TDP), menjadi Angka Pengenal Impor (API) di pergunakan untuk pengusaha yang melakukan Impor.

Berikut prosedur menggunakan Online Single Submission (OSS) terdiri dari:

1. Membuat user-ID
2. Log-in ke sistem Online Sigle Submission (OSS) dengan menggunakan User-ID
3. Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB)
4. Untuk usaha baru melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha, dan aizin komersional atau operasional.
5. Untuk usaha yang telah berdiri, melanjutkan proses untuk dapat memperoleh izin berusaha baru yang sebelum nya dimiliki, memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, dan mengubah ataupun memperbarui data yang dimiliki perusahaan.

Setelah medapatkan Nomor Induk Berusaha (NBI) pelaku usaha akan memperoleh berbagai dokumen pendaftaran lainnya saat pendaftaran Nomor Iduk Berusaha (NIB) yaitu:

1. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Badan atau perorangan, jikalau pelaku usaha belum memilki nya



2. Surat pengesahan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA)
3. Bukti pendaftaran kepersertaan pelaku usaha terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
4. Notifikasi kelayakan agar memperoleh fasilitas fiskal
5. Juga mendapatkan izin usaha misalnya izin usaha sektor perdagangan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Demi teralaksananya program Online Single Submission (OSS) ini tentunya harus di dasarkan dengan beberapa aspek yang menjadi penunjang keberhasilannya sistem ini dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, hal-hal yang menjadi landasan penerapan kebijakan pelayanan ini sesuai dengan yang di dalamnya yaitu Komunikasi, SMD, Anggaran, Sistem, Teknologi, sosialisasi, lingkungan dan politik yang dimana hal sudah di jelaskan pada Perbub Nomor 16 Tahun 2019 dan Perbub Nomor 17 Tahun 2019, sehingga seharusnya bisa di terapkan semaksimal mungkin.

Akan tetapi yang terjadi di lapangan masih di temukan kurangnya Sumber Daya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ataupun beberapa kecamatan yang sudah di berikan wewenang untuk menerapkan sistem ini, hal ini terbukti dengan dilangsirnya dari Tribun Pekanbaru, pada tanggal pada 21 juni 2018 bahwa dari 12 kecamatan yang sudah di tetapkan untuk mengoperasikan sistme oss ini hanya 2 petugas dari setiap kecamatan yang di berikan pelatihan. Hal ini menyebabkan masih adanya petugas yang beluma begitu memahami cara mengoperasikan sistem ini. ini

menyulitkan petugas-petugas lain yang ada di kecamatan karena hanya bergantung kepada 2 petugas yang sudah mendapatkan pelatihan saja.

Sedangkan pada beberapa kecamatan lebih dominan pelaku usaha umkm walaupun ada beberapa wilayah di kecamatan ada perusahaan kecil yang bergerak di bidang perkebunan hal ini dirasa kurang efektif dengan banyaknya standar pelayanan yang ada.

Dampak dari kurangnya Sumber Daya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pelalawan dan beberapa kecamatan yang di berlakukan sistem pelayanan perizinan Online Single Submission (OSS) ini yaitu menurunnya angka dari pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), masyarakat yang dominan masyarakat desa awam akan teknologi terkini. Mayoritas masyarakat yang hanya berpendidikan rendah dan hanya menjadi pelaku usaha kecil tentunya mendapatkan kendala disini apalagi pada sistem Online Single Submission (OSS) ini masyarakat dituntut untuk mengakses sendiri semua prosedur yang sesuai dengan ketentuan yang ada di website, sehingga masyarakat enggan untuk melakukan perizinan. Masyarakat yang sudah terbiasa dengan model perizinan lama yang dimana perizinan model lama bisa mengandalkan kenalan atau kerabat yang bekerja di instansi terkait sehingga semua pelayanan berjalan dengan cepat. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat agar bagaimana masyarakat bisa memahami untuk mengakses aplikasi ini tidak cukup sosialisasi hanya diberikan kepada petugas di setiap kecamatan akan tetapi perlunya sosialisasi penuh kepada masyarakat yang dimana dominan pelaku usaha kecil

dengan cara mengsosialisasi kan bagaimana proses mengakses nya hingga melakukan peginputan data agar sistem ini terjalankan dengan baik.

Hal ini dapat di lihat pada table di bawah ,bahwa terjadi penurunan angka yang cukup signifikan dari tahun 2018 hingga tahun 2019, bisa di lihat dari bulan januari hingga desember, bahkan di beberapa bulan di tahun 2019 angka yang kosong .

**Tabel 1.1: Rekapitulasi jumlah Perizinan dan Non perizinan keseluruhan yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Pelalawan**

No.	Tahun 2018		Tahun 2019	
	Bulan	Jumlah	Bulan	Jumlah
1	Januari	893	Januari	95
2	Februari	287	Februari	295
3	Maret	288	Maret	309
4	April	585	April	107
5	Mei	278	Mei	372
6	Juni	63	Juni	63
7	Juli	380	Juli	189
8	Agustus	56	Agustus	188
9	September	191	September	303
10	Oktober	136	Oktober	-
11	November	84	November	-
12	Desember	315	Desember	-
	<b>Total</b>	<b>3956</b>	<b>Total</b>	<b>1921</b>

*Sumber; Dpmpstsp Kabupaten Pelalawan 2020*

Dapat dilihat dari Table 1.1 di atas bahwa terjadi perubahan perizinan yang signifikan jika dilihat dari tahun 2018 jumlah perizinan 3959 dan pada tahun 2019 dengan jumlah perizinan 1921 maka terdapat selisih 1500 perizinan. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Implementasi Pelayanan perizinan dan Non perizinan yang terintegrasi secara elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Pelalawan terdapat pada bab IV Tentang standar pelayanan perizinan dan Non perizinan pasal 4 menjelaskan bahwa:

**Pasal 4**

- (1) Pelayanan perizinan dan non perizinan dilaksanakan dengan berpedoman pada
  - a. Standar pelayanan (SP)
  - b. Standar Operasional Prosedur (SOP)
- (2) Standar pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana yang dimaksud pada Ayat (1) ditetapkan oleh Bupati atau Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan perundang-undangan yang mengatur standar pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak memiliki Standart Operasional Prosedur (SOP) yang seharusnya ini menjadi landasan bagi petugas dalam memberikan pelayanan, jika di lihat dari jangka waktu yang di terapkan maka seharusnya Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah ada ,karena beberapa daerah yang juga menerapkan sistem Online Single Submission (OSS) ini sudah melakukannya berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Hal ini tentu nya tidak sesuai

dengan regulasi yang di tetapkan pada Perbub No 17 Tahun 2019 Tetang Implementasi perizinan dan non perizinan secara elektronik.

Pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pelayanan yang di berikan juga kurang konsisten karena pada dasar sistem Online Single Submission (OSS) merupakan sistem yang memudahkan masyarakat , kesalahan pengiputan dan rumit nya pembatalan pada sistem ini justru jauh lebih menyulitkan masyarakat, mengapa demikian karena masih ada nya masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP untuk memberikan beberapa data yang sudah di tentukan dan melakukan peginputan yang seharusnya dilakukan sendiri oleh pelaku usaha akan tetapi dilakukan oleh pegawai hal ini menunjukan bahwa DPMPTS masih belum konsisten dalam memberikan pelayanan berbasis online.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis menemukan fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Dalam hal ini penulis menemukan kurangnya sosialisasi dari pemerintah terhadap masyarakat terkhusus masyarakat yang menjadi pelaku usaha, terutama pelaku usaha kecil, sehingga tak jarang ditemui masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses data pada situs website OSS
2. Berdasarkan survey yang peneliti lakukan bahwa tidak adanya anggaran khusus OSS sehingga hal ini menghambat pelayanan Sistem OSS.
3. Berdasarkan Prasurvey yang peneliti lakukan di temuannya masih kurangnya Sumber daya manusia baik dari segi jumlah petugas, maupun pengetahuan dalam pelaksanaan pada sistem Online Single Submission (OSS) Pada Kabupaten Pelalawan.

Oleh sebab itu berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pendahuluan yang telah diungkapkan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah “Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan?”

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah di kemukakan dalam, latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan:

- a. Menganalisis dan Menjelaskan pelaksanaan Kebijakan layanan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan
- b. Menjelaskan Faktor-Faktor Penghambat yang di hadapi dalam layanan online single submission dan pencapaian tujuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten pelalawan yang menerapkan aplikasi tersebut

### 2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah:

- a. Kegunaan Teoritis, yaitu penelitian ini di harapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik, khusus nya yang berkaitan dengan kajian Implementasi tentang program atau kebijakan di suatu instansi pemerintahan
- b. Kegunaan praktis, yaitu diharapkan agar penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan informasi atau input bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dalam

meningkatkan Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission di Kabupaten Pelalawan

- c. Kegunaan Akademis, yaitu peneliti diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa bahan masukan atau bahan informasi dan data ssekuder bagi kalangan akademis lainnya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## BAB II

### STUDI KEPUTUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Seperti yang telah di ketahui bahwa dalam penulisan karya ilmiah konsep dan teori sangat lah penting untuk di jadikan sebagai pedoman dan petunjuk dalam memahami permasalahan yang terdapat dalam penelitian. hal ini dilakukan agar tidak timbul nya kesalahpahaman yang akan terjadi di dalam penelitian ini, selanjutnya dapat di lihat dari konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian serta akan langsung di uraikan beberapa teori yang akan di gunakan dalam penulisan ini.

##### 1. Konsep Administrasi

Menurut Stephen P. Robbins (dalam Sjamsuddin, 2016;9) administrasi ialah bentuk dari keseluruhan aktivitas-aktivitas dalam pencapaian tujuan secara efisien dengan melakukan kerjasama melalui oranglain

Menurut Leo D. white (dalam Beddy, 2017;27) administrasi ialah bentuk proses yang biasa nya berada pada setiap usaha kelompok, baik dari segi pemerintah ataupun swasta, baik sipil ataupun militer dan bentuk usaha kecil ataupun besar.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Zulkifli & Moris, 2009;11) administrasi merupakan bentuk keseluruhan kerjasama satu orang atau lebih

dengan proses pengambilan keputusan-keputusan demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Hadari Namawi (dalam Beddy, 2017;28) administrasi merupakan suatu kerjasama atau rangkaian yang kegiatan sebagai proses pengadilan usaha kerja sama sekelompok manusia agar tercapainya tujuan yang telah ditentukan bersama sebelumnya.

Menurut Dwight Waldo (dalam Mansur, 2016;14) administrasi ialah suatu usaha yang dilakukan manusia yang kooperatif dan mempunyai rasionalitas dengan tingkat yang tinggi.

Menurut Tarmizi dan Hendry (2015;10) administrasi merupakan bentuk keseluruhan dari kerjasama antara satu orang atau lebih yang berdasarkan rasionalitas tertentu demi tercapainya tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan.

1. Administrasi adalah sebuah seni yang memiliki proses dari permulaannya saja sementara itu tidak memiliki akhirnya
2. Sementara itu administrasi juga memiliki unsur-unsur tertentu yang dimana unsur ini berasal dari kerjasama seseorang atau lebih dengan suatu kehendak yang nantinya ingin di capai, serta memiliki tugas yang dilakukan, dalam melaksanakan tugas itu tersebut di butuhkan peralatan dan perlengkapan seperti (tempat, waktu, materi, serta peralatan dll)
3. Administrasi juga di anggap bentuk dari proses kerjasama yang tidak baru lagi , karena hal ini sebenarnya telah timbul bersama dengan munculnya perubahan dari peradaban manusia , bentuk dari proses pelaksanaan nya kegiatan yang dilakukan sejak sekelompok orang telah melakukan kesepakatan untuk bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan .sementara itu proses ini tidak dapat di prediksi kapan berakhirnya, karena kapan pun sekelompok yang melakukan kerja sama melakukan pemutusan kerjasama hal ini pun tidak dapat diketahui kapan adanya .

Menurut Attmosudirjo (dalam Zulkifli, 2009;11) administrasi merupakan kerjasama manusia dalam mencapai tujuan, terdapat sepuluh dimensi penting

yang dapat dipahami dalam bentuk konsep administrasi dijadikan sebagai objek studi ilmu administrasi yaitu:

- a. Administrasi adalah bentuk fenomena sosial yang terjadi, dengan perwujudan tertentu yang terjadi di masyarakat modern, administrasi berkaitan erat dengan organisasi itu berarti administrasi terdapat di dalam sebuah organisasi
- b. Administrasi adalah bentuk kekuatan yang muncul untuk memberikan hidup atau gerak dalam sebuah organisasi hal menyebabkan sebuah organisasi harus memiliki administrasi yang sehat, jika administrasi tidak sehat maka tidak sehat pula sebuah organisasi tersebut, yang menjadikan pembangkit dari administrasi ialah “administrator” yang harus bias menggerakkan seluruh system yang ada yang termasuk di dalamnya manajer, staffer, dan personilnya.
- c. Administrasi adalah bentuk fungsi yang dilakukan agar dapat mengendalikan, mengembangkan serta menggerakkan sebuah organisasi yang dilakukan oleh administrator serta di bantu oleh bawahannya yaitu para menejer serta staffer nya.
- d. Administrasi adalah sebuah kelompok orang yang secara bersama-sama yang dimana salah satunya merupakan ‘badan pimpinan’ dari sebuah organisasi
- e. Administrasi adalah sebuah seni yang terdiri dari sebuah bakat ilmu pengetahuan serta pengalaman
- f. Administrasi adalah sebuah proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama anatar sekelompok orang-orang tersebut berlangsung secara dan melalui organisasi.
- g. Administrasi adalah suatu tingkah laku ataupun sikap kelakuan sosial yang tertentu yang dimana memerlukan sikap dan mental yang berada dari tingkah laku manusia tertentu.
- h. Administrasi merupakan suatu teknik atau praktik yang tertentu, suatu tatacara yang merupakan kemampuan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan
- i. Administrasi merupakan suatu system tertentu, yang merupakan input, transpormasi, pengelolaan dan output tertentu.
- j. Administrasi merupakan suatu manajemen tertentu yang merupakan ‘overall management’ dari suatu organisasi. Pada hakekatnya manajemen merupakan pengadilan dari sumberdaya-sumberdaya menuju tercapainya suatu prapta(objective) tertentu. Sumberdaya-sumberdaya(resources) dimaksud meliputi: orang-orang (man), uang (money), mesin-mesin (machines), bahan atau peralatan (material), tenaga atau energy (energy), dan waktu (time). Dalam istilah administrasi tercangkup adanya pesan, tugas dan tanggungjawab, dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilki organisasi.

Menurut The Liang Gie (dalam zulkifli, 2009;16) administrasi ialah merupakan bentuk dari rangkaian kegiatan yang dilakukan terhadap suatu pekerjaan pokok yang dilakukan beberapa orang dalam membentuk kerjasama demi tercapainya tujuan.

Menurut Adam (dalam syafri, 2012;8) administrasi merupakan sebuah kemampuan dalam mengkoordinasikan semua kekuatan sosial yang sering terjadi pertentangan satu sama lain sehingga nantinya dapat diharapkan kekuatan-kekuatan tersebut bergerak sebagai bentuk satu kesatuan.

Menurut J.E Walters (dalam sjamsudin, 2016;19) administrasi ialah sebuah bentuk dari perencanaan, pengorganisasian, penaksiran serta pengawasan yang ada dalam suatu perusahaan.

Menurut Fayol (dalam zulkifli, 2005;71) terdapat prinsip-prinsip alternative umum dalam administrasi yang dimana ia mengemukakan 14 prinsip umum yaitu:

- a. Pembagian kerja
- b. Pendelegasian dan wewenang
- c. Disiplin
- d. Kesatuan perintah
- e. Kesatuan arah dan tujuan
- f. Mendahulukan dan mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi
- g. Pengupahan atau penggajian
- h. Sentralisasi
- i. Skala hirarki
- j. Tata tertib
- k. Keadilan
- l. Stabilitas jabatan
- m. Prakarsa atau inisiatif
- n. Solidaritas dari kelompok kerja

Sementara itu menurut Sondang P. Siagian (dalam Kartono, 2014;13) administrasi merupakan keseluruhan dari proses kerjasama yang dilakukan atas landasan rasionalitas tertentu demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dari definisi ini terdapat beberapa hal penting dari administrasi yaitu:

1. Adanya sekumpulan orang yang melakukan Kerjasama
2. Mempunyai alasan tertentu untuk bertindak agar tercapainya tujuan
3. Dan menggunakan segala bentuk dari dana, sarana, peraturan dalam peraturan waktu tertentu

Menurut The Liang Gie (dalam Sjamsudin, 2016;17) juga menyebutkan bahwa administrasi memiliki 8 unsur –unsur yaitu:

- a. Organisasi  
Yang merupakan unsur utama dari sekelompok orang yang bekerjasama ialah organisasi yang memiliki unsur untuk mencapai suatu tujuan tertentu, dikarenakan organisasi merupakan wadah atau tempat bagi sekelompok orang dan di dalamnya terdapat pembagian tugas sekaligus menjadi tempat berlangsung aktivitas agar tercapainya tujuan. Dalam sebuah organisasi yang menjadi wadah di dalamnya terdapat bentuk hirarki kedudukan dan pekerjaan dari sekelompok orang-orang terbentuknya pola hubungan antar bagian dan unit yang terdapat di dalamnya. Organisasi juga sebagai penggambaran dari proses keberlangsungan aktivitas dari sekelompok orang yang bekerjasama demi tercapainya suatu tujuan.
- b. Manajemen  
Manajemen merupakan suatu proses pencapaian tujuan yang dilakukan orang lain, oleh karena itu manajemen adalah sebuah bentuk dari rangkaian-rangkaian aktivitas yang menggerakkan sekelompok orang dalam sebuah organisasi agar tercapainya tujuan organisasi tersebut dengan melaksanakan fungsi-fungsi dari manajemen.
- c. Komunikasi  
Komunikasi ini merupakan bentuk dari proses tersampainya sebuah informasi dari seseorang terhadap orang lain yang disampaikan melalui media. Hal ini juga diperlukan dalam sebuah organisasi bahwa sekelompok orang dalam organisasi perlu melakukan komunikasi dengan orang lain atau organisasi lain demi tercapainya tujuan dalam sebuah kerjasama.

d. Kepegawaian

Dalam sebuah organisasi terdapat kelompok orang yang melakukan proses kerjasama, apabila dalam organisasi tersebut tidak dilakukan atau diterapkannya sistem atas siapa yang mengerjakan apa, maka kelompok orang tersebut akan menjadi tidak berguna dalam organisasi, oleh sebab itu perlu dilakukannya pengaturan dalam pemanfaatan orang-orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini merupakan bentuk dari aktivitas kepegawaian yang salah satunya menjadi hal penting dalam administrasi.

e. Keuangan

Dalam sebuah organisasi agar terpenuhi suatu tujuan sangat diperlukan yang dinamakan dana, tanpa dana semua bentuk kebijakan dan program yang dirancang dalam sebuah organisasi tidak akan terlaksanakan tanpa adanya dana, dan segala bentuk aktivitas yang berkaitan dengan usaha kerja akan memerlukan biaya. Hal ini juga dilakukan demi tercapainya tujuan.

f. Pembekalan

Segala bentuk rangkaian aktivitas dalam mencapai tujuan memerlukan pembekalan, pembekalan ini dalam bentuk kebutuhan/peralatan yang digunakan demi menunjang semua bentuk pencapaian yang telah ditetapkan sebelumnya dalam sebuah organisasi, rangkaian aktivitas ini berbentuk penyimpanan, perawatan, pemakaian, dan pengapusan barang-barang yang dibutuhkan saat kerjasama berlangsung. Hal ini merupakan bentuk dari aktivitas administrasi.

g. Tata Usaha

Tata usaha merupakan suatu kegiatan yang di dalamnya terdapat aktivitas pengelolaan, pencatatan, pengumpulannya serta pemberian nomor/kode surat dan dalam tata usaha terdapat berbagai informasi yang nantinya dapat dikeluarkan oleh sebuah organisasi dalam bentuk kerjasama untuk mencapai sebuah tujuan.

h. Hubungan masyarakat

Dalam menjaga sebuah citra dari organisasi diperlukan hubungan yang baik dengan masyarakat. Hal ini menjadi penunjang dalam sebuah organisasi dalam mencapai suatu tujuan, dukungan dari masyarakat yang berada dalam lingkungan sebuah organisasi akan memberi dampak baik pula dalam mencapai tujuan.

Dari delapan unsur yang telah sangat jelas di bawah delapan unsur ini menjadi unsur administratif dalam sebuah proses kerjasama organisasi baik dalam konsep pelaksanaan manajemen yang diharapkan akan menjadi siklus kehidupan dalam sebuah organisasi publik yang baik pula, oleh sebab itu dalam

pembahasan di atas juga menjelaskan bahwa administrasi itu ialah bentuk dari rangkaian atau proses kerjasama yang di dasarkan atas tujuan tertentu, tujuan tertentu ini nanti nya menajadi hasil dari kesepakatan yang akan di capai oleh dua orang atau lebih dalam bekerjasama .dalam mencapai tujuan tersebut tentu nya sangat di perlukan pendayagunaan semua bentuk dari sumberdaya dengan baik, yaitu sumberdaya organisasi material, money, mathode, machine, material, man

Oleh sebab itu penulis dapat menarik kesimpulan bahwasanya administrasi ialah serangkaian dari proses kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lebih dalam mencapai suatu tujuan yang sebelum nya telah di sepakati.

## 2. Konsep Administrasi Publik

Administrasi menurut sjamsuddin (2016;105) menjelaskan bahwa *public administration* yang jika di terjemahkan dalam Bahasa Indonesia yaitu administrasi pemerintahan ataupun administrasi Negara. Jika menurut Webster (1966) *public administration* di jelaskan bahawa: “*branch of political sciences dealing primarily with the structure ad workings of agencies charged with the administration of government fungtion*”.

Selanjutnya bebrapa pakar administrasi public mengemukakan pendapat sebagai berikut:

1. Administrasi publik menurut R. C. Chandler dan J.C plano ialah suatu proses yang di dalam nya terdapat sumber daya dalam pengkoordinasian dari pengimplemntasian, pengformulasian serta

pengelolaan dan personal public yang diorganisir dari seluruh keputusan dalam sebuah kebijakan public.

2. Administrasi publik menurut H.E Mc Curdy ialah dalam suatu Negara tertadap berbagai metode yang dilakukan untuk melakukan fungsi dari Negara itu sendiri, salah satu nya administrasi public yang menjadi sebuah proses yang di bentuk menjadi prinsip untuk di jalankan pada Negara.
3. Sementara itu administrasi public menurut Jhon M. Pfrinner dan Robert V. menjelaskan administarsi terdiri dari : a) administrasi public merupakan sebuah implementasi dari kebijakan pemerintah yang di terapkan pada badan-badan perwakilan dari politik; b) administrasi public juga sebagai bentuk dari usaha sekelompok orang dalam menjalankan kebijakan dari pemerintah; c) sementara itu administrasi publik dimata global yaitu sebuah proses yang saling berkaitan dalam melaksanakan nya dengan kebijakan pemerintah ,dan dalam pencapaian usaha tersebut di butuh kan teknik-teknik serta kecakapan dalam pengarahannya dengan jumlah yang takterhingga.

Administrasi publik menurut Nicholes Henry (dalam sjamsuddin, 2016;107) bahwa menjadi sebuah komplikasi yang kompleks dari teori dan praktik, bertujuan untuk mempromosikan atas pemahaman terhadap pemerintah dalam sebuah hubungan dengan masyarakat yang menjadi objek yang di perintah oleh sebab itu nanti nya akan meningkat nya responsif oleh kebijakan publik terhadap kebutuhan sosial yang ada.



Serta menurut Prajudi Atmossudirjo (dalam sjamsuddin, 2016;108) menyatakan bahwa administrasi yang dimana mempunyai tercapainya tujuan yang bersifat kenegaraan ialah administrasi publik yang pada dasarnya administrasi merupakan sebuah Negara secara organisasi.

Oleh sebab itu penulis dapat mengambil kesimpulan dari administrasi publik ialah sebagai bentuk dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan penyelenggara Negara dalam bentuk kerja sama dengan tujuan mengelola dan menata sebuah Negara melalui kebijakan pemerintah yang sebelumnya telah ditetapkan untuk dilaksanakan secara efektif dan seefisien mungkin.

### **3.Konsep Organisasi**

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah atau tempat pengelompokan orang dan pembagian tugas. Ada begitu banyak ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah menurut Robbins (dalam sjamsuddin, 2016;19) organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relative dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Sedangkan menurut Zulkifli organisasi merupakan suatu wadah yang di dalamnya terjadi dari pelaksanaan kerjasama sejumlah orang dan juga di dalam

organisasi juga terjadi serangkaian aktivitas pembagian tugas, pembagian staf serta penempatan wewenang, dan tanggung jawab dalam bentuk upaya dari pencapaian tujuan sebuah organisasi.

Menurut Sondang P. Siagian Organisasi merupakan bentuk dari perjanjian antara dua orang atau lebih yang telah melakukan kerjasama yang notabennya bersifat formal yang dalam semua rangkaian merupakan bentuk pencapaian suatu tujuan yang telah disepakati dalam ikatan nama terdapat seorang/ beberapa orang yang biasa disebut dengan bawahan.

Beberapa merupakan prinsip organisasi menurut Sondang P. Siagian (2016:169)

- a. Kejelasan tujuan
- b. Kejelasan misi
- c. Pembagian tugas
- d. Fungsionalitas
- e. Departementalisasi
- f. Keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab
- g. Kesatuan arah
- h. Kesatuan komando
- i. Kejelasan kebijaksanaan tentang pola pengambilan keputusan
- j. Rentang kendali

Organisasi menurut James D. Mooney (dalam Samsuddin, 2016 ;18) ialah untuk mencapai tujuan bersama merupakan suatu bentuk setiap perserikatan sekelompok orang.

Organisasi menurut Willian G. Scott (dalam Kartono, 2014;7) ialah bekerja bersama -sama di bawah kewenangan dan kepemimpinan merupakan system kegiatan-kegiatan terkoordinasi nya dari sekelompok orang.

Organisasi menurut Thoha (200;204) merupakan kumpulan dari orang – orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan ini bersifat umum, artinya suatu tujuan yang semua orang didalamnya sepakat baik terpaksa ataupun sadar untuk mencapainya. Adapun tujuan yang bersifat khusus itu merupakan tujuan individu masing – masing.

Organisasi menurut Talcott Persons (dalam Sjamsuddin 2016;19) i adalah suatu unit sosial (atau pengelompokan manusia) yang sengaja dibentuk dan dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan – tujuan tertentu.

Menurut Luther Gulick (dalam Sjamsuddin 2016;18) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan – satuan kerja yang memberikan kepada orang – orang yang ditempatkan kedalam struktural kewenangan.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa organisasi adalah wadah atau tempat terselenggaranya proses administrasi yang didalamnya terdapat pola aktivitas kerjasama antara individu ataupun kelompok yang dilakukan secara teratur untuk mencapai tujuan tertentu.

#### **4. Konsep Manajemen**

Zulkifili (2009:40) mengemukakan bahwa: pertama, manajemen merupakan suatu kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain, kedua, manajemen adalah fungsi setiap pemimpin eksekutif dimanapun.

Menurut Paul Hersey dan Ken Blanchard (dalam Maksudi, 2017;78) manajemen adalah sebagai proses kerja sama dengan dan melalui orang – orang dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Manulang dalam Zulkifli (2009:46) mengelompokkan fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut:

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Penyusunan staf
- d. Pengarahan
- e. Pengawasan

Sementara itu ada 16 poin fungsi-fungsi manajemen menurut Zulkifli (2009:43-44) yaitu:

1. Perencanaan (*planning*)
2. Pengambilan keputusan (*decision making*)
3. Pengorganisasian (*organizing*)
4. Penyusunan staf (*staffing*)
5. Pengarahan (*directing*)
6. Pelatihan (*training*)
7. Pemberian motivasi (*motivating*)
8. Penggerakan (*actuating*)
9. Pemimpinan (*leading*)
10. Pengkoordinasian (*coordinating*)
11. Pengawasan (*controlling*)
12. Pelaporan (*reporting*)
13. Penilaian (*evaluating*)
14. Penyempurnaan (*correcting*)
15. Pengendalian (*reining*)
16. Penganggaran (*budgetting*)

Menurut Mary Parker Follet (dalam Maksudi,2017;79) manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Sjamsuddin, 2016;21) manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan – kegiatan orang lain.

Manajemen menurut R.W Morrel (dalam kartono, 2014;13) manajemen adalah aktivitas dalam organisasi, terdiri dari penentuan tujuan – tujuan (sasaran) suatu organisasi, dan penentuan sarana – sarana untuk mencapai sasaran secara efektif.

Menurut The Liang Gie (dalam Sjamsuddin, 2016;21) manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan karyawan – karyawan dan mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan usaha kerjasama yang ditentukan benar – benar tercapai.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksanaan utama dan administrasi.

Secara garis besar manajemen adalah untuk menjalankan organisasi dengan keadaan yang terstruktur dan menghilangkan kecenderungan untuk melakukan semua proses pekerjaan atau kegiatan serba sendiri dan untuk bisa mengatur bagaimana sebuah kegiatan atau pekerjaan itu bisa berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan kemampuan dan keterampilan dalam mengelola organisasi secara bersama-sama.

## 5. Konsep kebijakan Publik

Agustino (2016;19) kebijakan publik memiliki beberapa karakteristik utama yaitu:

1. Kebijakan publik merupakan sebuah tindakan yang memiliki maksud atau tujuan tertentu; kebijakan tidak bersifat acak, tetapi memiliki sasaran dan berorientasi pada tujuan.
2. Kebijakan publik dibuat oleh pihak yang berwenang.
3. Kebijakan publik pada dasarnya merupakan keputusan yang simultan dan bukan keputusan yang terpisah – pisah.
4. Kebijakan merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan oleh pemerintah dan bukan apa yang hendak dikerjakan oleh pemerintah.
5. Kebijakan publik bisa bersifat populer (pemberian intesif, pelaksanaan bantuan keuangan kepada rakyat miskin dan lainnya) tetapi tidak juga populer (pencabutan subsidi, penerapan suku bunga tinggidan sebagainya).
6. Kebijakan berbentuk positif maupun negatif. Untuk yang positif kebijakan melibatkan tindakan untuk menawasi masalah, sedangkan yang negatif, kebijakan dapat melibatkan suatu keputusan untuk tidak melakukan suatu tindakan atau mengerjakan apapun.
7. Kebijakan didasarkan atas aturan hukum dan merupakan tindakan yang bersifat memerintah.

Menurut Nugroho (dalam Ali, 2015;10) kebijakan publik adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum, atau mendasar
2. Kebijakan publik yang bersifat meso atau menengah, atau penjelasan pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk peraturan menteri, peraturan gubernur, peraturan bupati, surat edaran menteri, peraturan wali kota.
3. Kebijakan publik yang bersifat mikro adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi kebijakan di atas bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati, dan wali kota.

Menurut Dunn (dalam Ali, 2007;20) dalam proses kebijakan publik terdapat tahapan yang saling bergantung yang di atur menurut waktu, diantaranya, penysunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implmentasi kebijakan dan penilaian kebijakan.

Menurut Ripley (dalam Ali, 2007;18) menyatakan bahwa ada empat tahapan dalam proses kebijakan, diantaranya (a) agenda setting, (b) policy formulation and legitimating of goal and progress, (c) program implementation, performance, and impact, (d) decision about the future of policy and program.

Menurut Thomas R. Dye (dalam Ali, 2007;18) menyatakn bahwa proses kebijakan Publik meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah kebijakan
2. Penyusunan Agenda
3. Perumusan kebijakan
4. Pengesahan kebijakan
5. Implementasi kebijakan
6. Evaluasi kebijakan

## **6. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Cowell (dalam Hardiansyah, 2018;13) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Moenir (dalam Hardiansyah, 2018;22) mengungkapkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Lovelock (dalam Hardiansyah, 2018;14) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud dirasakan sebentar atau dialami.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2008; 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pembri pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Puerwadarminta (dalam Hardiansyah, 2018;14) secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyikapi/mengurus apa - apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/ cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, definisi dari pelayanan publik adalah:

Setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.



Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang – Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dana tau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang – Undang No. 25/2009, penyelenggarakan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan umum bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Menurut Ibrahim (2008; 19) secara ringkas hakikat dari Pelayanan Publik dan Pelayanan Umum (Pelayanan oleh Pemerintah/pemerintahan kepada masyarakat luas), antara lain:

- a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi (Lembaga) Pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum (ingat antara perbedaan antara institusi dengan lembaga/instansi).
- b. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefesiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga layanan umum dapat di selenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.

- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Adapun berdasarkan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 ada 6 Langkah – langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan:

1. Identifikasi Persyaratan
2. Identifikasi Prosedur
3. Identifikasi Waktu
4. Identifikasi Biaya/Tarif
5. Identifikasi Produk Pelayanan
6. penanganan Pengelolaan Pengaduan

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh David Osborn dan Ted Gaebler dalam bukunya “*reinventing government*” yang intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara

memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola layanan publik. Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborn menyimpulkan 10 prinsip dalam konsep pelayanan publik modern yaitu:

1. Pemerintah katalis, megarah ketimbang mengayuh
2. Pemerintah milik masyarakat, memberi wewenang ketimbang melayani
3. Pemerintah yang kompetitif
4. Pemerintah yang digalakan oleh misi, mengubah organisasi yang digerakan oleh peraturan
5. Pemerintah yang berorientasi hasil
6. Pemerintah berorientasi pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan
7. pemerintah wirausaha
8. Pemerintah antisipatif, mencegah dari pada mengobati
9. Pemerintah desentralisasi
10. Pemerintah birokrasi pasar

## 7. Konsep Implementasi

Menurut Thomas R. Dye (dalam Agustino, 2016:152) implementasi kebijakan menurutnya sering di sebut juga dengan ‘Model Implementasi Interaktif’. Model ini menganggap pelaksanaan kebijakan sebagai proses yang dinamis, karena setiap pihak yang terlibat dapat mengusulkan perubahan dalam berbagai tahap pelaksanaan. Hal ini di lakukan ketika program kurang memenuhi harapan *stakeholders*. Ini berarti bahwa tahap implementasi program atau kebijakan publik akan dianalisis dan dievaluasi oleh setiap pihak sehingga potensi, kekuatan dan kelemahan setiap fase pelaksanaannya diketahui dan segera di perbaiki untuk mencapai tujuan.

Menurut Jones (dalam Agustino, 2016:154) dalam melaksanakan aktivitas implementasi program atau pelaksanaan kebijakan, terdapat tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan secara seksama, yakni:

- a. Organisasi: pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak.
- b. Interpretasi: menafsirkan bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarah yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
- c. Penerapan: ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

Implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edward III (dalam Agustino, 2016:136) menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan istilah *Direct and Indirect Impact on implementation*. Dalam pendekatan yang diteoremaikan oleh Edward III, terdapat 4 (empat) variable yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisikan informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implemetor akan semakin

konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Terdapat tiga indikator yang dapat di pakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut di atas:

- a. Transmisi; penyakuran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Sering kali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal ini disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.
- b. Kejelasan; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu). Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, namun para pelaksana membutuhkan kejelasan informasi dalam melakukan kebijakan agar tujuan yang hendak di capai dapat diraih sesuai dengan kontek kebijakan.
- c. Konsistensi; perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten (untuk diterapkan dan dijalankan). Ini karena jika perintah yang diberikan sering berubah – ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

## 2. Sumber daya

Dalam mengimplementasikan kebijakan, indikator sumber – sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

- a. Staf; staf menjadi sumber daya manusia, Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya pelayanan OSS. Penambahan jumlah staf atau implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabilitas) dalam mengimplementasikan kebijakan Online Single Submission atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri
- b. Informasi; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: (i) informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. oleh sebab itu petugas OSS sebagai Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan

di saat mereka di beri perintah untuk melakukan tindakan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Dan (ii) informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana OSS terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan pada DPMPTP di kabupaten Pelalawan. Implementor atau petugas OSS harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum atau aturan yang sebagaimana telah di tetapkan oleh pemerintah kabupaten pelalawan demi telaksana nya sistem OSS ini secara efektif.

- c. Wewenang; pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat di laksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para petugas OSS dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para petugas OSS sebagai implementor di mata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat mengagalkan proses implementasi kebijakan yang seharusnya dapat di terapkan. Tetapi dalam konteks lain. ketika wewenang formal tersebut itu ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas akan menyusut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana OSS demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.
- d. Fasilitas; fasilitas fisik juga merupakan factor penting dalam implementasi kebijakan. Para petugas OSS 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 OSS itu sendiri tidak akan terlaksanakan atau bisa jadi tidak akan berhasil.

### 3. Disposisi

Disposisi atau ‘sikap dari pelaksana kebijakan OSS adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, oleh sebab itu pelaksana kebijakan OSS bukan hanya mengetahui apa yang akan dilakukan akan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk

melaksanakannya sistem dari OSS, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Hal- hal penting yang perlu dicermati pada variable disposisi ini adalah sebagai berikut:

- a. Efek Disposisi; disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan – hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan – kebijakan yang diinginkan oleh pejabat – pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang – orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah di tetapkan lebih khusus lagi pad kepentingan warga.
- b. Melakukan pengaturan birokrasi (*staffing the bureaucracy*); dalam konteks ini mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi. Ini merujuk kepada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi yang sesuai dengan kemampuan, kapabilitas, dan kompetensinya. Selain itu pengaturan birokrasi juga bermuara pada pembentukan system pelayanan publik yang optimal.
- c. Intensif; disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi intensif. Pada umumnya orang bertindak untuk kepentingan orang itu sendiri, maka manipulasi intensif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan biaya tertentu mungkin akan menjdi factor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik.

#### 4. Struktur Birokrasi

Kebijakan yang kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber – sumber daya menjadi tidak efektif dan termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah di putuskan secara politik dengan

jalan melakukan koordinasi yang baik. Dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik:

- a. Membuat *Standart Operating Procedures* (SOPs) yang lebih fleksibel; (SOPs) adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai untuk melakukan kegiatan pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- b. Melaksanakan fragmentasi, tujuannya untuk menyebarkan tanggung jawab berbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing – masing. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel.

Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Leo Agustino, 2016;133) adalah tindakan – tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat – pejabat atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan – tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut Van Metter & Van Hon (dalam Leo Agustino, 2016;133 - 141) ada 6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Kinerja Implementasi kebijakan dapat di ukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dari kegiatan memang realistis dengan sosio-kultur yang berada di tingkat pelaksanaan kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan ditingkat warga, maka akan sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.



## 2. Sumber daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan suatu proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil. Maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi di luar sumber daya manusia, sumber-sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan waktu. Ini karena mau-tidak-mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan ukuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka akan timbul masalah untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan. Demikian pula halnya sumber daya waktu. Saat sumber daya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan masalah waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan suatu implementasi kebijakan.

## 3. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksanaan meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Misalnya, implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik tegas, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

## 4. Sikap atau Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal bentuk persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan 'dari atas' (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusan-nya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

## 5. Komunikasi Antar-Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin banyak koordinasi dan komunikasi diantara pihak-pihak yang terlihat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya, kesalahan-kesalahan akan sangat kecil yang terjadi, dan begitu pula sebaliknya.

## 6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Metter & Van Hon adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang termaksud lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dan lingkungan yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh sebab itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

Menurut Sabatier (dalam Purwanto, 2015;19) menyebutkan bahwa ada enam variable utama yang dianggap memberi kontribusi keberhasilan atau kegagalan implementasi. Enam variable tersebut adalah:

1. Tujuan atau sasaran kebijakan yang jelas dan konsisten;
2. Dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan;
3. Proses implementasi memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menjamin terjadi kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok sasaran;
4. Komitmen dan keahlian para pelaksana kebijakan;
5. Dukungan para *stakeholder*;
6. Stabilitas kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

Menurut Wildavsky (dalam Ali, 2015;50) mengemukakan bahwa, “*implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*”.  
Maksudnya: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan.

Menurut Ripley (dalam Ali, 2015;53) mengatakan bahwa implementasi dapat dilihat dari dua prespektif sebagaimana iya jelaskan:

*“implemtation studies have to major foci. “compliance” dan “what’s happening?”*. Perspektif pertama (*compliance perspective*) memahami keberhasilan implementasi dalam arti sempit yaitu sebagai kepatuhan implementer dalam melaksanakan kebijakan yang tertuang dalam dokumen kebijakan (dalam bentuk undang – undang, peraturan pemerintah atau program). Perspektif ini memandang keberhasilan implementasi ditentukan oleh persoalan pengelolaan administrasi dan manajemen. Perspektif kedua memandang keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya di lihat dari aspek kepatuhan implementer (arti sempit) dalam melaksanakan kebijakan berdasarkan *standart operating procedure* (SOP) semata.

### **8. Konsep E-government**

Menurut Falih Suedi dan (dalam Bintaro wardianto ,2010:54) E-Government merupakan bentuk dari upaya pemanfaatan media informasi dan teknologi komunikasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transpransi dan juga akuntabilitas pemerintah dalam melaksnaka n pelayanan publik secara lebih baik lagi.

Sedangkan Menurut smoedra wibawa (2009:14). mengutarakan bahw E-Government ialah bentuk dari pelayanan publik pemerintah yang dilaksanakan melalui situs tersendiri yang di milki pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah idoesia itu sendiri.

Beberapa terdapat dari manfaat yang diperoleh pada penerapan E-Government bagi sebuah negara yakni:

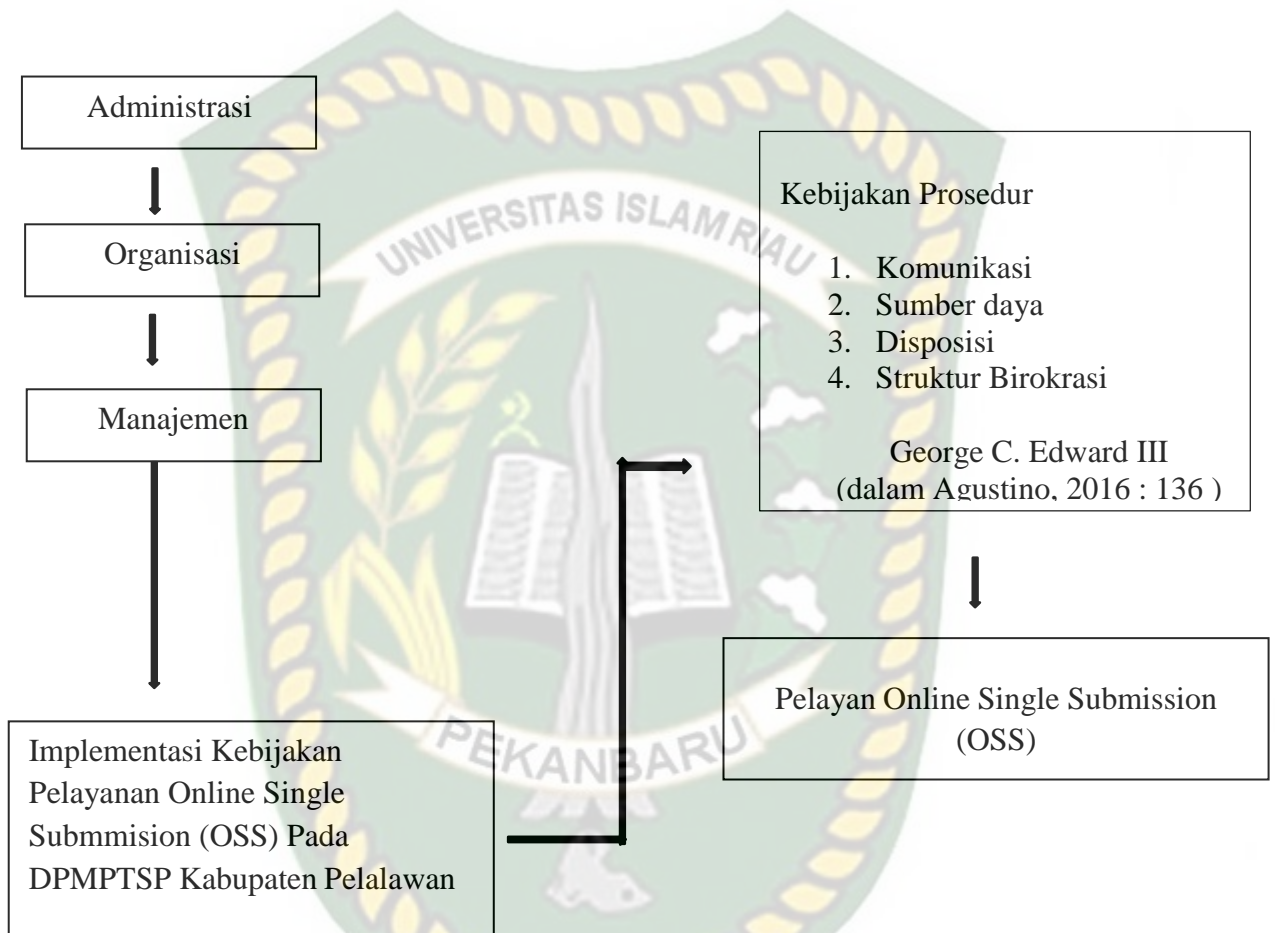
- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada pra *stakeholder* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governace*
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stackolder* -nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang nanti nya di hadapi sejalan dengan perubahan global serta tren yang ada saat ini.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintahan dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan juga demokratis

## B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan alur penelitian yang akan dilakukan yang mana di dalamnya terdapat konsep yang memiliki keterkaitan dengan teori – teori dan indikator – indikator yang relevan yang akan dipakai dalam menganalisis dan memecahkan masalah dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Dinas Penanaman dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.

Adapun indikator dari Implementasi menurut Van Matter & Van Horn(dalam Leo Agustino,2016;13) terdapat 6 indikator yaitu Standar dan sasaran kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Agen Pelaksana, Komunikasi Antar Organisasi, Sikap Para Pelaksana Dan Lingkungan Sosial,Ekonomi Dan Politik. Yang akan diambil oleh peneliti sebagai ukuran dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pelalawan . Secara lebih rinci dapat dilihat pada bagan yang di gambarkan dibawah ini, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 2.1: Kerangka Pikir Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan**



*Sumber : Modifikasi Penelitian, 2021*

### C. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan di atas, terutama sekali yang berhubungan dengan masalah penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pelalawan, Maka timbul jawaban sementara Penulis, “ Bahwa Implmentasi Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pelalawan belum terlaksana dengan baik. Disebabkan oleh beberapa factor pendukung seperti sumber daya yang masih minim sehingga dalam proses pemberian pelayanan masih banyak kendala.

#### **D. Konsep Operasional**

Untuk memberikan batasan pemahaman tentang konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu di jelaskan beberapa konsep operasional sebagai berikut:

1. Administrasi adalah serangkaian proses atau kegiatan kerjasama dua orang manusia atau lebih dalam hal ini yang dilakukan oleh seluruh orang yang termasuk dalam struktur organisasi pada DPMPTSP Kab.Pelalawan dalam melakukan aktivitas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Organisasi adalah wadah atau tempat sebagai wadah pelaksanaan kerjasama sejumlah personil, dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukan staf, pendelegasian wewenang, dan tanggungjawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi.
3. Manajemen adalah aktifitas penataan dan kerjasama yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang berorientasi kepada tujuan dari DPMPTSP Kab. Pelalawan

4. Kebijakan Publik adalah serangkaian kegiatan atau tindakan yang di buat oleh pemerintahan dalam suatu lingkungan tertentu dengan maksud atau tujuan untuk kesejahteraan masyarakat.
5. Implementasi adalah tahap pembuatan kebijakan antara penetapan kebijakan dan konsekuensi kebijakan bagi orang – orang yang menghadapinya
6. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam memberikan bantuan, kemudahan dan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat yang menyangkut pelayanan perizinan
7. Dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu ialah merupakan instansi atau tempat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk perizinan dan penanaman modal, serta memberi edukasi masyarakat agar mendapatkan perizinan dengan mudah dan dapat antusias dalam melaksanakannya.
8. Online Single Submission merupakan sebuah sistem yang terintegritas yang dalam pengimplementasiannya berbentuk website yang berbasis online aplikasi ini digunakan oleh petugas Dpmpts dalam rangka memberikan pelayanan perizinan berusaha yang menajadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga/Gubernur atau Bupati / Walikota yang dilakukan secara elektronik merupakan birokrasi perizinan dari tingkat pusat hingga daerah



9. Prosedur pelayanan adalah kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Yang meliputi sub indikator sebagai berikut:

- a. Informasi prosedur
- b. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- c. Kesesuaian pelayanan dan SOP
- d. Kesederhanaan pelayanan
- e. Pelayanan complain

10. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

11. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

12. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

14. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat, berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **E. Operasional Variabel**

Konsep Operasional merupakan suatu proses mendefinisikan ulang setiap konsep yang terdapat pada rumusan formulasi hipotesis yang hendak diuji kebenaran ilmiahnya dan nantinya konsep, variable, indicator, penilaian, dan ukuran dipindahkan kedalam suatu tabel. Rumusan Konsep Operasional yang defenitif dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang data – data dan informasi yang harus dikumpulkan pada saat penelitian lapangan.



**Tabel 2.1: Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Pelalawan**

Konsep	Variable	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Implementasi kebijakan Menurut George C. Eward III	Implementasi Kebijakan Pelayanan	1.Komunikasi	a. Koordinasi	Terlaksana
			b. Sosialisasi	Cukup Terlaksana
				Belum Terlaksana
		2.. Sumber daya	a. SDM	Terlaksana
			b. Teknologi	Cukup Terlaksana
			c. Anggaran	Belum Terlaksana
		3..Disposisi	a. Respon Implementer( respon masyarakat)	Terlaksana Cukup
			b. Kognisi ( Pemahaman masyarakat	Terlaksana Belum Terlaksana
		4.Struktur Birokrasi	a. Persuasive	Terlaksana
			b. SOP	Cukup Terlaksana
				Belum Terlaksana

## F. Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah menganalisis data, maka pelaksanaan terhadap pelaksanaan variabel atau indicator di bagi dalam tiga tingkatan variabel atau variasi, Adapun penilaian tersebut adalah: Baik, Cukup Baik, Kurang Baik.

Adapun teknik yang digunakan dalam variabel penelitian adalah sebagai berikut:

**Baik** : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indicator yang telah di tetapkan berada pada kategori 67% - 100%

**Cukup Baik** : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indicator yang telah di tetapkan berada pada kategori 34% - 66%

**Baik** : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indicator yang telah di tetapkan berada pada kategori 0% - 33%

## 1. Indikator Sumber Daya

Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator komunikasi yang telah ditetapkan berada pada kategori 67% - 100%

Cukup Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator komunikasi yang telah ditetapkan berada pada kategori 34% - 66%

Kurang baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator komunikasi yang telah ditetapkan berada pada kategori 0% - 33%

## 2. Indikator Karakteristik Agen Pelaksana

Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator sumber daya yang telah ditetapkan berada pada kategori 67% - 100%

Cukup Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator sumber daya yang telah ditetapkan berada pada kategori 34% - 66%

Kurang Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator sumber daya yang telah ditetapkan berada pada kategori 0% - 33%

### 3. Indikator Komunikasi Antar Organisasi

Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator disposisi yang ditetapkan berada pada kategori 67% - 100%

Cukup Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator disposisi yang telah ditetapkan berada pada kategori 34% - 66%

Kurang Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator disposisi yang telah ditetapkan berada pada kategori 0% - 33%

### 4. Indikator Sikap Agen Pelaksana

Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator disposisi yang telah ditetapkan berada pada kategori 34% - 66%

Cukup baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator stuktur birokrasi yang telah ditetapkan berada pada kategori 67% - 100%

Kuran Baik : jika rata – rata persentase hasil penelitian terhadap indikator stuktur birokrasi yang telah ditetapkan berada pada kategori 0% - 33%

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian survey deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Oleh sebab itu penulis langsung melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pelalawan, dengan mensurvey langsung orang-orang yang berhubungan dengan peneliti yang penulis lakukan, sehingga penulis dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisis sehingga diperoleh perumusan Analisa terhadap masalah yang di hadapi.

Kemudian untuk memberikan arti dan makna dalam pemecahan masalah penulis menggunakan metode kuantitatif menurut Sugiono (2016:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang harus digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Pelalawan. Peneliti mengambil lokasi penelitian di salah satu instansi pelayanan publik yang berada di kabupaten pelalawan adapun Pemilihan Lokasi Ini adalah karena DPMPTSP merupakan salah satu dari beberapa dinas yang menggunakan sistem elektronik dalam melakukan pelayanan sejak tahun 2018 dalam mencapai efektivitas dan efisien dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Pelalawan. Selain itu karena Kabupaten Pelalawan merupakan pusat industry terutama bergerak di perkebunan dan banyak terdapat nya pelaku usaha besar seperti perusahaan-perusahaan, maka sistem pelayanan berbasis online ini sangatlah efektif dan efisien dalam membantu pelaku usaha untuk mendapatkan pelayanan perizinan.

## **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek -objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama, untuk dipilih menjadi anggota sampel. Oleh sebab itu yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Sub bidang yang terdiri dari 7 petugas yang terdiri dari : Sub bagian Umum&Kepegawaian, Bidang Perencanaan dan



Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan , serta beberapa masyarakat yang terlibat sebagai Pelaku Usaha.

Untuk lebih jelasnya pengambilan populasi dan sampel pada penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 3.1: Jumlah Populasi dan Sampel dalam pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu**

No	Sub Populasi	Jumlah		Persentase
		Populasi	sampel	
1.	Kepala DPMPTSP Kab.Pelalawan	1	1	100%
2.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1	1	100%
3.	Petugas bidang Pelayanan dan Perizinan dan Non Perizinan	6	6	100%
4.	Masyarakat yang melakukan perizinan	~	~	100%
5.	<b>Jumlah</b>	8	8	100%

Sumber : Modifikasi Penulis 2021

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik Penarikan sampel dalam penelitian ini yang digunakan untuk Kepala Dinas, Kepala Bagian, Beberapa Pegawai yang berada Pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Satu Pintu serta beberapa Masyarakat yang Melakukan Perizinan di Kabupaten Pelalawan adalah *Teknik Accidental* sampling yang dilakukan secara kebetulan yaitu masyarakat yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika orang tersebut di anggap cocok sebagai sumber data dan sesuai dengan kategori yang dimiliki peneliti ( Sugiono , 2009;85)

Untuk masing-masing kepala bidang penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*. Pengambilan sampel purposif (*purpsive sampling*) adalah penentu sampel yang didasarkan pada karakteristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan ciri atau sifat populasinya (Widodo, 2017;70). Penulis menggunakan Teknik ini karena masing-masing Bidang dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertugas dalam pelaksanaan sistem Online Single Submission (OSS).

Mengapa Kepada Dinas dijalakan sebagai sampl pada penelitian ini tenru nya karena kepala dinas ada satu dari sekian banyak populasi yang informasi nya falid, dan mengetahui seluruh nya menegenai Sistem Pelayanan Online Single Submission terkhusus di Kabupaten Pelalawan, untuk Kepala bagian peneliti merasa bahwa kepala bagian umum dan kepegawaian memiliki informasi pada seputar petugas pelayanan Sistem OSS sehingga nanti nya peneliti dapatkan infromasi yang jelas adanya mengenai pegawai dalam pelaksanaan system OSS ini baik itu dari segi jumlah, pemahaman serta imlementasi pegawai dalam menjaankan Sistem Pelayanan OSS ini,

Untuk petugas bidang pelayanan dan perizinan non perizinan ini merupakan kunci pokok peneliti dalam melakukan penelitian yang dimana penelitian ini sangt berkaitan denga pelayanan perizinan dan non perizinana untuk itu, informasi yang akan didapatkan jua nanti nya bisa memperjelas isi dari enelitian system pelayanan OSS ini, unruk masyarakat yang mengurus perizinan di sini tentu nya tidak hanya melihat sisi darri instansi yang menaungi system Pelayanan OSS, akan tetapi tentu nya juga maysarakat yang ikut berpartisipasi

dalam pelaksanaan Sistem OSS ini turut andil menjadi sampel dalam penelitian ini , bagaiman system ini berjalan , bagaimana perubahan yang terjadi pada masyarakat khusus nya mayarakat yang melakukan perizinan, dan yang paling utama bagaimana pelayanan yang di berikan kepada masyarakat terkait sisem OSS yan berbasis elektronik ini.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Data Primer* yaitu, data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan penelitian di lapangan melalui penyebaran kuisisioner dan observasi.
2. *Data sekunder* yaitu, data yang memberikan penjelasan mengenai data primer yaitu berupa buku hasil penelitian, seperti laporan-laporan, literatur-literatur, dan lampiran data- datalain yang di publikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang dibutuhkan penelitian sebagai rujukan dalam penelitian ini, maka digunakan Teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap focus penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada peneliti ini adalah sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Merupakan Teknik dari pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung secara dialog ataupun menggunakan percakapan terhadap responden berdasarkan tujuan penyelidikan untuk memperoleh data secara langsung dari reponden terkait dengan penelitian ini.

### 2. Observasi

Yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui hasil pengamatan penelitian alam melakukan pengamatan secara langsung dilapngan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

### 3. Dokumentasi

Teknik ini merupakan Teknik dari pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun data yang berbentuk dokumen yang berisikan data penting, baik itu berbentuk teoritis ataupun data konkrit yang terdapat dilapangan dapat digunakan dan sangat diperlukan guna memperkuat hasil penelitian yang dilakukan

## **G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis**

Setelah data yang terkumpul menurut jenisnya, lalu diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk table kemudian di Analisa menggunakan metode deskriptif, agar gambaran mengenai keadaan pelaksanaan dari Online Single Submission (OSS) dapat dipaparkan secara cermat dan secara terperinci terhadap objek yang telah di teliti di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

## H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

**Tabel 3.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Peneliti Tentang Implementas Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Pelalawan.**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Th 2020/2021																							
		September				Desember				Januari				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Data																								
9	Penyusunan Skripsi																								
10	Konsultasi Revisi Skripsi																								
11	Ujian Komperensi F																								
12	Revisi Skripsi																								
13	Peggandaan Skripsi																								

Sumber Data: Olahan Penulis, 2021

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan

Kabupaten pelalawan yang merupakan salah satu pemekaran dari kabupaten kampar, yang sebelum belum memiliki DPRD Kabupaten, semenjak dilakukan nya pemekaran 1999 maka dilakukan pemilihan kepala daerah yaitu sebagai bupati terpilih devinitive yang di pimpin oleh bapak Drs. Azwar AS sebagai pemimpin di kabupaten pelalawan. Menurut undang-undang Nomor 53 Tentang pemebentukan 8 kabupaten di Provinsi Riau yang salah satu nya ialah Kabupaten Pelalawan yang dimana Kabupaten Pelalawan memeiliki luas wilayah 12.490,42 Km<sup>2</sup> yang pada mula nya memiliki 4 kecamatan yaitu :

1. Kecamatan Bunut
2. Kecamatan Langgam
3. Kecamatan kuala kampar
4. Kecamatan Pangkalan kuras

Pada tahun 2001 kabupaten pelalawan pun melakukan pemekaran menjadi 12 kecamatan yang dimana kecamatan ini berpusat kan pemerintahan pada kecamatan Pangkalan Kerinci yaitu : Kecamatan Langgam , Kecamatan Pangkalan Kuras, Kecamatan Pangkalan kerinci, Kecamatan Ukui, Kecamatan Pangkalan Lesung, Kecamatan Pelalawan, Kecamatan Kuala Kampar,

Kecamatan Teluk Meranti, Kecamatan Kerumutan, Kecamatan Sekijang, Kecamatan Bandar Petalangan. Selain menjadi pusat pemerintahan Pangkalan Kerinci juga menjadi salah satu pusat industri yang dimana terdapat beberapa Perusahaan Industri yang salah satu nya ialah RAPP.

### **1. Kondisi Wilayah Kabupaten Pelalawan**

Wilayah Kabupaten Pelalawan merupakan wilayah yang terletak di pesisir pantai timur pulau sumatera antara 1,25' Lintang Utara sampai 0,20' Bujur Timur Sampai 103,28' Bujur dengan batas wilayah, yang dimana sebelah selatan terdapat kabupaten Indragiri hilir ( Kecamatan Ketaman, Kecamatan Mandah dan Kecamatan Gaung)- Kabupaten Indragiri Hulu (Kecamatan Rengat, Kecamatan Pasir Penyau, Kecamatan peranap, kecamatan kuala cenayu)- Kabupaten Kuantan Singingi (Kecamatan Kuantan Hilir, Kecamatan Singingi), Sebelah Barat : Kabuapten Kampar (Kecamatan Kampar Kiri, Kecamatan Siak hulu) Kota pekanbaru (Kecamatan Rumbai dan Tenayan Raya)

Sebelah timur: Provinsi Kepulauan Riau dengan luas wilayah kabupaten pelalawan kurang lebih dengan luas 1.392.494 Ha atau sekitar 14,73% dari luas wilayah yang berada pada Provinsi Riau dengan luas 9.456.160 Ha. Pada wilayah Kabupaten Pelalawan daerah yang letak nya tertinggi ialah Langgam, Pangkalan Kerinci, Sorek, Pangkalan kuras, Ukui, dan Bandar Sekijang hal ini dapat di tinjau dari ketinggian dengan permukaan laut berkisar antara 2-40 m dengan dataran yang terendah ialah Teluk Dalam (Kuala Kampar).

## 2. Kondisi Penduduk Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan memiliki jumlah penduduk 386.428 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 203.683 jiwa dan perempuan 182.745 jiwa yang seluruhnya tersebar pada 12 kecamatan yang ada pada Kabupaten Pelalawan, Kecamatan Pangkalan kerinci termasuk dalam kategori penduduk terbanyak dengan jumlah yaitu 101.268 jiwa dan Bandar Petalangan termasuk dalam kategori jumlah penduduk terendah dengan jumlah yaitu 14.604 jiwa.

Penduduk Kabupaten Pelalawan memiliki berbagai fasilitas yang menunjang perkembangan pada kabupaten ini yang salah satunya pendidikan dan budaya, dapat dilihat dengan jumlah penduduk yang berada pada Kabupaten Pelalawan maka pemerintah membangun Sekolah Negeri. Yaitu sekolah Dasar 201 unit, SLTP 47 unit dan SMA/SMK sebanyak 27 unit. Dapat ditinjau dari Rasio murid-guru yang merupakan bentuk dari gambaran perbandingan antara jumlah murid dan guru yang tersedia. Semakin kecil angka rasio maka menunjukkan bahwa beban guru terhadap binaannya semakin ringan. Tidak hanya pendidikan pada Wisata Budaya pelalawan juga melakukan perkembangan ataupun bentuk dari inovasi baru yang bergerak pada sektor pariwisata seperti Istana Sayap yang ada di Kecamatan Pelalawan serta makam – makam bersejarah yang tersebar hampir diseluruh kecamatan.

Kabupaten Pelalawan juga memiliki sektor industri yang cukup pesat dalam membantu perekonomian pelalawan. Besarnya pengaruh dari industri mencapai 52,44 %. Program pembangunan industri di Kabupaten Pelalawan meliputi dari



program pokok dan program pengembangan industri rumah tangga, kecil dan menengah , di kabupaten pelalawan tercatat 437 industri kecil dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 1.735 orang dengan nilai investasi yang diberikan sebanyak 8,522 Milyar.

### **3. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu dinas yang bergerak pada bidang Pelayanan Perizinan di Kabupaten Pelalawan berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja yang berada Pada DPMPTSP memiliki Tugas dalam pelaksanaan Kebijakan Daerah di Bidang Penanaman Modal dan di Bidang Pelayanan Penyelenggaraan Perizina Terpadu Satu Pintu. Adapun fungsi dari DPMPTSP di Kabupaten Pelalawan adalah perencanaan dan perumusan bahan kebijakan program kerja pelaksanaan persiapan fasilitas program kerja pelaksanaan persiapan fasilitas program kerja pelaksanaan kegiatan serta bentuk dari pembinaan yang bertujuan mengembangkan system informasi pelayanan perijinan terpadu dan pelaksanaan pengawasan serta pengendalian kebijakan program kerja, pelaksanaan koordinasi dengan lembaga yang terkait pada pelayanan perizinan terpadu, dan pelaksanaan evaluasi dan monitoring serta pelaporan kegiatan.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan nomenklatur yang di atur oleh permendagri RI nomor 100 Tahun 2016

yang dimana SKPD BPMP2T sebelumnya merupakan gabungan dari 2 kantor yang berfungsi sebagai unit pelaksanaan teknis daerah dengan bidang penanaman modal dan bidang pelayanan perizinan serta non perizinan

**Tabel. 4.1 Jumlah Aparat Sipil Negara (ASN) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan**

Jenjang Pendidikan	Jumlah
Strata 2 (S2)	8 orang
Strata 1 (S1)	21 orang
Diploma	5 orang
SMA/SMK	7 orang
Total	41 orang

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pelalawan

**Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Tidak Tetap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan**

Jenjang Pendidikan	Jumlah
Strata 1 (S1)	24 Orang
Diploma (D3)	1 Orang
SMA/SMK	27 Orang
Total	52 Orang

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pelalawan

#### 4. Struktur Organisasi

- A. Kepala Dinas
- B. Sekretariat
  - a. subbagian program dan keuangan
  - b. subbagian Umum dan Kepegawaian
- C. Bidang Perencanaan dan penegmabangan iklim Penanaman Modal
  - a. Seksi Dregulasi Penanaman Modal
  - b. Seksi Pemberdayaan Usaha
  - c. Seksi Perencanaan Penanaman Modal
- D. Bidang Promosi Penanaman Modal
  - a. Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal
  - b. Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal
  - c. Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal.
- E. Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Informasi Penanaman Modal
  - a. Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal
  - b. Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal
  - c. Seksi Pembinaan Pelaksaaan Penanaman Modal
- F. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
  - a. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A

b. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B

c. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C

G. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan

a. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan

b. Seksi Kebijakan Penyuluhan Layanan

c. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab Ini penulis akan menyampaikan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan yang membahas tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) yang dimana pada Bab ini Penulis melakukan analisa serta pembahasan dengan menggunakan teori pada indikator variabel penelitian tentang analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Onlien Single Submission (OSS) yang terlebih dahulu dilakukan dengan melihat Identitas Responden penelitian

#### **A. Identitas Responden**

Identitas responden ialah bentuk dari keterangan yang didapatkan oleh peneliti melalui kuisisioner yang di sebarakan kepada sejumlah responden yang berkaitan dengan jenis kelamin, tingkat pendidikan, Usia Responden yang dimana hal ini dibutuhkan sebagai bentuk perlengkapan dari penelitian yang penulis lakukan.

## 1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin sangat berpengaruh dalam menjalankan suatu pekerjaan yang di munculkan melalui sikap atau perilaku yang biasa nya dapat di bandingkan bahwa pria lebih cepat dalam menjalankan suatu pekerjaan dibandingkan wanita , dan bisa di lihat pula bahwa wanita biasa nya lebih rapih dalam bekerja dibanding pria dalam menentukan hasil pekerjaan,tidak dapat di pungkiri bahwa kedua hal tersebut memiliki sisi kekurangan dan kelebihan masing-masing dalam melakukan perkejaan yang dimana hal ini di anggap sesuatu hal yang bisa mengisi dan melengkapi satu sama lain dalam menajalkan kerja tim.

Jenis kelamin biasanya juga berpengaruh dalam segi emosional responden, seperti pria biasa nya akan lebih mudah terpengaruhi oleh emosional dibandingkn wanita yang pada dasarnya memiliki sikap atau perilaku lembut. Agar lebih jelas mengenai responden jenis kelamin yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.1: Distribusi Jumlah Responden Penelitian Pada Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki- Laki	18	47%
2	Perempuan	20	53%
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: Data Olahan Tahun 2021*

Berdasarkan Tabel 5.1 di sebutkan bahwa Jumlah Responden Laki –laki pada peneliti berjumlah 18 orang atau setara 47,4 % dan Responden wanita berjumlah 20 orang atau setara dengan 53% dengan hasil yang menunjukkan bahwa jumlah laki-laki lebih sedikit maka di harapkan tidak ada terjadinya diskriminasi , dalam hal ini dapat di simpulkan bahwa penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan didominasi dengan responden yang berjenis kelamin perempuan.

## **2. Usia Responden**

Dalam hal Usia Responden tentu juga dapat mempengaruhi bagaimana proses seseorang mengambil keputusan dalam bertindak dan berfikir. Yang pada umumnya seseorang yang berumur lebih tua akan lebih berhati-hati dalam berpidddan bekerja di karenakan telah mengalami banyak fase sehingga lebih mudah mengontrol emosi apabila terjadi nya masalah yang terjadi dalam pekerjaan. Akan tetapi ada hal lain yang muncul ketika seseorang berusia lebih tua seperti kekuatan fisik yang dimiliki seseorang yang lebih tua tentu berkurang dibandingkan seorang pegawai yang usia nya lebih muda. Oleh karena itu usia tua dan muda tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan nya masing-masing.

Agar lebih jelasnya bagaimana mengenai Usia Responden penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.2 : Distribusi Jumlah Responden Penelitian Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Menurut Tingkat Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase%
1	21-30	12	32 %
2	31-40	9	24 %
3	41-50	8	21 %
4	50 ke atas	7	18 %
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

Dapat dilihat berdasarkan tabel di atas jumlah responden yang berusia mulai 21-30 berjumlah 12 orang atau setara dengan 32%, untuk responden yang berusia 31-40 berjumlah 9 orang atau setara dengan 24%, responden 41-50 berjumlah 8 orang atau setara dengan 21% dan untuk responden berusia 50 keatas berjumlah 7 orang atau setara dengan 18 % untuk itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam penelitian responden yang dominan ialah responden dengan usia 21-30 tahun.

### 3. Pendidikan

Dalam hal ini pendidikan merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengembangkan pola pikir nya dalam memahami sesuatu atau menilai sesuatu, yang dimana pendidikan menjadi suatu tolak ukur seseorang dalam menunjukkan kemampuan yang dimana di tunjukan dengan pola pikir dan tingkah laku seseorang. Tidak dapat di pungkiri bahwasanya seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka memiliki pola fikir yang matang



pula dalam berbuat dan betingkah laku sehingga dapat mengambil keputusan dengan baik dalam pekerjaan. Berdasarkan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan , maka dapat dilihat tingkat pendidikan responden sebagai berikut :

**Tabel 5.3 : Distribusi Jumlah Responden Penelitian Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase %
1	SMA/Sederajat	20	53%
2	D3	3	8%
3	S1	14	37%
4	S2	1	3%
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas bahwa dapat dilihat tingkat pendidikan responden yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan tingkat SMA/Sederajat berjumlah 20 orang atau setara dengan 53%, tingkat D3 berjumlah 3 orang atau setara dengan 8% untuk responden S1 berjumlah 14 orang atau setara dengan 37 % sedangkan untuk tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang atau setara dengan 3%.

Dalam hal ini dapat di lihat berdasarkan tabel di atas bahwa responden berdasarkan tingkat pendidikan yang di lakukan oleh peneliti didominasi dengan tingkat pendidikan SMA /Sederajat dengan jumlah 20 orang atau setara dengan 53%.

## **B. Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan**

Untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan online single submission (oss) pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Pelalawan dapat di kemukakan dalam bebrapa indikator :

### **1. Deskriptif Tentang Pelayanan Online Single Submission (OSS)**

Pelayanan OSS merupakan pelayanan yang di bentuk oleh pemerintah pusat berdasarkan regulasi yang di intruksikan langsung oleh presiden yaitu Perpres RI Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha dan PP Nomor 24 Tahun 2018 serta Perbub Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Implementasi Perizinan dan Non Perizinan yang terintegrasi secara elektronik pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pelayanan ini berupa Website yang dimana bisa di akses oleh masyarakat dengan alur yang tentu nya sudah dijelaskan pada beranda website OSS, pelayanan ini merupakan media yang menunjang perkembangan dari suatu sistem pelayanan dari manual hingga berbasis teknologi, tentu nya masih banyak kekurangan yang terjadi dalam pelaksanaannya berdasarkan regulasi yang ada pun belum semua nya terlaksanakan dengan baik dan maksimal,

Sistem Online Single Submission (OSS) ini diciptakan manfaat nya bagi masyarakat selaku pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan yang hal ini dimaksud:

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha, baik persyaratan untuk melakukan usaha (Izin Terkait Lokasi, Lingkungan Dan Bangunan) izin usaha maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha ditingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyarata izin.
2. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua pemangku kepentingan dan memperoleh izin secara aman, cepat dan realtime
3. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam tempat.
4. Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk menyimpan data perizina dalam satu identitas berusaha Nomor Induk Berusaha.

Sistem Online Single Submission (OSS) mengalami beberapa perubahan, sesuai dengan versi masing-masing . OSS versi pertama yaitu versi 1.0 yang dimana OSS versi 1.0 ini berlaku pada tahun 2018 yang dimana sifat nya masih dalam tahap pengenalan system terhadap instansi yang menaungi dan masyarakat yang melakukan perzinan , begitu pula pada perushan-perusahaan di berbagai bidang di Indonesia , akan tetapi OSS 1.0 ini masih banyak memiliki kekurangan dan di rasa masih kurang maksimal , oleh sebab itu diterbitkan lah OSS versi 1.1 berdasarkan Surat Edaran Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5743/a.8/B.1/2019 tahun 2019 tentang Rencana Penerapan Sistem Online Single Submiision (OSS) versi 1.1 per tanggal 4 November 2019 pada umum nya OSS 1.1 itu entu

penyempurnaan dari OSS 1.0 yang naungi melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

**Tabel 5.4 : Perbedaan dari OSS 1.0 dan 1.1**

No.	OSS versi 1.0	OSS versi 1.1
1.	Tidak terdapat penjelasan jenis pelaku usaha oleh sebab itu sering terjadi kesalahan pada pelaku usaha dalam memilih jenis pelaku usaha	Terdapat penjelasan dari jenis pelaku usaha
2.	Urutan pada pengisian data satu silus nya digabung, hal ini membuat system OSS lambat dalam memproses	Urutan pada pengisian data terpisah sesuai output sehingga system OSS lebih efisien dan berjalan dengan cepat dalam memproses nya.
3.	Format isian legalitas hanya menggunakan format PT yang mengakibatkan sulit bagi CV, Koperasi atau Lembaga Firma dalam mengisi data legalitas	Format isian legalitas sesuai jenis badan Hukum (PT ) DAN BADAN Usaha (cv, firma , dan persekutuan perdata )
4.	Hanya dapat menerbitkan izin lokasi daratan	Menerapkan izin lokasi daratan, izin lokasi perairan dan izin lokasi dilat.
5.	Pelaku usaha hanya dapat meregistrasi kegiatan utama saja	Pelaku usaha dapat meregistrasi kegiatan utama dan penunjang

Pada tahun 2021, muncul lah OSS versi terbaru yaitu OSS Berbasis Risiko yang dimana OSS ini muncul berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, OSS Berbasis Risiko ini berguna pada pelaku usaha yang dimana usaha nya di tinau berdasarkan tingkat risiko yang di miliki oeh pelaku usaha, dan di berlakukan dari tanggal 8 Agustus 2021 diseluruh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yan ada di Indonesia, namun OSS Berbasi Risiko ini masih pada tahap sosialisasi yang dimana artinya bentk dari pelayanan yang ada pun masih belum seluruh nya dapat dibuka.hanya bebrapa eplanaan bisa di lakukan seperti UMKM.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pelalawan sistem Online Single Submission (OSS) ini rencananya akan di terapkan di sebanyak 12 Kecamatan dengan jumlah 70 pegawai sudah melakukan pelatohan ,yang terdiri dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), perwakilan yang membantu menerbitkan perizinan, dan pegawai camat serta staffnya ,dengan ada nya Online Single Submission (OSS) ini nantinya masyarakat hanya perlu mendatangi kantor camat saja dan selanjutya akan di layani oleh petugas dalam sistem penginputan data secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Setelah semua nya di proses dan telah di tandatangani nanti nya berkas perizinan akan di kirim kembali ke kantor camat dan dapat langsung di cetak di kator camat. Masyarakat tidak perlu cemas akan kelegalan yang di dapatkan melalui sistem Online Single Submission (OSS) ini, di karenakan sistem ini menggunakan

dokumen elektronik tentu semuanya berbasis elektronik termasuk juga tanda tangan elektronik hal ini berdasarkan hukum yang berlaku.

## 2. Analisis Indikator Pelayanan Online Single Submission

### a. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang menjadi pendukung dalam bentuk dari implementasian kebijakan publik. Yang dimana indikator dari sumber daya sebagai item penilaian sebanyak 2 yaitu : Koordinasi dan Sosialisasi agar dapat melihat hasil dari tanggapan responden sesuai dengan indikator maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.5 : Distribusi Tanggapan Responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Indikator Komunikasi**

No.	Sub Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Koordinasi	3 (37%)	3 (37%)	2 (25%)	8 (100%)
2.	Sosialisasi	4 (50%)	2 (25%)	2 (25%)	8 (100%)
<b>Jumlah</b>		7	5	4	16
<b>Rata-rata</b>		3	2	2	7
<b>Persentase</b>		44%	31%	25%	100%

Sumber : Data Olahan 2021

**Tabel 5.6 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat sebagai Pengguna Sistem OSS Berdasarkan Indikator Komunikasi**

No.	Sub Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Koordinasi	7 (37%)	13 (37%)	10 (25%)	30 (100%)
2.	Sosialisasi	9 (50%)	8 (25%)	13 (25%)	30 (100%)
	<b>Jumlah</b>	16	21	23	60
	<b>Rata-rata</b>	8	10	11	29
	<b>Persentase</b>	27%	17%	18%	100%

Sumber : Data Olahan 2021

### 1.1 Koordinasi

Berdasarkan indikator koordinasi, dalam sebuah instansi perlu adanya koordinasi baik antar pegawai maupun koordinasi yang dilakukan dengan instansi lainnya, begitu pula dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menjalankan Pelayanan OSS, OSS merupakan system yang dimana didalamnya banyak bentuk perizinan yang tentu nya saling berkaitan dengan dinas lain yang ada di kabupaten pelalawan contoh nya jika seseorang ingin mendirikan apotek maka perlu adanya koordinasi dengan dinas kesehatan yang ada di Kabupaten Pelalawan, maka untuk itu sangat Berdasarkan hasil obeservasi peneliti melihat bagaimana proses pelayanan dilakukan mulai dari penginputan, pengeluaran NIB (Nomor Izin Berusaha) hingga pengeluaran izin dari Dinas, untuk koordinasi yang dilakuakn di dalam dinas anatarpegawai sudah cukup baik, karena tidak ada keterlambatan selama prose pelayanan berjalan, karena selama ini yang terjadi di tengah masyarakat pelayanan yang

ada ada Dina situ lelet mengapa demikian kurang koordinasi antar atasan dan staff seperti yang awam nya terjadi pada keterlambatan penandatanganan kepala dinas , hal ini juga di dukung dengan hasil yang responden berikan yang mengatakan 37 % Cukup Baik , dan 25 % kurang baik hal in disebabkan masih kurang nya koordinasi antar dinas terkait yan menyebabkan dinas masih sering mengalami kesalahan datayan di berikan dinas terkait kepada masyarakat yang melakukan periz9nan dan hal ini diakui oleh petugas operator Ibu Malaxena beliau mengatkan :

*“ ya , di sini untuk koordinasi antar kepala dinas , kepla bidang hingga kami staff operator emang cukup baik , tapi koordinasi kami yang keluar yang masih belum terjalin dengan baik, karena ada beberapa kali kami mendapatkan data yang salah yang di berikan dari dinas lain itu kepada masyarakat yang datang ke sini, dan ini membuat pelayanan tertunda kan“*

Dan untuk responden yang mengatakan baik 37% itu artinya masih ada beberapa koordinasi yang di benah seperti koordinasi antar dinas lain yang berkaitan dengan perizinan yang ada di Pelayanan Perizinan SOS.

## **1.2 Sosialisasi**

Sosialisasi merupakan bagian indikator dari Komnikasi, yang dimana dalam Komunikasi sangat dibutuhkan nya sosialisasi, pelayanan OSS merupakan Website yang di dalam nya banyak sekali bentuk perizinan baik perizinan usaha besar hingga usaha kecil dan seluruh dinas lain juga terlibat di dalam nya, karena OSS memiliki banyak jenis izin berusha yang tentu nya perlu ada Kerjasama antar Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu dengan Dinas- Dinas yang ada di kabupaten pelalawan. Sosialisasi menjadi bentk media bagi Dinas lain nya dapat mengetahui apa itu Sistem OSS sehingga nanti nya semua proses



pelayanan bisa terjalankan dengan baik.

Berdasarkan hasil obeservasi yan dilakukan peneliti, peneliti menemukan fakta bahwa sosialisasi antar dinas belum di seelenggarakan, hal ini desbutkan oleh Ibu Fitria selaku Kasubag Umum mngatakan :

*“ untuk sosialisai kan memang bukan dari kita langsung yang menagdakan , karena system ini di pegang oleh pusat jadi ya, orang pusat langsung yang mengadakan sosialisasi, jika dari dinas kami yan lakukan pun anggaran nya tidak ada, dan sosialisasi yang di adakan pun terbatas, jadi sebenar nya selusruh instansi atau kelembagaan sudah mengetahui Sistem OSS , tapi ya kendala nya pada tidak semuanya bisa megikuti sosialisasi ini jadi kadang-kadang masih ada mis komunikasi antar dinas lain dengan kami”*

Dari hasil reponden 50 % mengatakan Baik , hal ini dikarenakan sosialisasi memang tidak ada di selengaranakan langsung oleh Dinas Penanaman Moda dan Pelyanan Terpadu Satu pintu , akan tetapi langung dilakukan oleh pusat yang tentu nya informasi nya lebih jelas tentu nya , dan 25 % yang mengatakan Cukup Baik hal ini di rasakan oleh berapa petugas yang tidak mendapatakan kesempatan mengikuti sosialisasi akan tetapi tidak mengurangi kinerja kulitas dari petuas dan 25 % mengatkan Kurang baik hal in muncul dari masyarakat yan sebagian masih belum ada mengetahui pelayanan OSS terutama pada pelaku usaha UMKM yang dominan nya awam akan teknologi. Hal ini di perjelas bahwa nya berdasarkan dari hasil wawancara keci dengan pegawai, bahwa pegawai menagtakan masih ada beberapa masyarakat kita yang masih belum mengetahui sehingga mereka datang ke Dinas Penanaman Moadal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu degan membawa berkas- berkas secara manual. Hal ini yang tentu nya menjadi tgas dari pemerintah pusat yang lebih luas lagi dalam meberikan sosialisai tidak hanya kepada pegawai akan tetapi juga kepada masyarakat .

Berdasarkan hasil keseluruhan yaitu kuisisioner, wawancara, observasi menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan untuk indikator Komunikasi secara keseluruhan pada pelaksanaan sudah Cukup Baik, jika dilihat dari observasi yang dilakukan penulis memang di lihat masih belum maksimal akan tetapi sistem OSS ini tentu nya sangat bermanfaat bukan hanya masyarakat yang diuntungkan dengan adanya sistem ini, akan tetapi juga seluruh Dinas yang terkait dengan seluruh pelayanan perizinan. Hal ini dapat dilihat dengan adanya sistem ini Dinas yang bersangkutan dengan izin usaha yang di miliki masyarakat tidak repot lagi untuk memproses izin kelola, dikarenakan adanya sistem OSS ini nanti nya dinas yang bersangkutan dengan izin usaha masyarakat hanya mengetahui izin dari si pelaku usaha yang mengeluarkan serta proses keseluruhan ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dan pusat.

## **b. Sumber Daya**

### **2.1. Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusi merupakan salah satu faktor yang menjadi pendukung dalam bentuk dari implementasian kebijakan publik. Yang dimana indikator dari sumber daya sebagai item penilaian sebanyak 3 yaitu : Sumber Daya Manusia, Anggaran, Teknologi agar dapat melihat hasil dari tanggapan responden sesuai dengan indikator maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.7 : Distribusi Tanggapan Responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Indikator Sumber Daya**

No.	Sub Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	SDM	2 (25%)	6 (25%)	-	8 (100%)
2.	Anggaran	2 (25%)	6 (75%)	-	8 (100%)
3.	Teknologi	2 (75%)	6 (25%)	-	
<b>Jumlah</b>		6	18	-	24
<b>Rata-rata</b>		2	6	-	8
<b>Persentase</b>		25%	75%	-	100%

Sumber : Data Olahan 2021

**Tabel 5.8 : Distribusi Tanggapan Responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Berdasarkan Indikator Sumber Daya**

No.	Sub Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	SDM	10 (75%)	20 (25%)	-	30 (100%)
2.	Anggaran	10 (75%)	20 (25%)	-	30 (100%)
3.	Teknologi	10 (75%)	20 (25%)	-	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		30	60	-	90
<b>Rata-rata</b>		10	20	-	30
<b>Persentase</b>		33%	67%	-	100%

Sumber : Data Olahan 2021

Sumber Daya Manusia (SDM) yang di maksud di sini ialah pegawai atau staff yang ada di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjalankan system pelayanan OSS di kabupaten pelalawan agar dapat menajalankan system pelayanan OSS dengan baik dan sampai pada masyarakat yang menggunakan system pelayanan OSS pula baik maka di butuhkan Sumber daya (SDM) yang cukup , dan berkompeten dalam menjalankan system pelayanan OSS, sama hal nya jika di lihat dari segi teori yang mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berkompeten dalam melaksanaka pekerjaan menjadi penunjang keberhasilan atau ketiakberhasilan suatu impementasi darikebijakan oleh George C. Edward III (dalam Leo Agustino, 2016;136), akantetapi jika dilihat dari hasil persentase responden menunjukan bahwa Sumbr Daya Manusia yang ada di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Cukup Baik dengan nilai persentase 75%, hal ini berarti sumber daya manusia yang tersedia Cukup Baik, Cukup Terpenuhi dalam pelaksanaan system OSS , jika di lihat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki 3 bagian pelayanan yaitu bagian A,B dan C yangdimana masing-masing bagian ini memiliki 2 petugas yan bertugas melayani masyarakat yang ingin melakukan perizinan yang di sebut Frount Office. Hal ini di rasa cukup akan tetapi, pada dasarnya Dinas Penanaman Modal dan Pelaynan terpadu Satu Pintu tidak memiliki team IT khusus yang menangi setiap masalah pada system OSS hal ini yan menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

bagian IT yang menjadi permasalahan selama ini disebabkan kan petugas yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya bisa menunggu jika terdapat kendala pada sistem Baik itu sistem yang eror atau pun keterlambatan pengimputan ataupun sekalipun jaringan di sebabkan kendali pada sistem OSS ada pada pusat, mengenai hal ini pun Bapak Kibul Ibrahim Tanjung, S.T selaku petugas yang memegang wewenang pada program system OSS beliau mengatakan:

*“SDM yang kita milikimemang tergolong cukup, akan tetapi jika petugas mendapatkan kendala pada proses pelayanan , seperti pengimputan yang tiba-tiba eror atau salah input data , itu tidak bisa langsung diatasi , nah pada Provinsi Riau sendiri hanya memiliki 1 petugas IT yang bertempat di Provinsi yang biasa nya kami sebut sebagai konsultan, beliau ini lah yang nanti nya akan membantu kita dala mengatasi masalah yang ada “*

Hal ini seharusnya bisa di atasi , dengan ada nya team IT khusus maka setiap daerah bisa langsung mengatasi setiap permasalahan yang muncul dan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat juga nanti baik, akan tetapi pada hasil responden yang didapatkan oleh peneliti tidak ada yang mengatakan kurang baik pada ketersediaan SDM dengan nilai persentase 0% itu arti nya , SDM yang tersedi masih Cukup terpenuhi oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Pelalawan, akan tetapi tidak dapat dipungkiri jika hal ini tidak bisa di atasi , jika SDM yang di butuhkan tidak segera di tambah maka akan timbul masalah baru. Mengingat system ini akan melakukan perubahan (Upgrade) tentu nya ke hal yang lebih baik lagi, baik dari segi pelayanan ataupun dari segi system website di pakai.

## 2.2. Anggaran

Pada dasarnya diketahui bahwa Anggaran, merupakan bagian dari indikator Sumber daya yang dimana setiap pelaksanaan dari kebijakan tentu membutuhkan Anggaran sebagai penunjang pelaksanaan kebijakan tersebut bisa terlaksana dengan baik, sesuai yang disebutkan oleh pakar teori George C. Edward III (dalam Leo Agustino, 2016;136) yang mengatakan bahwa perlu diperhitungkan sumber daya lain yaitu sumber daya Finansial dan Waktu dikarenakan mau tidak mau Ketika sumber daya manusia telah tersedia, akan tetapi anggaran tidak tersedia maka akan timbul masalah dalam merealisasikan apa yang jadi tujuan kebijakan. Akan tetapi faktanya peneliti menemukan bahwa tidak adanya Anggaran Khusus pada pelaksanaan Sistem OSS, hal ini juga di jeaskan oleh Bapak Darlis, S.P.,M.Si

*“ Ya, benar memang kita dalam melaksanakan system OSS ini tidak mendapatkan Anggaran dalam bentuk apapun, karena OSS ini merupakan sebuah system yang secara tidak langsung di berikan dalam bentuk websitre kepada setiap instansi yang menanguai, akan tetapi seluruh proses pelaksanaannya itu langsung di atur atau dipegang oleh pihak pusat, jadi kenapa tidak anggaran karena memang tidak dibutuhkan, dan untuk melaksanakan sosialisasi pun itu langsung dari pusat yang melaksanakan, nah untuk masalah perangkat atau sarana lain itu kan sudah ada pada Dinas kita jauh sebeum ada system OSS ini dek, sebenarnya anggaran ini perlu kaya missalnya lah OSS kan sudah versi terbaru ini walaupun masih tahap sosialisasi tapi kami tentu nya perlu menyiapkan semacam SOP atau kami butuh regulasi daerah seperti perbup, namun dengan tidak adanya anggaran khusus ini tentu menyulitkan untuk kami dek sementara SOP kan berkaitan dengan OSS, maka dari itu sampai detik ini pun SOP belum rampung, ya paling kami hanya menunggu baaiman tanggapan dari pusat”*

Oleh sebab itu muncul angka persentase dari Responden 75 % yang mengatakan Cukup Baik, itu artinya, memang tidak ada anggaran yang di berikan dan seluruh pelaksanaannya juga sudah langsung di edikan oleh pusat maka di

rasa cukup baik bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, oleh sebab itu mau tidak mau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya dapat mengikuti arahan yang ada, meskipun anggaran tentunya tetap harus ada dan dari Dinas yang menajalan system OSS pun yang seharusnya bisa melakukan Sosialisasi mandiri secara rutin terhadap masyarakat yang menjadi pelaku usaha terutama umkm yang mendominasi di Kabupaten Pelalawan. dan untuk Angka Responen yang mengatakann 25% Baik terhadap anggaran itu artinya nmegang anggaran tidak ada dan tidak ada masalah besar yan terjadi yang mengakibatkan anggaran harus keluar selama berjalan nya pelaksanaan Sistem OSS, hanya saja hal ini dirasa kurang efektif bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menajalankan. Dan untuk Angka Persentase dari Kurang baik itu 0% atau bisa dikatakan Tidak Ada.

### 2.3 Teknologi

Teknologi merupakan bagian terakhir yang digunakan penelii sebagai subindikator dari indicator sumber daya yang dimana system OSS bmerupakan bagian dari teknoloi di era digital seperti sekran ini, yang dimana tidak dapat di hindari bahwa seluruh bentu dari kegiatan baik itu di instansi pemerintahan maupun di tengah masyarakat ataupun di bidang bisnis, hal ini tentu nya tidak lain karena perubahan zaman dan tujaun dari mempermudah segala sesuatu bentuk dari kegiatan seperti pelayanan perizinan yang ada di Indonesia khusus nya. San berkaitan denan OSS, OSS sudah mengaami 3 kali perubahan system dari OSS

versi 1.0 yang dalam artian masih dalam bentuk pengenalan sehingga masih dikatakan belum sempurna, ke versi 1.1 bentuk dari penyempurnaan OSS 1.0 hingga OSS yang terbaru ialah versi OSS Berbasis Risiko, hal ini tentunya tidak lepas dari teknologi yang digunakan perangkat yang bisa menunjang pelaksanaan sistem ini bisa dilaksanakan dengan sebaik mungkin, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, peneliti tidak menemukan banyak kendala di lapangan karena untuk perangkat itu sendiri sudah tercukupi dalam pelaksanaannya, seperti adanya komputer, printer, di setiap loket pelayanan dan tersedianya jaringan Wifi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hal ini juga dijelaskan berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Malaxena sebagai staff Operator di salah satu loket pelayanan yang mengatakan :

*“ Sejauh ini ya tidak ada begitu banyak kendala, karena ini hanya berbentuk sistem jadi ya tidak begitu dibutuhkan teknologi yang bagaimanapun, dan sistem ini juga dari pusat dan juga dapat diakses langsung oleh pengguna, jadi kita di sini juga hanya memberikan arahan dan mengularkan surat izin, untuk penginputan data itu kan langsung di input oleh si pengguna, paling jika sistem sedang eror yang membuat kami bingung ya karena kami juga tidak dapat mengatasinya, mengatasi langsung dari orang pusat, jadi saya rasa tidak ada masalah besar, paling ya yang terjadi itu jika masyarakat kita kurang memahami bagaimana mengoperasikan website nya seperti sering terjadi salah penginputan data sekalipun pada website sebenarnya sudah ada arahan .”*

Untuk itu muncul hasil persentase dari Responden yang mengatakan bahwa 75% mengatakan teknologi yang ada pada Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu Cukup Baik, dikarenakan teknologi yang ada sudah cukup membantu petugas dalam melaksanakan pelayanan dan cukup membantu masyarakat dalam melakukan perizinan karena sistem ini sendiri bisa diakses melalui



handphone atau pun computer dan bisa di akses dimana pun sesuai dengan kekuatan jaringan yang ada dan hasil Responden yang mengatakn 25 % baik itu di sebabkan masih ada nya keterlambatan seperti eror nya system dan ini pun jarang terjadi dan untuk yang mengatakan kuran baik iru 0% atau bisa dikatakan Tidak Ada.

Berdasarkan dari hasil keseluruhan yang ada, peneliti menemukan hasil reponden dengan nilai tertinggi 75% atau dapat di artikan dengan Cukup Baik ,seankan berdasarkan hasil wawancara dan observas yang dilakukan peneliti secara keseluruhan pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan Onine Sinle Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sudah memiliki Sumber daya, Teknologi , yang sudah Cukup Baik , akan tetapi Anggaran yang dari awal nya sisten ini di buat tidak ada ini yan menjai factor dari bebrapa masalah yang muncul , walaupun memang belum terlaksanakan secara maksimal dalam artian masih di perlukan nya pembaharuan akan tetapi sejauh ini yang peneliti dapatakan Sistem OSS sangat membant baik itu oleh masyarakat sebagai pelaku usaha yang melakuka prizianan juga dari petugas yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , setiak nya dnan aa nya system ini bisa meminalisir angka amsyarakat yang dulunya dengen melakukan perizinan dengan alas an rumit maka kini sudah di bantu dengan sebuah system yang ebih jelas serta transparan.

### c. Disposisi

Disposisi merupakan salah satu faktor pendukung yang digunakan dalam penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan, karakteristik agen pelaksana memiliki 2 indikator penilaian yaitu Respon Implementer dan Kognisis Untuk dapat melihat bagaimana tanggapan responden terkait indikator karakteristik agen pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.9 : Distribusi Tanggapan Responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Terhadap Indikator Disposisi**

No.	Sub indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Respon Implementer	5 (62%)	2 (25%)	1 (12%)	8 (100%)
2	Kognisi	4 (50%)	2 (25%)	2 (25%)	8 (100%)
<b>Jumlah</b>		9	4	3	16
<b>Rata-rata</b>		4	2	1	7
<b>Persentase</b>		56 %	25%	19 %	100%

Sumber : Data Olahan 2021

**Tabel 5.10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat yang menggunakan OSS**

No.	Sub indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Respon Implementer	15 (50%)	10 (33%)	5 (17%)	30 (100%)
2	Kognisi	10 (33%)	13 (43%)	7 (23%)	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		25	23	12	60
<b>Rata-rata</b>		12	11	6	29
<b>Persentase</b>		42 %	38%	20 %	100%

Sumber : Data Olahan 2021

### 3.1 Respon Implementer

Repon Implementer merupakan bagian dari Indikator yang ada pada Disposisi yang dimana petugas dalam memberikan pelayanan sehingga dapat di respon dengan baik oleh Masyarakat . jika dilihat berdasarkan teori Respon implementer merupakan bagian dalam Disposisi menjadi landasan sebuah keberhasilan atau tidaknya. Disposisi ini sangat penting itu mengapa jika dalam teori George C. Edward III (dalam Leo Agustino, 2016;136) mengatakan kebijakan yang dilaksanakan bukan lah hasil dari formulasi warga setempat yang mengenal bentuk persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan ,oleh sebab itu tentu nya perlu diketahui bagaimana respon dari masyarakat terhadap sistem OSS apakah masyarakat merasa terbantu dengan adanya sistem ini atau justru masyarakat merasa lebih di persulit lagi dengan adanya sistem ini.

Dalam hal ini peneliti menemukan bahwa respon dari masyarakat yang ada di kabupaten pelalawan sudah Cukup baik , karena pada dasarnya system ini mempermudah masyarakat sehingga masyarakat tidak menghabiskan waktu banyak dalam melakukan perizinan terbukti dari hasil responden dalam hal Respon Implementer dengan kategori baik berjumlah (62%) yang dalam hal ini menunjukkan bahwa hanya beberapa masyarakat yang merespon baik terhadap sistem ini, ini disebabkan karena kurangnya komunikasi bentuk sosialisasi dari dinas terhadap masyarakat selaku pelaku usaha. Untuk kategori Cukup baik berjumlah (25%) dalam artian antusias masyarakat besar terhadap sistme OSS ini, masyarakat merasa senang dengan adanya sistem OSS ini terbukti bahwa terjadi peningkatan pelayanan yang dilakukan masyarakat.dan untuk yang mengatkan

Kurang baik berjumlah (12%) itu artinya tidak begitu banyak dari masyarakat yang merasa sistem OSS ini justru menyulitkan dan pelayanan yang diberikan buruk. Dan di perkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Darlis, S.P.,M.Si beliau mengatakan :

*“ sejauh ini repon masyarakat kita dengan adanya system OSS ini ya cukup baik , mengapa demikian karena dulu kan mengurus perizinan itu susah , apalagi kabupaten pelalawan ini terdiri 12 kabupaten jadi untuk kecamatan jarak nya jauh itu sangat terbatas mereka ke sini , kadang memerlukan waktu sehari -hari , nah sekarang sudah ada OSS mereka hanya butuh smart phone dan jaringan sudah bisa melakukan perizinan , nanti ya tinggal proses pengambilan saja yang ke sini,jadi ya pasti repon masyarakat baik sekali lah”*

Dengan hal ini memperjelas bahwa adanya OSS sangat memberi perubahan erbaru terhadap masyarakat yang ada di Kabupaten Pelalawan Khusus nya .

### **3.2 Kognisi**

Kognisi juga merupakan bagian penting dari Subindikator pada Kognisi ( Pemahaman Masyarakat ) yang merupakan bagian dalam Disposisi yang menjadi tolak ukur sebuah sistem berjalan dengan baik atau tidak nya , berdasarkan teori mengapa kognisi sangat di butuhkan teori mengatakan bahwa kebijakan yang biasanya terjadi yaitu kebijakan dari atas yang dalam artinyasangat mungkin para pengambil keputusan kebijakan tidak pernah menyentuh ataupun mengetahui apa yang terjadi di tengah masyarakat baik itu kebutuhan, keinginan dan permasalahan yang terjadi, kognisi di sini sangat membantu para petugas dalam menilai kinerja mereka. Karena pada dasarnya Sistem OSS merupakan sistem yang di kelola oleh pusat dan pemerintah daerah dengan wadah tertentu hanya memberi bimbingan terhadap masyarakat dalam proses menjalankan sistem tersebut.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di Kabupaten Pelalawan mengenai pemahan masyarakat terhadap Sistem OSS ini dengan kategori baik berjumlah (50%) hal ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS belum seluruh nya dikatakan baik masih banyak terjadi kesalahpahaman masyarakat dalam proses perizinan dengan OSS, dan pada kategori Cukup baik berjumlah (25%) hal ini menunjukkan bahwa dari sekian masyarakat yang menjadi responden mereka sudah cukup memahami bagaimana proses pelayanan melalui sistem OSS, dan untuk kategori Kurang baik berjumlah (25%) untuk hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum memahami sepenuhnya bagaimana sistem OSS hal ini sering terjadi pada pengimputan data, masyarakat yang pada umumnya Gaptek dan tidak terbiasa dalam mengoperasikan sebuah sistem tentu nya akan mengalami sedikit kesulitan. Pada fakta nya memang sosialisasi yang dilakukan di tengah masyarakat masih kurang daam artian masyarakat hanya mendapat bentuk informasi , terlebih lagi peneliti menemukan bahwa setiap diadakan nya sosialisasi dari pusat memiliki kuota yang terbatas dan hal ini tentu menjadi kendala bagi masyarakat yang umumnya memiliki usaha dalam bentuk UMKM, hal ini di pejelasan dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kibul Ibrahim Tanjung, S.T beliau mengatakan:

*“ pada dasarnya masyarakat kita memang sudah memakai teknologi canggih zaman sekarang ya kaya smart phone lah , Cuma kan tidak semuanya memiliki system , apalagi di kabupaten pelalawan sendiri it emang banyak UMKM nya jadi kadang-kadang ya masih ada terjadi kesalahan dari penginputan data , nah kalo data salah input kan itu kita tidak bisa mengatasi nya langsg ya persoalan kaya ini tu langsung pusat yang nanganin , jadi y aitu lah masalah kita dek ,mungkin kedepan nya kami memang sangat berhadap ada sosialisasi yang bentuk nya praktek jadi masyarakat kita yang awam ini bisa lebih mengerti .”*

Sedangkan berdasarkan hasil keseluruhan dari indikator Disposisi muncul hasil persentase dengan nilai persentase 56% yang dimana hal ini sama dengan Baik. Dapat dilihat bahwa Disposisi yang di terapkan dengan baik dan dapat di repon baik pula oleh masyarakat meskipun masih belum sempurna akan tetapi dengan ada nya respon dan tanggapan masyarakat ini bisa menjadi tolak ukur apakah sistem OSS sudah mencapai tujuannya yaitu mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat,

#### d. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi yang merupakan indikator memicu terlaksananya Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) dengan dilihat nya ada atau tidak nya bentuk jalinan komunikasi antar organisasi lainnya dalam Implementasi pelayanan ini berikut ini adalah tanggapan dari responden mengenai Struktur Birokrasi :

**Tabel 5.11 : Distribusi Tanggapan Responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pitu Terhadap Indikator Struktur Birokrasi**

No	Sub Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1.	Persuasif	4 (50%)	2 (25%)	2 (25%)	8 (100%)
2.	SOP	3 (37%)	4 (50%)	1 (12%)	8 (100%)
<b>Jumlah</b>		7	6	3	16
<b>Rata-rata</b>		3	3	1	5
<b>Persentase</b>		44%	37%	19%	100%

Sumber : Data Olahan 2021

**Tabel 5.12 : Distribusi Tanggapan Masyarakat sebagai Pengguna Sistem OSS pada Indikator Struktur Birokrasi**

No	Sub Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1.	Persuasif	13 (43%)	7 (23%)	10 (33%)	30 (100%)
2.	SOP	8 (37%)	15 (50%)	7 (12%)	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		21	22	17	60
<b>Rata-rata</b>		10	11	8	29
<b>Persentase</b>		35%	36%	56%	100%

#### 4.1 Persuasif

Persuasif merupakan bagian dari indikator Struktur Birokrasi, yang dimana dalam artian Bahasa Indonesia Persuasif merupakan bentuk dari komunikasi yang digunakan agar dapat mempengaruhi sekaligus meyakinkan orang lain, atau mencoba berusaha mempengaruhi kepercayaan dan harapan orang lain. Hal ini tentu saja sangat dibutuhkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menjalankan Sistem OSS yang dimana dominannya Masyarakat sebagai pelaku usaha yang paling mendapatkan pengaruh besar dari system OSS ini. Oleh karena itu peran dari petugas bisa mengarahkan masyarakat sebagai pengguna dengan baik selama berjalannya proses pelayanan dengan baik dan tentunya informasi yang sampai kepada masyarakat bisa jelas sehingga masyarakat bisa mempercayai bahwa system ini dapat mengubah pola pikir lama yang dimana system pelayanan pemerintah dianggap lelet dan tidak transparansi. Tidak hanya pada masyarakat akan tetapi persuasif juga dibutuhkan di dalam organisasi yang menaungi baik itu dalam bentuk dari Atasan kebawah atau dapat diartikan dari kepala dinas, kepala bagian hingga staff operator harus memiliki karakter yang persuasif, dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, peneliti melihat bagaimana cara pegawai saat mengarahkan masyarakat yang datang ke

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu petugas menjelaskan dengan baik bagaimana tahap demi tahap yang menjadi keharusan pada saat proses perizinan, dan hal ini di lihat dari respon Responden yang mengatakan 50 % dari responden mengatakan baik, sedangkan 25% mengatakan Cukup Baik. itu artinya sebagian dari pegawai masih belum memiliki karakter persuasif oleh sebab itu masih ada baik dari pegawai maupun masyarakat yang merasakannya dan 25 % untuk kurang baik.

#### 4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur atau yang di singkat sebagai SOP merupakan bagian dari implementasi pelayanan, seluruh bentuk dari pelayanan yang ada di kelembagaan atau Organisasi ataupun Instansi harus memiliki SOP sebagai standar pegawai dalam melakukan Pekerjaan, SOP ini sangatlah penting oleh sebab itu perlu adanya SOP pada Pelayanan OSS, pada faktanya peneliti mendapatkan bahwa SOP yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu masih belum rampin dengan alasan system OSS yang masih Upgrade dan Anggaran yang belum ada dalam pembuatan SOP, dalam hal ini juga bisa di lihat berdasarkan hasil ang responden berikan bahwa 53% mengatakan Cukup baik untuk SOP yang di jalankan petugas hal ini mengartikan bahwa pada dasarnya system pelayanan memang berbentuk website sehingga semua bentuk pelayanan penginputan itu langsung dilakukan oleh masyarakat yang ingin melakukan perizinan, sehingga interaksi dengan petugas tidak begitu banyak dan dari hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti meskipun pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu belum memiliki SOP akan tetapi dari segi pelayanan petugas sudah cukup baik menjalankannya, hal ini di jelas kan oleh bapak Kibul Ibrahim Tanjung, S.T beliau mengatakan :



*“ya memang benar untuk OSS sendiri belum memiliki SOP , mengapa demikian karena ya membuat suatu kebijakan apalagi SOP kan butuh anggaran kan , Sementara anggaran itu sendiri dari pusat , jadi ya kami sedang menunggu dari pusat baru bisa di lakukan pembuatan SOP “*

Hal ini di rasa tidak menjadi masalah besar karena untuk pegawai sendiri sudah menetapi posisi dan bekerja sesuai dengan tugas nya masing-masing , walaupun demikian masih ada beberapa pegawai yang melakukan pelayanan masih tidak sesuai dengan bagaimana semestinya sehingga masih ada beberapa dari responden mengatakan 12 % kurang baik untuk SOP dan 37 % untuk Baik itu artinya secara keseluruhan pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah menajalankan pelayanan yang Cukup baik meskipun belum memiliki SOP.

Berdasarkan hasil dari keseluruhan yang ada, maka di dapatkan tertinggi dari Responden dengan hasil 50% atau Cukup Baik, jika berdasarkan teori dan wawancara yang dilakukan peneliti maka Struktur Birokrasi dalam hal ini sudah memberikan yang baik kepada masyarakat meskipun masih belum maksimal.

**Tabel 5.13 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Implemetasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu KabupatenPelalawan**

No.	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Komunikasi	7 (44%)	5 (31%)	4 (25%)	16
2.	Sumber Daya	6 (25%)	18 (75%)	-	24
3.	Disposisi	9 (56%)	4 (25%)	3 (19%)	16
4.	Struktur Birokrasi	7 (44%)	6 (37%)	3 (19%)	16
<b>Jumlah</b>		29	33	10	72
<b>Rata-rata</b>		7	8	2	17
<b>Persentase</b>		40%	8%	13%	100%

Sumber : Data Olahan 2021

Jika di lihat dari analisa hasil kuisnioner , wawancara serta observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat di simpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten pelalawan dikategorikan **Baik**, akan tetapi sebagian dari indikator masih belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan masih banyak nya kekurangan baik secara sumber daya pendukung maupun sumber daya manusia yang menjadi pelaksana sistem OSS sehingga nanti nya sistem pelayanan OSS bisaterlaksanakan secara maksimal.

**Tabel 5.13 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Implemetasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu KabupatenPelalawan**

No.	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Komunikasi	16 (27%)	21 (17%)	23 (18%)	60
2.	Sumber Daya	30 (33%)	60 (67%)	-	90
3.	Disposisi	25 (42%)	23 (38%)	12 (20%)	60
4.	Struktur Birokrasi	21 (35%)	22 (36%)	17 (56%)	60
<b>Jumlah</b>		92	126	52	270
<b>Rata-rata</b>		23	31	13	67
<b>Persentase</b>		34%	47%	19%	100%

Sumber : Data Olahan 2021

Jika di lihat dari analisa hasil kuisnioner , wawancara serta observasi berdasarkan tanggapan dari masyarakat terhadap sistem OSS serta Implementasi Kebijakan Pelayanan yang di laksanakan di Kabupaten Pelalawan maka peneliti dapat di simpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten pelalawan

dikategorikan **Cukup Baik**, akan tetapi sebagian dari indikator masih belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan masih banyak nya kekurangan baik secara sumber daya pendukung maupun sumber daya manusia yang menjadi pelaksana sistem OSS sehingga nanti nya sistem pelayanan OSS bisa terlaksanakan secara maksimal.

### **C. Hambatan- Hambatan Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan**

Yang menjadi hambatan dalam proses Implementasi Kebijakan Pelayanan OSS pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan ialah sebagai berikut :

1. Tidak adanya tim khusus yang membenahi setiap gangguan yang terjadi pada sistem OSS
2. Tidak ada nya anggaran khusus yang menjadikan sistem ini jauh lebih baik lagi , dengan alasan dikarenakan Sistem OSS ini langsung digerakkan oleh Pusat
3. Sosialisasi Terhadap Dinas lain yang berkaitan dengan berjalannya sistem OSS belum dilaksanakan secara keseluruhan sehingga masih sering terjadi mis komunikasi antar dinas lain dan DPMPTSP kabupaten pelalawan dalam melakukan pelayanan perizinan

4. Sosialisasi yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat belum terlaksana dengan maksimal sehingga masyarakat yang tergolong UMKM masih belum memahami bagaimana sistem OSS bahkan dari masyarakat sendiri masih belum mengetahui perizinan melalui OSS.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB VI

### PENUTUP

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan yang disini di wakikan oleh Sekretaris Dinas , Kaubag Umum dan Kepegawaian , Petugas Bidang pelayanan dan perizinan non perizinan serta Masyarakat Selaku Pelaku Usaha terhadap Implementasi Kebijakan Pelayanan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Pelalawan dapat disimpulkan dari penelitian ini dan akan diberikan saran yang berfungsi membantu dan membangun organisasi pelaksana nanti nya dapat memperbaiki kebijakan dari pelayanan di masa yang akan datang.

#### A. Kesimpulan

Dilihat dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah di jelaskan oleh peneliti , bahwa adapun kesimpulan yang bisa di tarik oleh peneliti berdasarkan analisisi serta fenomena hasil penelitian terhadap Seluruh Responden maka dapat di simpulkan “ Bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan sudah terlaksana Cukup Baik.

Cukup baik di sini dapat diartikan bahwa pelayanan Sistem OSS sudah menajalakan berdasarkan 4 indikator yang digunakan masih ada beberapa indikator yang elum terjalakan dengan maksimal dan dinilai masih belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada peraturan yang ada. Dapat dilihat pada indikator Sumber daya kategori yang menjadi penilaian responden tentang Impelemntasi Kebijakan Pelayanan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berada dalam kategori Cukup Baik. Untuk indikator Struktur Birokrasi kategori yang menjadi penilaian responden Tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan berada dalam Kategori Cukup Baik. Sedangkan untuk indikator Komunikasi yang menjadi penilaian responden tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berada dalam kategori Cukup Baik. Dan terakhir Untuk indikator Disposisi yang menajadi penilaian responden tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan OSS pada Dinas Penananman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan berada dalam Kategori Cukup Baik.

Sedangkan untuk kendala yang dihadapi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabbupaten Pelalawan ialah pada indikator Sumber daya yaitu Terbatas nya pelatihan yang diberikan kepada petugas sehingga petugas mengalami kesulitan ketika mendapatkan masalah, hal ini juga berdpapat pada petugas yang berada di bebrapa kecamatan lain di Kabupaten Pelalawan yang

menjadi pendamping masyarakat sebagai pelaku usaha yang dominan UMKM yang awam sekali terhadap teknologi, untuk indikator Karakteristik Agen Pelaksana yaitu SOP yang masih belum rampung sehingga timbulnya kerancuan dalam pelaksanaan Sistem OSS , petugas yang masih belum sadar akan kedisiplinan. Pada indikator Komunikasi Antar Organisasi ialah masih belum ada nya di lakukan bentuk dari sosialisasi khusus sistem OSS terhadap Dinas –dinas yang menjadi sektor dari Perizinan dan Non perizinan sehingga hal ini menyebabkan sering terjadi nya mis komunikasi antar petugas sektor-pelaku usaha dan petugas DPMPSTSP dalam proses perizinan. Disposisi dalam hal ini dapat dilihat bahwa masih kurang nya bentuk Sosialisasi secara keseluruhan tentang sistem OSS kepada seluruh elemen masyarakat sehingga masih banyak masyarakat terkhusus nya UMKM yang belum mengetahui apa itu sistem OSS sehingga tentu nya masih ada beberapa umkm yang belum melakukan perizinan dalam artian membuka usaha secara Non legal terlebih pada tingkat kecamatan atau desa.

Dari penjelasan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan yang di dasarkan indikator , maka dapat disimpulkan bahwa Implemetasi Kebijakan Pelayanan Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dinilai sudah **CUKUP BAIK**

## **B. Saran**

Dalam hal ini adapun saran yang dikemukakan berdasarkan hasil penelitian ini ialah antara lain :

1. Seharusnya di bentuk TIM khusus yang memahami sistem baik itu program,jaringan maupun lainnya dalam mengatasi perizinan seperti sering terjadi gangguan pada sistem di DPMPTS.
2. Seharusnya anggaran pada Impementasi kebijakan Pelayanan OSS pada DPMPTSP ada, sebab dalam melaksanakan Implementasi kebijakan pelayanan OSS tentu nya tidak hanya sekedar teknologi maupun sistem karena setiap DPMPTSP yang tersebar di seluruh indonesia tentu nya memiliki kebutuhan tersendiri yang dianggap dapat membantu melancarkan proses pelayanan OSS.
3. Akan lebih baik dilaksanakan sosialisasi pada Dinas - Dinas yang berkaitan dengan sistem OSS agar nanti nya tidak ada mis komunikasi antar dinas dan DPMPTSP.
4. Seharus nya Sosialisasi Tidak hanya di laksanakan di waktu –waktu tertentu seperti yang di lakukan selama ini yang tentu nya menjadi penyebab hanya orang-orang tertntu saja ang mengathui ada nya pelaksanaan sosialisasi oleh pemerintah pusat, sebab perizinan tidak hanya pada perusahaan besar ataupun sektor-sektor besar lainnya akan tetapi masyarakat yang kategori UMKM juga memerlukan sosialisasi juga yang nanti nya ini akan meningkatkan jumlah perizinan usaha-usaha.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zaini dan Raden Imam Al Hafis. 2015. *Teori Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing
- Agustino, Leo. 2016. *Dasar – dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta
- Basuki, Johanes. 2018. *Administrasi Publik: Telaah Teoritis dan Empiris*. Jakarta: : PT Rajagrafindo Persada
- Budiardjo, Miriam. 2016. *Pengantar Ilmu Politik*. Jakarta: Prima Grafika
- Burhan, Wirman. 2016. *Pendidikan Kewarganegaraan, Pancasila Dan Undang – Undang Dasar 1945*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandala Maju
- Indiahono, Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic policy analysis*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Indradi, Sjamsiar Sjamsudin. 2016. *Dasar – Dasar Dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Inatrans Pulishing
- Kartono & Kartini. 2014. *Pemimpin dan kepemimpinan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Makdi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar – Dasar Administrasi Publik Dari Klasik ke Kontemporer*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Mashur, Dadang. 2016. *Administrasi Pembangunan*. Pekanbaru: Alaf Riau
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Penerbit GAVA MEDIA
- Siagian, Sondang P. 2012. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2016. *Administrasi Pembangunan. Konsep, Dimensi, Dan Strateginya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

- Siswanto, H.B. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudaryono. 2018. *METODOLOGI PENELITIAN*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara
- Thoha Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: KENCANA
- Yussa, Tarmizi & Hendry Andry. 2015. *Prilaku Dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Zulkifli & Moris A. Yogya. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen (Suatu Bacaan Pengantar)*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Zulkifli & Nurmasari. 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan Kertas Kerja*, Pekanbaru: Badan Penerbit Fisipol UIR.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government*. Bandung: Pustaka Setia

#### **Dokumentasi :**

1. Undang-Undang Dasar 1945
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegritas Secara Elektronik.
4. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
5. Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pelimpahan Wewenang Mendatangi Serta Penyelenggaraan Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan
6. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Implementasi Perizinan Non Perizinan Secara Elektronik

7. Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau