

**IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS)  
DALAM PELAYANAN PERIZINAN USAHA PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN ENREKANG**

**TESIS**

**NURHAYATI  
NIM 4619103033**



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Magister**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**
2. Nama Mahasiswa : **Nurhayati**
3. NIM : **4619103033**
4. Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi Negara**

Menyetujui  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd.

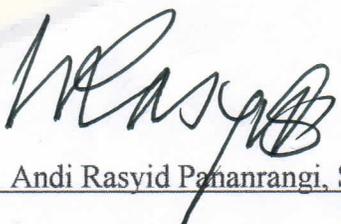
  
Dr. Nurkaidah, M.M.

Mengetahui:

Direktur,  
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi,  
Administrasi Negara

  
Prof. Dr. Ir. H. Batara Surya, S.T., M.Si.

  
Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, S.H., M.Pd.

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini / Tanggal : .....

Tesis atas nama : Nurhayati

NIM : 46 19 103 033

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Studi Ilmu Administrasi Negara Program Pascasarjana Universitas Bosowa untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister.

### PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd.

(.....)

Sekretaris : Dr. Nurkaidah, M.M.

(.....)

Anggota Penguji : 1. Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, S.H., M.Pd.

(.....)

2. Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si

(.....)

Makassar, Februari 2022

Direktur,



Prof. Dr. Ir. H. Batara Surya, S.T., M.Si.

(.....)

## PERNYATAAN KEORISINILAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NURHAYATI  
NIM : 4619103033  
Program Studi : Administrasi Negara

Dengan Pernyataan ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya tulis dengan Judul “Implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang” adalah benar merupakan hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan bahan yang izinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua sumber referensi yang dikutip dan yang dirujuk telah tertulis dengan lengkap pada daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terjadi penyimpanan dari pernyataan yang saya buat, maka saya siap menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Makassar, 11 Februari 2022

Pembuat Pernyataan



NURHAYATI

## PRAKATA

Puji dan syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, yang senantiasa memberi berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang merupakan syarat utama yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si.) dari Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar. Judul tesis ini adalah: “Implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang”.

Pada kesempatan ini, dengan rasa tulus dan ikhlas penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua penulis Ayahanda H. Tandi Sigara dan Ibunda Hj. Tote Dampu, Mertua Drs. H.A.Kusian Narra (Alm) dan Hj.St.Hanisa Marliani, Suami Tercinta Ir. Kusmayadi, M.Mar.E, Anak-anakku Tersayang Muh. Win Akbar Nur Kusmayadi. dan Muh. Aidil Fitra Nur Kiusmayadi dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa, semangat, kasih sayang, dan dukungan yang senantiasa mengalir tanpa batas selama kuliah dan proses penyelesaian tesis ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Muhammad Saleh Pallu, M.Eng. selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Batara Surya, S.T., M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
3. Bapak Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si. selaku Asisten Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.

4. Bapak Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, S.H., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
5. Bapak Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd. dan Ibu Dr. Nurkaidah, M.M. selaku dosen Pembimbing 1 dan Pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan bimbingan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, S.H., M.Pd. dan Ibu Dr. Dra. Juharni, M.Si selaku Penguji 1 dan Penguji 2 yang mengevaluasi naskah tesis, memberikan masukan perbaikan, memberikan penilaian dan penguasaan kontekstual dalam penyelesaian tesis ini.
7. Bapak Dr. Ir. Chaidir Bulu, S.T., M.T, selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang yang memberikan izin penelitian dan kesempatan menjadi salah satu narasumber dalam penelitian ini.
8. Bapak Suparman, S.E., selaku Camat Kecamatan Anggeraja sebagai atasan saya yang terus mendorong dan memotivasi untuk menyelesaikan studi magister saya.
9. Bapak Kasuwian, S.E., selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang yang telah meluangkan waktu dan kesempatan menjadi narasumber dalam penelitian ini.
10. Bapak Muhammad Ibrahim, S.Kom., selaku Kabid Penyelenggaraan Perizinan Penanaman Modal, Ibu Hadaria, S.Pd., selaku Kasubag Umum dan

Kepegawaian, yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk menjadi narasumber penelitian ini.

11. Bapak dan Ibu Dosen/Staf Pengajar Program Studi Administrasi Negara Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
12. Seluruh Pegawai Tata Usaha, Administrasi, dan staf Program Pascasarjana Universitas Bosowa sebagai berikut: Sobirin, S.S., M.Si., Habiah, S.E., Gazali, S.E., Bustanul, S.E. Aslam Jumain, S.T, M.T., Andi Musfirah, S.Pd., M.Si., Hasriani S.Sos., M.Si., Arwini. SPd, M.Pd yang telah banyak memberi bantuan dan dukungan.
13. Teman-teman mahasiswa Pascasarjan Prodi Administrasi Negara Ibu Syamsiah, Pak Andi Taufik, Ibu Endang, Ibu Fira, Ibu Amira, Pak Sofyan, Pak Thomas, dan Pak Syahrid.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dan melimpahkan Berkat-Nya bagi kita semua, atas semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, baik penulisan maupun pembahasan oleh karena keterbatasan dan referensi yang dimiliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran-saran dan kritik demi perbaikan pada masa mendatang. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya pada bidang Administrasi Negara.

Makassar, Februari 2022

**NURHAYATI**  
NIM 4619103033

## ABSTRAK

**NURHAYATI.** Implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. **(Dibimbing oleh Syamsuddin Maldun dan Nurkaidah).**

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisis bentuk Pelayanan Perizinan Usaha dan upaya apa yang dilakukan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang dalam mengatasi persoalan perizinan usaha dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Enrekang.

Penelitian ini menggunakan teori Edwards III dengan menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, struktur birokrasi. Bentuk pelayanan perizinan usaha yaitu wujud pelayanan kerja Aparatur Sipil Negara di DPMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders, anatra lain: (a) Komunikasi, yaitu komunikasi dua arah antara pegawai serta pegawai dengan masyarakat sudah seimbang; (b) Sumber daya, yaitu sumber daya anggaran serta peralatan; dan (c) Struktur birokrasi, yaitu mengikuti standar Operasional Prosedur. Dalam penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Peraturan Pemerintah ini juga dijelaskan juga yang menjadi tujuan dari penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko adalah untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha yaitu melalui, melaksanakan penerbitan perizinan berusaha secara lebih efektif dan sederhana dan pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pola Mengatasi Persoalan dalam Perizinan Usaha Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPTSP Kabupaten Enrekang tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Adapun hambatan yang dihadapi DPMPTSP yaitu kurang pahamnya pelaku usaha pada sistem, pelaku usaha tidak melakukan pemenuhan komitmen dan sulitnya akses internet di Indonesia Bagian Timur. Upaya sementara yang dilakukan DPMPTSP yaitu dengan melakukan pendampingan dan koordinasi penyelesaian hambatan dengan lembaga terkait.

**Kata Kunci:** Pelayanan; Perizinan; *Online Single Submission* (OSS); Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

## **ABSTRACT**

***NURHAYATI. Implementation of the Online Single Submission (OSS) System in Business Licensing Services at the Investment and One Stop Service Office of Enrekang Regency. (Supervised by Syamsuddin Maldun and Nurkaidah).***

*This study aims to determine and analyze the form of Business Licensing Services and what efforts are being made at the Investment Service and One Stop Integrated Services in Enrekang Regency in overcoming business licensing problems with the Online Single Submission (OSS) system in Enrekang Regency.*

*This study uses Edwards III theory with indicators of communication, resources, attitude of implementers, employees. The form of business licensing services is the form of work services for the State Civil Apparatus at DPMPTSP in providing services to stakeholders, including: (a) Communication, namely two-way communication between employees and employees with a balanced community; (b) Resources, namely budgetary resources and equipment; and (c) Employee Structure, which follows standard Operational Procedures. In the application of Government Regulation Number 5 of 2021 concerning the Implementation of Risk-Based Business Licensing. This Government Regulation also explains that the purpose of implementing risk-based business licensing is to improve the investment ecosystem and business activities, namely through implementing business licensing more effectively and simply and monitoring activities that are transparent, structured, and accountable in accordance with the provisions. applicable. The Pattern of Overcoming Problems in Business Licensing in the Implementation of One Stop Services at DPMPTSP Enrekang Regency cannot be separated from the factors that influence it. The obstacles faced by DPMPTSP are lack of understanding of business actors in the system, perpetrators not fulfilling commitments and accessing the internet in Eastern Indonesia. Temporary efforts carried out by DPMPTSP are providing assistance and coordination with related institutions.*

***Keywords:*** *Service; Licensing; Online Single Submission (OSS); One-Stop Integrated Service and Investment Service*

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PRAKATA</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11

### BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

A. Perspektif Teori.....	13
1. <i>Grand Theory</i> .....	13
a. Teori Implementasi.....	13
b. Teori OSS ( <i>Online Single Submission</i> ) .....	17
c. Pelayanan Publik .....	20
2. <i>Midle Theory</i> .....	30
a. Perizinan Usaha.....	30
b. Penanaman Modal .....	34

c. Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	38
3. <i>Operational Theory</i> .....	44
B. Penelitian Terdahulu .....	45
C. Kerangka Konseptual.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	54
C. Deskripsi Fokus dan Indikator Penelitian .....	54
D. Jenis dan Sumber Data.....	55
E. Instrumen Penelitian .....	58
F. Teknik Pengumpulan Data.....	59
G. Teknik Pengabsahan Data.....	60
H. Teknik Analisis Data.....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Kabupaten Enrekang .....	65
4. Batas Daerah Kabupaten Enrekang .....	66
5. Kondisi Fisik Wilayah Kabupaten Enrekang.....	67
6. Jumlah Penduduk Kabupaten Enrekang .....	69
7. Sejarah Kabupaten Enrekang .....	70
8. Pemerintahan Kabupaten Enrekang .....	72
9. Sosial Budaya Kabupaten Enrekang.....	73
10. Visi dan Misi Kabupaten Enrekang .....	74

B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.....	75
1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang .....	76
2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang .....	77
3. Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.....	79
4. Jenis-Jenis Pelayanan Perizinan Yang Dilayani Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.....	79
5. Prosedur/Mekanisme Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.....	80
6. Pengaduan Pelayanan Perizinan Dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.....	82
7. Jumlah Layanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.....	87
8. Regulasi Dalam Pelaksanaan Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS).	90
C. Temuan Penelitian .....	99
1. Pelayanan Perizinan Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang .....	99
a. Komunikasi.....	104
b. Sumber Daya.....	109
c. Struktur Birokrasi.....	113

2. Pola Mengatasi Persoalan dalam Perizinan Usaha Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang .....	117
a. Pendekatan Persuasif Dalam Pelayanan .....	117
b. Sikap Pelaksana (Disposisi) .....	123
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	128
1. Pelayanan Perizinan Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang.....	128
a. Komunikasi.....	130
b. Sumber Daya.....	132
c. Struktur Birokrasi.....	135
2. Pola Mengatasi Persoalan dalam Perizinan Usaha Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang .....	138
a. Pendekatan Persuasif Dalam Pelayanan .....	138
b. Sikap Pelaksana (Disposisi).....	139
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	142
B. Saran .....	143
<b>DAPTAR PUSTAKA</b> .....	145
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Konsep pembangunan nasional dijabarkan di dalam konsep pembangunan daerah yang prioritasnya disesuaikan dengan kebutuhan dan permasalahan daerah yang bersangkutan. Perubahan pendekatan pembangunan dengan berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah telah memberi implikasi terhadap sistem dan praktek penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Dengan pemberian otonomi daerah maka pemerintah daerah diberikan kewenangan secara penuh untuk mengurus rumah tangga daerahnya sendiri dan dituntut menggali dan mengelola potensi-potensi daerah secara maksimal namun kewenangan yang dimiliki sering mengabaikan prinsip ekonomis, efisien, efektif dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan.

Banyaknya permasalahan daerah sampai saat ini belum mampu diatasi secara tuntas oleh pemerintah daerah menunjukkan bahwa lemahnya perencanaan dan strategi kebijakan-kebijakan pemerintah guna mencapai sasaran dan tujuan.

Dilain sisi penyelenggaraan pembangunan daerah sebagai bahagian dari Sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) secara historis telah mengalami berbagai perubahan pada tatanan manajemen penyelenggaraan pemerintahan, hal ini menuntut kondisi masyarakat yang aman dan tertib serta mendapatkan pelayanan yang prima. Perubahan tersebut selain merupakan tuntutan juga merupakan kebutuhan yang harus direspon oleh pemerintah secara

transparan seiring dengan dinamika pelayanan publik dalam upaya memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan masyarakat serta kinerja penyelenggara pemerintahan yang bertanggungjawab dan berdayaguna.

Dalam konteks Pemerintah Kabupaten Enrekang untuk mencapai hal seperti tersebut di atas diperlukan pendekatan yang sistematis yang menekankan perhatian pada aspek-aspek dasar dan strategis, untuk mendorong pembangunan oleh karena itu perlu sistem pelayanan yang berisi arah kebijakan dasar dan strategi pelayanan yang dapat mendorong peran aktif seluruh elemen masyarakat di dalam kegiatan pembangunan.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin cepat serta tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, kritis, cerdas, sadar hak-haknya membutuhkan suatu sistem pelayanan yang terpadu. Kemampuan sebuah organisasi dalam kondisi ini menjadi salah satu faktor daya saing yang sangat penting. Maka organisasi publik harus mengubah paradigma pertanggungjawaban atas wewenang yang diembannya. Perubahan tersebut menghendaki agar sumber daya yang dikelola oleh organisasi publik, baik sumber daya manusia, sarana dan prasarana, produk pelayanan publik dan fasilitas pendukungnya, dapat diperbaiki kualitas pelayanannya sebagai bentuk pertanggungjawaban secara tepat, jelas dan akuntabel kepada masyarakat,

Disamping itu perkembangan manajemen modern telah membuktikan bahwa keterwujudan *good governance* dalam sebuah organisasi akan menjadi *competitive advantage* bagi penyelenggara di mata publik. Di sisi lain, pembangunan disegala bidang kehidupan menjadi tuntutan, diantaranya adalah pembangunan Bidang Ekonomi. Pembangunan Ekonomi ditunjukkan dengan

adanya pertumbuhan dan perkembangan ekonomi di suatu wilayah, Perkembangan ekonomi di definisikan sebagai suatu proses yang menyebabkan kenaikan pendapatan riil perkapita penduduk di suatu wilayah. Pertumbuhan ekonomi menunjukkan sejauhmana aktivitas perekonomian akan menghasilkan kesejahteraan, serta masyarakat dapat meningkatkan pendapatan pada suatu periode tertentu. Perkembangan ekonomi sangat penting bagi peningkatan taraf kesejahteraan dan sosial masyarakat. Kesejahteraan merujuk pada pembangunan kesejahteraan sosial dengan serangkaian aktivitas yang terencana dan melembaga yang ditujukan untuk meningkatkan standard kualitas kehidupan manusia.

Apabila dilihat tujuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja adalah mendorong penciptaan lapangan kerja, mendukung kemudahan investasi dan kemudahan berusaha. Melalui undang-undang ini diharapkan dalam proses pelaksanaannya terwujudnya penyerderhanaan perizinan berusaha yang efisien. Karena kemudahan, kecepatan, kepastian, dan efisiensi merupakan hal dibutuhkan oleh para pengusaha saat ini.

Dalam rangka mengimplementasikan hal-hal tersebut, dalam Undang-Undang Cipta Kerja diperintahkan untuk dibuat peraturan pemerintah sebagai rujukan pelaksanaan teknis sejumlah kemudahan perizinan berusaha tersebut yaitu dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah ini juga dijelaskan juga yang menjadi tujuan dari penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko adalah untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha yaitu melalui, melaksanakan penerbitan perizinan berusaha secara lebih efektif dan sederhana

dan pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka menjamin efisiensi untuk memperoleh perizinan berusaha untuk Koperasi dan UMK-M, para pelaku usaha cukup mendaftar disistem *Online Single Submission* (OSS) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah. Pasal 1 angka 8 menyatakan bahwa OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga OSS untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko dalam sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Dengan mendaftar melalui OSS pelaku usaha akan memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai izin usaha.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian / lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia. pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang patut diperhatikan untuk meningkatkan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelatanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang. Untuk itu, pemerintah berupaya mendorong reformasi struktural dalam kemudahan berusaha, termasuk dengan mereformasi sistem perizinan.

Reformasi perizinan tersebut salah satunya dilakukan dengan meluncurkan Sistem *Online Single Submission* (OSS). Adapun implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS), ini diharapkan efektif dalam pelayanan terpadu satu pintu dan mempermudah para pelaku usaha, di samping itu Pemerintah selalu

berupaya meningkatkan pelayanan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dengan maksud agar pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang semakin efektif dan mempermudah pelaku usaha untuk mengurus lisensi perizinannya.

Dalam perkembangan terakhir, Sistem *Online Single Submission* (OSS) wajib terhubung dengan sistem lembaga lain, termasuk Ditjen Pajak (DJP). Pemerintah sudah menjalankan Sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik.

Implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang pada era sekarang ini, perkembangan khususnya di bidang teknologi menjadikan hal yang harus diikuti dalam setiap individu. Hal inilah yang menjadikan setiap individu harus menyesuaikan dengan kemajuan-kemajuan teknologi yang semakin hari semakin berkembang. Hal ini sangat berpengaruh kepada setiap individu dalam memenuhi kebutuhannya karena kemudahan-kemudahan dalam teknologi akan bisa menyulitkan apabila tidak diimbangi dengan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi tersebut.

Proses tumbuhnya dan berkembangnya teknologi informasi diterapkan pemerintah dalam bentuk penyelenggaraan pemerintah yang bermaksud dapat diakses oleh masyarakat dalam bentuk pelayanan perizinan yang berkualitas dalam rangka mewujudkan pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik. Pada dasarnya sistem pemerintahan yang ada di Indonesia, meletakkan

pelayanan sebagai dasar membangun hubungan birokrasi antara negara dengan masyarakat. Pelayanan Sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai bentuk tercapainya tujuan bersama untuk mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah demi tercapainya cita-cita program pelayan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dan pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang.

Dengan demikian birokrasi publik dituntut menjadi lebih profesional dalam menjalankan tugasnya dan lebih bertanggung jawab mengingat, pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi negara yang digambarkan dalam sikap dan perilaku aparat birokrasi diharap adanya hubungan agar terdapat pelayanan timbal balik yang terjadi antara masyarakat dengan pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan bersama.

Dalam mewujudkan pelayanan yang profesional demi kesejahteraan masyarakat harus memenuhi kriteria menurut Luthfi J. Kurniawan, 2012 bahwa Suatu negara dapat digolongkan sebagai negara sejahtera apabila telah memenuhi 3 (tiga) elemen utama, yaitu:

1. Kewarganegaraan Sosial, Demokrasi penuh, sistem hubungan industrial modern (*Social Citizenship, Full democracy, modern industrial relation sistem, dan right to education and the expansion of modern mass education system*).
2. Terwujud pelayanan publik sering menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah Dalam pelaksanaan pelayanan publik, itu merupakan kewajiban pemerintah kepadasetiap warga negara. Sehingga metode dan prosedur senantiasa harus diaktualisasikan sesuai dengan harapan dan keinginan

publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai welfare state dengan tujuan untuk pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

3. Dalam ekonomi, perbaikan pelayanan publik dapat memperbaiki investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi, yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja. Sayangnya, perbaikan pelayanan publik yang dilakukan tidaklah berjalan linier dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi menurut, Luthfi J. Kurniawan, 2007 Buram tentang Pelayanan Publik, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf L Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan bagi publik atau masyarakat.

Dalam upaya mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat, maka pemerintah mempercepat dan meningkatkan pelaksanaan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang sehingga pertumbuhan ekonomi khususnya di sektor pelayanan perizinan usaha penanaman modal dapat lebih meningkat, sehingga pertumbuhan usaha ekonomi masyarakat

menengah ke bawah dan masyarakat menengah ke atas dapat lebih meningkatkan usahanya.

Namun demikian pelayanan Sistem *Online Single Submission* (OSS) khususnya pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang masih dalam tahap eksperimen sehingga hasil evaluasi pelayanan publik di Dinas penanaman modal belum maksimal sebagaimana yang diharapkan oleh pemerintah, di sebabkan karena Sistem *Online Single Submission* (OSS) masih dalam tahap pengenalan Sistem *Online Single Submission* (OSS) khususnya pelayanan dengan menggunakan elektronik belum begitu tampak, sehingga sangat diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang lebih serius dalam penggunaan Sistem *Online Single Submission* (OSS) yang lebih profesional.

Dalam hal ini, pemerintah berusaha memberikan peluang baru kepada daerah untuk menata dan mengelola seluruh bentuk usaha penanaman modal memiliki izin usaha. Sebagai upaya mempercepat proses pengembangan ekonomi nasional dan mengantisipasi dampak yang tidak menguntungkan dari era globalisasi.

Dalam Peraturan Pemerintah dijelaskan bahwa pelayanan Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan integrasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam hal perizinan berusaha. Sehingga, Sistem *Online Single Submission* (OSS) juga disediakan di daerah-daerah, khususnya di Kabupaten Enrekang, tak hanya untuk memberikan perizinan saja tapi juga untuk pengawasan terhadap sistem Sistem *Online Single Submission* (OSS), sehingga

diterapkan sanksi bagi gubernur dan bupati atau wali kota yang tidak melaksanakan Sistem *Online Single Submission* (OSS).

Adapun sanksi tersebut berupa teguran tertulis sebanyak dua kali. Teguran itu dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri jika teguran ditujukan kepada Gubernur. Sementara teguran untuk Bupati atau Wali Kota dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat. Dengan munculnya beberapa permasalahan tersebut peneliti ingin mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan yang ada di dalam perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS).

Implementasi sistem *Online Single Submission*(OSS) dalam pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang, maka respon dan evaluasi masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan perizinan di Kabupaten Enrekang secara berangsur-angsur mengalami perbaikan namun masih memiliki kekurangan karena masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan melalui penerapan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Enrekang?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam mengatasi persoalan perizinan usaha dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Enrekang?

### C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Enrekang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) dalam mengatasi persoalan perizinan usaha dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Enrekang.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berfungsi sebagai bahan pengembangan wawasan keilmuan dan pemecahan masalah yang terjadi pada implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang sebagai kontribusi bangsa dan negara.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang yang dapat dijadikan sebagai kontribusi bagi Dinas Penanaman Modal.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan tesis ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, yang masing-masing bab membahas sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang adanya penelitian, identifikasi permasalahan yang berkaitan dengan penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, ruang lingkup yang terdiri dari ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi serta sistematika pembahasan.

##### **BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL**

Bab ini akan menguraikan tentang kajian literatur yang terkait, meliputi: perspektif teori pelayanan administrasi publik, perizinan berusaha, penanaman modal, penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini akan membahas mengenai penjelasan mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, deskripsi fokus dan indikator penelitian, jenis dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengabsahan data dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang data yang diperoleh dari survey sekunder maupun survey primer langsung ke lapangan dan analisis terhadap data-data tersebut sesuai dengan metode analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah, sehingga tujuan dalam penelitian dapat tercapai yaitu (1) Bentuk pelayanan perizinan usaha yaitu wujud pelayanan kerja ASN dan Non ASN Dinas PMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders; komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dan (2) Pola mengatasi problem perizinan usaha yaitu mekanisme kerja ASN dan Non ASN Dinas PMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders berupa pendekatan Persuasif dalam pelayanan memakai pendekatan kepedulian dan disposisi, yaitu sikap dari para pegawai.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan akhir dari penelitian yang sudah dilakukan, dengan pengambilan kesimpulan berdasarkan dari keseluruhan serangkaian penelitian saran untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

#### A. Perspektif Teori

##### 1. *Grand Theory*

###### a. Teori Implementasi

Teori implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus Bahasa Inggris *implement* (mengimplementasikan) bermakna alat atau perlengkapan. Konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap. Dalam *Oxford Advance Learner's Dictionary*.<sup>1</sup>

Teori implementasi menurut Teori George C. Edward Edward III berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:<sup>2</sup>

- 1) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- 2) Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif.

---

<sup>1</sup> Lukman Hakim. 2011. *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Jogjakarta. Hal. 27

<sup>2</sup> AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 90-92

Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

3) Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4) Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan.

Teori Implementasi adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan, khususnya implementasi sistem *single submission* dalam pelayanan perizinan usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang dapat dijadikan sebagai kontribusi bagi dinas penanaman modal.

Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen, khususnya manajemen sektor publik. Kebijakan diturunkan berupa program - program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

Van Meter dan Van Horn mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang

dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.<sup>3</sup>

Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier mengemukakan bahwa Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.<sup>4</sup>

Berkaitan dengan implementasi sistem *single submission* dalam pelayanan perizinan usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Enrekang, maka asas Pelayanan Publik yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijalankan sesuai aturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Keseimbangan hak dan kewajiban;
4. kesamaan hak;
5. Keprofesionalan; partisipatif;
6. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
7. Keterbukaan; akuntabilitas;

---

<sup>3</sup> Budi Winarno. 2008. *Kebijakan Publik*, Pt. Buku Kita: Jakarta. Hal. 146- 147

<sup>4</sup> Solichin Abdul Wahab. 2012. *Analisis Kebijakan*, Pt. Bumi Aksara: Jakarta. Hal. 65

8. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
9. Ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri

#### **b. Teori OSS (*Online Single Submission*)**

Latar belakang lahirnya Online Single Submission (OSS) atau pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dapat terlihat dalam bagian penjelasan subbab umum Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik adalah sebagai berikut dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha dan/atau kegiatan, perlu ditata kembali agar menjadi pendukung dan bukan sebaliknya menjadi hambatan perkembangan usaha dan/atau kegiatan. Penataan kembali dilakukan pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Hisyam Afif Al Fawwaz. 2019. *Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah*

Pelayanan Sistem *Single Submission* (SSS) dalam pelayanan perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Enrekang dapat dijadikan sebagai kontribusi pelayanan publik yang harus mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan dengan tujuan melindungi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya. Adapun pelayanan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Pelayanan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
3. Pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
4. Pelayanan barang itu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik.
5. Pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang. Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomi serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Pelayanan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian

6. Pelayanan Jasanya itu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.
7. Pelayanan yang sama, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga *Online Single Submission* untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Sistem *Online Single Submission* adalah sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri. Kehadiran sistem *Online Single Submission* membuat pelaku usaha tidak lagi harus mendatangi berbagai kementerian/lembaga (K/L) atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada pemerintah daerah untuk mengurus perizinan usaha. Dengan demikian, pelaku usaha tidak lagi harus berhadapan dengan administrasi yang terbilang rumit dan berlapis-lapis karena harus diperoleh secara bertahap. Adapun *Online Single Submission* ini merupakan amanat dari Peraturan Presiden No.91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.<sup>6</sup>

- 1) Berikut merupakan beberapa pelaku usaha yang wajib menggunakan OSS (*Online Single Submission*):<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> [https://news.ddtc.co.id/apa-itu-sistem-online-single-submission-29773?page\\_y=1020](https://news.ddtc.co.id/apa-itu-sistem-online-single-submission-29773?page_y=1020) di akses pada tanggal 1 September 2021

<sup>7</sup> Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia

- a) Berbentuk badan usaha maupun perorangan.
  - b) Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar
  - c) Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS (online Single Submission).
  - d) Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing.
- 2) Berikut prosedural untuk menggunakan OSS (*Online Single Submission*):<sup>8</sup>
- b) Membuat user-ID.
  - c) Log-in ke sistem OSS dengan menggunakan user-ID.
  - d) Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha(NIB).
  - e) Untuk usaha baru melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya.
  - f) Untuk usaha yang telah berdiri: melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimiliki, memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, mengubah dan/memperbarui data perusahaan.

### **c. Pelayanan Publik**

Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk meningkatkan pelayanan yang profesional yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang

---

<sup>8</sup> ibid

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan kepercayaan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan mereka. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada publik melalui sistem *single submission* dalam pelayanan perizinan usaha pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. sebagai “Contoh” di Kabupaten Enrekang telah dijadikan sebagai kontribusi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>9</sup>

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya

---

<sup>9</sup> Atik & Ratminto.2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 51

setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat.

Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>10</sup>

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>11</sup> Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

Menurut Sumaryadi secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.<sup>13</sup>

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

---

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik

<sup>11</sup> Harbani Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta. Hal. 128.

<sup>12</sup> Ibid

<sup>13</sup> I Nyoman Sumaryadi. (2010). *Efektifitas Implementasi Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama. Hal. 70-71

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan publik harus mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan untuk melindungi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya. Untuk lebih jelas pelayanan publik dibagi dalam kelompok- kelompok:<sup>14</sup>

1) Kelompok Pelayanan Administratif

Kelompok Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya;

2) Kelompok Pelayanan Barang

Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya;

3) Kelompok Pelayanan Jasa

Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan, transportasi, pos, dan sebagainya.

---

<sup>14</sup> Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2012, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Penerbit NUANSA. Hal. 19

## 1) Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik apabila sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan suatu Kebijakan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada bab V (A) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan
- c) Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- h) Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **2) Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Persyaratan;
- b) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c) Jangka waktu penyelesaian;
- d) Biaya/tarif;

- e) Produk pelayanan;
- f) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;<sup>15</sup>

Standar pelayanan yaitu sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, sedangkan bagi penerima pelayanan yaitu untuk memperoleh kepastian dalam proses pengajuan permohonan sesuai dengan kebutuhan setiap penerima pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan: Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan”. Komponen standar pelayanan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya atau tarif;

---

<sup>15</sup> Agus Fanar, 2009, “*Standar Pelayanan Publik Pemda*”, Kreasi Wacana, Bantul. Hal. 56

- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan membagi komponen standar pelayanan menjadi dua bagian. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- a) Persyaratan
- b) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- c) Jangka waktu pelayanan
- d) Biaya/tarif
- e) Produk pelayanan
- f) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

### 3) Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

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

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik perlu diterapkan agar tercipta pelayanan publik yang prima. Asas-asas dalam pelayanan publik meliputi asas keterbukaan, asas integritas, asas akuntabilitas, asas legalitas, asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama, asas proporsionalitas, asas konsistensi, asas kondisional, asas partisipatif, serta asas keseimbangan hak dan kewajiban, dan keprofesionalan. Asas-asas utama dalam pelayanan publik sebagaimana di kemukakan oleh Subarsono adalah

sebagai berikut:<sup>16</sup>

- 1) Asas keterbukaan (*openness*)
- 2) Asas integritas
- 3) Asas akuntabilitas
- 4) Asas legalitas
- 5) Asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama
- 6) Asas proporsionalitas
- 7) Asas konsistensi

## 2. Midle Theory

### a. Perizinan Usaha

Menurut kamus bahasa indonesia bisnis merupakan usaha dagang ; usaha komersial. Bisnis mempunyai dua pengertian yang berbeda, yaitu yang pertama bisnis adalah sebuah perusahaan sedangkan pengertian yang kedua bisnis adalah sebuah kegiatan. Secara etimologi, bisnis mempunyai arti dimana seseorang atau sekelompok dalam keadaan yang sibuk dan menghasilkan keuntungan atau profit bagi dirinya atau kelompok.<sup>17</sup>

Menurut *Raymon E. Glos* usaha adalah seluruh kegiatan yang diorganisasikan oleh orang-orang yang berkecimpung dalam bidang perniagaan dan industri yang menyediakan barang dan jasa untuk kebutuhan mempertahankan dan memperbaiki standar serta kualitas hidup mereka. Ebert mendefinisikan bisnis sebagai sebuah organisasi yang mengelola barang dan jasa untuk mendapatkan laba. Pandangan lain menyatakan bahwa usaha

---

<sup>16</sup> AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 103

<sup>17</sup> <https://kbbi.web.id/usaha> diakses pada tanggal 1 September 2021

berarti sejumlah total usaha yang meliputi pertanian, produksi, konstruksi, distribusi, transportasi, komunikasi, usaha jasa dan pemerintahan yang bergerak dalam bidang membuat dan memasarkan barang dan jasa konsumen.<sup>18</sup>

Dari definisi tersebut, dapat di simpulkan bahwa usaha merupakan serangkaian kegiatan yang terdiri dari tukar menukar, jual-beli, memproduksi-memasarkan, bekerja atau mempekerjakan dan interaksi manusia lainnya dengan maksud memperoleh keuntungan. Suatu organisasi atau pelaku usaha akan melakukan aktivitas usaha dalam bentuk:

1. Memproduksi dan atau mendistribusikan barang dan atau jasa.
2. Mencari profit, dan yang ketiga, mencoba memuaskan keinginan konsumen.

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi-pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat sesuatu melakukan kegiatan atau tindakan.<sup>19</sup> Dengan memberi izin, pengusaha memperkenalkan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan.

---

<sup>18</sup> <https://rumahads.com/pengertian-bisnis/> diakses pada tanggal 1 September 2021

<sup>19</sup> Adrian Sutedi. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 168

Pemberian izin, pengusaha memperkenalkan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan.<sup>20</sup>

Jadi perizinan usaha adalah Surat izin yang diterbitkan oleh pemerintah yang harus dimiliki setiap pendiri usaha penanaman modal. Dalam prakteknya, tidak semua perusahaan wajib memiliki izin usaha. Mereka yang wajib mendapatkan izin usaha sebelum mendirikan usaha. Izin usaha diberikan sepanjang jenis usaha dinyatakan terbuka dengan persyaratan untuk penanaman modal sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2007 tentang daftar bidang usaha yang tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan di bidang penanaman modal dan atau perubahannya.

Perizinan usaha industri (IUI) adalah Surat izin yang diterbitkan oleh pemerintah yang harus dimiliki setiap pendiri usaha industri. Dalam prakteknya, tidak semua perusahaan industri wajib memiliki IUI. Mereka yang wajib mendapatkan IUI sebelum mendirikan usaha industri adalah para pendiri perusahaan yang memiliki nilai investasi sebesar Rp. 200.000.000,- atau kurang dari itu, tidak termasuk tanah dan bangunannya, hanya perlu memiliki tanda daftar industri (TDI). Tanda daftar industri (TDI) ini dalam prakteknya diberlakukan sama dengan IUI. Biasanya, mereka yang hanya perlu memiliki TDI adalah perusahaan-perusahaan kecil milik masyarakat.

---

<sup>20</sup> Abbas Arfan. 2010. Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 16

IUI/TDI diberikan sepanjang jenis industri dinyatakan terbuka dengan persyaratan untuk penanaman modal sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2007 tentang daftar bidang usaha yang tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan di bidang penanaman modal dan atau perubahannya.<sup>21</sup>

Ada dua macam IUI yang diberikan kepada pelaku usaha, yaitu:

1) IUI melalui persetujuan prinsip

IUI melalui persetujuan prinsip di berikan kepada perusahaan industri yang berlokasi diluar kawasan industri, kepada jenis industri yang tidak tercantum dalam surat keputusan menteri perindustrian Nomor 148/M/SK/7/1995, dan untuk jenis industri yang tercantum dalam lampiran I huruf G Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 11 tahun 2006 dan atau industri yang lokasinya berbatasan langsung dengan kawasan lindung sebagaimana tercantum dalam lampiran II Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 11 Tahun 2006.

2) IUI tanpa persetujuan prinsip

IUI tanpa persetujuan prinsip di berikan kepada perusahaan industri yang berlokasi dikawasan industri atau jenis industri sebagaimana tercantum dalam surat keputusan menteri perindustrian nomor 148/M/SK/7/1995.

---

<sup>21</sup> Tim Redaksi Forum Sahabat, 2010. *Pedoman Praktis Mengurus Izin Industri dan Perdagangan*, Jakarta: Niaga Swadaya. Hal. 16-17.

Selain itu, Izin usaha melalui persetujuan prinsip sebagaimana di sebutkan di atas diberikan kepada perusahaan industri yang telah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Memiliki IMB
- b. Memiliki izin lokasi
- c. Memiliki izin Undang-undang gangguan
- d. Memiliki analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL) atau upaya pengelolaan lingkungan (UKL) dan Upaya pemantauan lingkungan (UPL)
- e. Telah selesai membangun usaha sarana produksi Jangka waktu mas berlakunya selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterima formulir model SP-I dan SP-II yang lengkap dan benar, Bupati atau walikota atau gubernur atau menteri, sesuai dengan kewenangannya harus mengeluarkan Izin usaha dengan menggunakan formulir model SP-VI dengan tembusan disampaikan kepada direktur jendral pembina industri dan kepala dinas provinsi atau kabupaten atau kota.

**b. Penanaman Modal**

Pasal 1 angka 1 UU Penanaman Modal menjelaskan bahwa Penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia.

Pasal tersebut memberikan titik tekan pada kegiatannya, yaitu menanam modal. Kegiatan mana dapat dilakukan oleh penanam modal dalam negeri ataupun penanam modal asing yang berasal dari luar Indonesia. Pada

akhir pasal tersebut juga menegaskan bahwa undang-undang ini mengatur kegiatan menanam modal yang usahanya dilakukan di Wilayah Negara Republik Indonesia. Sehingga undang-undang ini tidak mengatur kegiatan menanam modal yang usahanya dilakukan diluar Wilayah Negara Republik Indonesia.

Penanam modal menurut Pasal 1 angka 4 UU Penanaman Modal adalah perseorangan atau badan usaha yang melakukan penanaman modal yang dapat berupa penanam modal dalam negeri dan penanam modal asing. Pointers utama Pasal 1 angka 4 diatas ialah penanam modal adalah pihak yang melakukan kegiatan menanam modal. Pihak mana dapat berupa orang-perseorangan ataupun berbentuk badan usaha yang berasal dari dalam ataupun luar negeri.

Modal menurut Pasal 1 angka 7 UU Penanaman Modal adalah aset dalam bentuk uang atau bentuk lain yang bukan uang yang dimiliki oleh penanam modal yang mempunyai nilai ekonomis. Jika kita perhatikan dari pengertian penanaman modal dan penanam modal sebelumnya maka modal merupakan apa yang ditanam (asset) dalam kegiatan penanaman modal oleh pihak penanam modal. Apa yang ditanam dapat berupa uang atau bentuk lain selain uang yang memiliki nilai ekonomis. Jika uang atau bentuk lain selain uang yang ditanam tersebut tidak memiliki nilai ekonomis maka ia tidak dapat dikategorikan sebagai modal atau asset.

Penambahan modal ini berupa investasi dan tabungan. Di satu sisitabungan domestik rendah sedangkan, di sisi lain kebutuhan dana untukmembiayai investasi besar (meningkat terus setiap tahun mengikuti

pertumbuhan penduduk dan kebutuhan pasar). Hal ini terjadi karena kesenjangan antara tabungan dan investasi:  $S - I < 0$  ( $S < I$ ). Ini berarti negara tersebut mengalami investment-saving gap atau I-S gap positif (atau S-I gap negatif).

Di Indonesia seperti banyak di negara berkembang lainnya selisih ini ditutup dengan arus modal asing, mulai dari hibah, pinjaman resmi (antar pemerintah disebut dengan *toGloans*), hingga investasi, baik yang sifatnya jangka panjang (PMA) atau jangka pendek (portofolio investment). Dapat dikatakan bahwa secara hipotesis ada suatu korelasi positif antara I-S gap dan ketergantungan ekonomi suatu negara terhadap dana dari luar negeri (Tambunan, 2001: 46-47). Defisit karena adanya I-S gap yang telah berlangsung secara persisten tersebut harus dapat dibiayai dari capital inflows agar tidak menggugurkan cadangan devisa yaitu dengan investasi.

Investasi/penanaman modal merupakan pengeluaran untuk membeli barang-barang modal dan peralatan-peralatan produksi dengan tujuan mengganti dan terutama menambah barang-barang modal perekonomian yang akan digunakan untuk memproduksi barang dan jasa di masa depan (Sukirno, 2000: 366). Investasi merupakan penambahan barang modal secara netto positif (Mangkusoebroto, 1998: 366).

Secara umum investasi di Indonesia dibedakan menjadi dua macam yaitu: Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA). PMDN, menurut undang-undang No. 6 tahun 1968 PMDN adalah penggunaan kekayaan masyarakat Indonesia, termasuk hak-hak dan benda-benda yang dimiliki oleh negara maupun swasta nasional atau swasta

asing yang berdomisili di Indonesia. PMA merupakan aliran arus modal yang berasal dari luar negeri yang mengalir ke sektor swasta baik yang melalui investasi langsung (direct investment) maupun investasi yang tidak langsung/portofolio (Suyatno, 2003:72).

Investasi asing di Indonesia dibagi menjadi dua macam yaitu: Penanaman Modal Asing/FDI dan investasi portofolio. Menurut Undang-Undang No.11 tahun 1970 PMA merupakan penanaman modal asing yang meliputi penanaman modal asing secara langsung yang digunakan untuk menjalankan proyek di Indonesia, dalam hal ini pemilik modal secara langsung menanggung resiko atas penanaman modal tersebut. PMA merupakan investasi yang melibatkan pihak investor secara langsung dalam operasional usaha yang dilaksanakan, sehingga dinamika usaha yang menyangkut dinamika perusahaan yang ditetapkan, tujuan yang hendak dicapai, tidak lepas dari pihak yang berkepentingan/investor asing (Purnomo & Ambarsari, 2005:28).

Menurut **Krugman** (1991) PMA adalah arus modal internasional di mana perusahaan dari suatu negara mendirikan atau memperluas perusahaannya di negara lain. Oleh karena itu tidak hanya terjadi pemindahan sumber daya, tetapi juga terjadi pemberlakuan kontrol terhadap perusahaan di luar negeri. Terdapat 3 (tiga) kondisi yang harus dipenuhi jika suatu perusahaan melakukan PMA, yaitu:

- (1) Perusahaan harus memiliki beberapa keunggulan kepemilikan.

(2) Perusahaan harus lebih menguntungkan dengan memanfaatkan sendiri keunggulan tersebut daripada menjual atau menyewakan ke perusahaan lain; dan

(3) Perusahaan harus lebih menguntungkan dengan menggunakan keunggulan tersebut dalam kombinasi dengan paling tidak beberapa input yang berlokasi di luar negeri (Sarwedi, 2002:9).

Investasi tidak langsung(portofolio) merupakan investasi keuangan yang dilakukan di luar negeri. Investor membeli utang atau ekuitas, dengan harapan mendapatkan manfaat finansial dari investasi tersebut. Bentuk investasi portofolio yang sering ditemui adalah pembelian obligasi/saham dalam negeri oleh orang/perusahaan asing tanpa kontrol manajemen di perusahaan investasi (Purnomo& Ambarsari, 2005: 28). meningkatkan pertumbuhan ekonomi diperlukan suatu penambahan

### **c. Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Salah satu upaya dalam menetapkan perubahan dalam pelayanan publik khususnya di bidang perizinan adalah dengan mewujudkan pelayanan terpadu satu pintu di setiap provinsi dan kabupaten/kota. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa ‘ untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas maka bentuk penyelenggaraan publik yang baik salah satunya adalah pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). PTSP adalah salah satu unit kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada dunia usaha dalam

hal keterpaduan pemberian perizinan yang lebih pasti, transparan, efisien, ekonomis dan tepat waktu.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang kesatu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Agus (2015) konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan, dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai pada penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, dengan menganut prinsip-prinsip seperti :<sup>22</sup>

1. Kesederhanaan
2. Transparansi
3. Akuntabilitas
4. Menjamin kepastian biaya

---

<sup>22</sup> Dwijayanto, Agus. 2015. *Administrasi Publik Desentralisasi, Kelembagaan, dan Aparatur Sipil Negara. Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hal. 126

5. Waktu dan

6. Adanya kejelasan prosedur.

Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pelayanan perizinan dilakukan dengan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang dipusatkan pada satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga bercirikan adanya lembaga khusus yang memiliki kewenangan tertentu untuk memberikan pelayanan, baik itu pelayanan perizinan maupun nonperizinan yang mekanisme pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga dengan tahap terbitnya dokumen dilaksanakan pada satu tempat.<sup>23</sup>

Sesuai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, maka pemerintah juga dituntut untuk dapat mengimbangi lajur perubahan paradigma masyarakat akan kriteria pelayanan publik yang memuaskan yang disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan prima mencakup pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas.

Tugas pokok dan fungsi PTSP menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut;

- a. kesederhanaan, yaitu prosedur dan tatanan pelayanan yang tidak berbelit-belit, lancar, cepat dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan;
- b. kepastian dan kejelasan, yaitu hak dan kewajiban yang melayani dan yang dilayani diatur jelas dan dilaksanakan dengan konsisten.
- c. keamanan, yaitu pelayanan harus aman dan memberikan kenyamanan serta kepastian hukum;

---

<sup>23</sup> Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2012, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Penerbit NUANSA. Hal. 19

- d. keterbukaan, yaitu informasi pelayanan disampaikan secara terbuka dan luas kepada masyarakat;
- e. ekonomis, yaitu biaya pelayanan wajar dengan mempertimbangkan kemampuan masyarakat;
- f. efisiensi yaitu persyaratan pelayanan hanya yang berkaitan dengan objek yang diajukan;
- g. ketepatan waktu, yaitu batas waktu yang dijanjikan untuk setiap pelayanan dipenuhi
- h. keadilan yang merata yaitu, perlakukan yang sama terhadap setiap pemohon;

Untuk melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu tersebut diperlukan kelembagaan pelaksana PTSP, hal ini diatur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota.

Berdasarkan Peraturan Presiden RI No. 97 Tahun 2014, PTSP bertujuan:

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. Memperpendek proses pelayanan;
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- d. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Peraturan Presiden RI No. 97 Tahun 2014

**Manfaat keberadaan PTSP yaitu;****a. Bagi masyarakat;**

Dengan adanya PTSP masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum dari formalitas yang dimiliki.

**b. Bagi dunia usaha;**

a. Diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam perizinan usaha akan meningkatkan minat pelaku usaha untuk melakukan investasi dan pengembangan usaha.

b. Diharapkan memperoleh manfaat dalam bentuk efisien pelayanan yang menghasilkan pengurangan waktu dan biaya membuat pelaku usaha dapat mengalokasikan lebih banyak waktu dan biaya pada kegiatan.

**c. Bagi pemerintah;**

**1) Mengurangi beban administratif** karena pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Berbagai data menyangkut aktivitas masyarakat di wilayah tersebut dapat dipadukan dalam satu kumpulan data (data base), sehingga mengurangi beban pendataan di SKPD lain, serta menghindari adanya duplikasi kegiatan pendataan yang tidak perlu. Secara tidak langsung kemudahan pelayanan perijinan dan non perizinan juga berdampak positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) karena masyarakat akan semakin percaya dengan pelayanan publik pemerintah dan akan bersedia untuk mengurus izin dan non izin yang diperlukannya.

- 2) **Meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah.** Dengan semakin mudahnya pelayanan perizinan, maka dunia usaha akan bergairah dan selanjutnya berdampak pada pendapatan daerah dari retribusi dan pajak akibat semakin banyaknya badan usaha yang menjadi objek pajak.
- 3) **Terbangunnya citra yang baik,** yang memungkinkan pemerintah mendapatkan manfaat dari partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek pembangunan.
- 4) **Mencegah** sejak dini terjadinya KKN dan pungutan liar dalam proses pengurusan perizinan dan non perizinan.

Hal lain yang juga diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diantaranya; persyaratan adanya prasarana yang memadai, yakni loket, tempat proses, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen dan tempat/ruang penanganan pengaduan, diatur pula pengaturan tentang proses, waktu dan biaya, kompetensi aparatur, keterbukaan informasi dan pemanfaatan teknologi informasi, pengaduan dan kepuasan langganan, pengawasan, monitoring serta evaluasi dan lain-lain.<sup>25</sup>

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu diharapkan dapat menjadikan waktu pembuatan perizinan menjadi lebih efektif. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani

---

<sup>25</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

dalam satu tempat dan dapat menciptakan kualitas layanan publik yang lebih baik.

### 3. Operational Theory

Secara umum, teori adalah sebuah sistem konsep abstrak yang mengindikasikan adanya hubungan diantara konsep-konsep tersebut yang membantu kita memahami sebuah fenomena. *Stephen Littlejohn and Karen Foss* menyatakan bahwa sistem yang abstrak ini didapatkan dari pengamatan yang sistematis. *Jonathan H. Turner* mendefinisikan teori sebagai “sebuah proses mengembangkan ide-ide yang membantu kita menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi”. Definisi ini berfokus pada sifat dasar dari pemikiran teoritis tanpa menjelaskan dengan terperinci apa hasil yang mungkin muncul dari pemikiran ini.<sup>26</sup>

Suatu cara umum yang biasa digunakan untuk mengklasifikasi teori bermula dari tingkat generalitasnya. Teori sering kali dilihat dalam arti luas (atau universal), menengah (atau umum), dan sempit (atau sangat spesifik). Teori dalam arti luas (atau disebut sebagai *grand theory*), bertujuan untuk menjelaskan mengenai semua perilaku komunikasi dengan cara yang benar secara universal. Teori dalam arti menengah (*mid-range theory*), menjelaskan perilaku dari sekelompok orang dalam bukunya semua orang, sebagaimana yang berusaha dilakukan oleh *grand theory*, dan tidak berusaha untuk menjelaskan perilaku dari semua orang berdasarkan konteks dan waktu yang tertentu. Teori sempit (*narrow*

---

<sup>26</sup> Richard West, Lynn H. Turner. 2008. Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi, Jakarta: Salemba Humanika. Hal. 49

*theory*), lebih menekankan pada orang-orang tertentu pada situasi yang tertentu pula.<sup>27</sup>

## **B. Penelitian Terdahulu**

Kajian pustaka penelitian ini adalah mengacu pada penelitian yang ada relevansinya dengan penelitian sebelumnya, sehingga dapat menjadi pembahasan yang lebih komprehensif, baik yang berupa Jurnal, Skripsi maupun Tesis, sebagaimana yang telah dilakukan oleh:

1. Penelitian yang ditulis oleh Arief Januari (130903125) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Tahun 2017 tentang “Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem SMS gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study*) dimana penelitian yang digunakan bersifat deskriptif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Fokus penelitian berdasarkan dimensi pendekatan proses yang melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja serta hubungan antara atasan dan bawahan, sarana dan prasarana, yang dirumuskan oleh Hari Lubis dan Martani. Jenis data yang diperoleh adalah

---

<sup>27</sup> Ibid. Hal, 50-51

data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dengan menggunakan data hasil wawancara dengan informasi, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Lia Halim (B11113065) Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2017 tentang “Pelayanan Perizinan Pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Enrekang”. Penelitian skripsi ini bertujuan Untuk Mengetahui Pelayanan Perizinan di Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dan Untuk Mengetahui Penerapan Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Pada Pelayanan Perizinan di Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui studi lapangan. Data dianalisis secara kualitatif dan deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu.
3. Penelitian mengenai implementasi OSS lainnya dilakukan oleh (Robby & Tardini, 2019) di Kabupaten Bekasi yang menerangkan dalam hasil penelitiannya bahwa dampak yang ditimbulkan dari penerapan OSS terhadap percepatan perijinan berusaha di Kabupaten Bekasi dapat dikatakan sudah baik, akan tetapi upaya-upaya yang telah dilakukan dinilai belum optimal, kendala-kendala masih kerap ditemui oleh DPMPPTSP

Kabupaten Bekasi terutama dalam hal sarana prasarana. Penelitian terkait pelaksanaan OSS selanjutnya dilakukan oleh (Assegaf, Julianti, & Sa'adah, 2019) di Provinsi Jawa Tengah yang dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa OSS menjadi salah satu solusi untuk mengatasi keluhan yang selama ini disampaikan oleh para pelaku bisnis. DPMPTSP Jawa Tengah menjadi fasilitator kelancaran pelaksanaan sistem ini. Adapun kendala yang ditemui DPMPTSP Jawa Tengah yaitu banyaknya para pelaku bisnis yang belum memahami sistem OSS ini, oleh karena itu, usaha sementara yang dilakukan DPMPTSP Jawa Tengah yaitu dengan cara memberikan pendampingan kepada pelaku bisnis dan melakukan koordinasi lembaga/lembaga terkait

4. Penelitian Suhartoyo (2019) dengan judul “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu”. Yang menyimpulkan bahwa dalam pelayanan publik keberhasilan pelayanan menunjukkan adanya efisien dalam dalam pelayanan, memiliki standar waktu yang jelas, memiliki prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh orang membutuhkan pelayanan.
5. Penelitian Dani Boy Damanik (2017) dengan judul “Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar”. Yang menyimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) sudah berjalan dengan baik. Namun penyampaian kebijakan SPIPISE kepada masyarakat belum maksimal, Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar kurang intens mensosialisasikan kebijakan SPIISE kepada masyarakat. Akibatnya kebijakan SPIISE tidak begitu diketahui oleh masyarakat.



Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Judul	Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Lokasi Penelitian	Kesimpulan
1	Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung) <b>Joni Dawud, Rodliat Ramdhan Tackbir Abubakar, Deni Fauzi Ramdani.</b> Jurnal Pemikiran Administrasi Negara Vol. 12 No.12 Tahun 2020	Bagaimana implementasi Online Single Submission pada pelayanan perizinan usaha?	Untuk dapat mengetahui sejauh mana teknis pelaksanaan OSS dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan OSS khususnya pada pelayanan perizinan usaha.	Penulis memfokuskan pada hal-hal substantif yang berkenaan dengan objek penelitian dan membuang yang tidak perlu, kemudian menyajikan data menggunakan narasi dan melakukan penarikan kesimpulan yang diperoleh dari reduksi dan penyajian data yang telah dilakukan.	DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung	implementasi Open Single Submission oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung dan Kota Bandung secara umum sudah berjalan dengan baik. Hanya saja masih terdapat kendala yang sering dihadapi terkait dengan permasalahan sosialisasi, kekurangan Sumber Daya Manusia untuk membantu berbagai pelayanan lainnya, dan fasilitas pendukung lainnya dalam rangka mengoptimalkan implementasi OSS.
2	Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui online Single Submission(Oss):Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp)Kabupaten Bekasi. <b>Uchaimid Birdlo'i Robby dan Wiwin Tarwini</b> Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan Vol. 10 No.2Tahun 2019	Bagaimana Implementasi dan kendala pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronikmelalui Online Single Submission (OSS) DPM-PTSP Kabupaten Bekasi?	Untuk mengetahui Implementasi dan kendala pelayanan perizinan berusaha terintegrasisecara elektronikmelalui Online Single Submission (OSS) DPM-PTSP Kabupaten Bekasi.	Pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori Edward III yang mengukur variable keberhasilan implementasi kebijakan dengan 4 hal yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.	DPM-PTSP Kabupaten Bekasi	pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap percepatan perijinan berusaha di Kabupaten Bekasi sudah baik, namun memang upaya-upaya tersebut belum berjalan dengan optimal, hambatan-hambatan masih sering dihadapi oleh DPM-PTSP terutama soal sarana penunjang.

No	Penulis, Judul	Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Lokasi Penelitian	Kesimpulan
3	<p>Pelaksanaanonline Single Submission(Oss) Dalam Rangkapercepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modaldan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Jawa Tengah</p> <p><b>Muhammad Iqbal Fitra Assegaf*,Henny Juliani,Nabitatus Sa'adah</b></p> <p>Diponegoro Law Journal Vol. 8, Nomor2, Tahun 2019</p>	<p>1. Bagaimana PelaksanaanOnlineSingle Submission(OSS) dalamrangka percepatan perizinan ?</p> <p>2. Bagaimana hambatan-hambatan yang terjadi pada pelaksanaan <i>Online Single Submission</i> (OSS) diDinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah ?</p>	<p>Untuk Mengatahui Pelakasaan dan Hambatan-hambatan pelaksanaan <i>Online Single Submission</i> (OSS) diDinas Penanaman Modal danPelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Jawa Tengah</p>	<p>Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris.</p>	<p>DPMPTSP Prov. Jawa Tengah</p>	<p>Sistem perizinan berbasis elektronik menjadi solusi bagi segala hambatan yang dikeluhkan oleh para pelaku usaha. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) menjadi fasilitator lancarnya pelaksanaan sistem OSS. Adapun hambatan yang dihadapiDPMPTSP yaitu kurang pahamnya pelaku usaha pada sistem, pelaku usaha tidak melakukan pemenuhan komitmen dan sulitnya akses internet di Indonesia Bagian Timur. Upaya sementara yang dilakukan DPMPTSP yaitu dengan melakukan pendampingan dan koordinasi penyelesaian hambatan dengan lembaga terkait</p>

No	Penulis, Judul	Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Lokasi Penelitian	Kesimpulan
4	<p>Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean</p> <p><b>I Made Windu Segara Kurniawan, Gede Rasben Dantes, Gede Indrawan</b></p> <p>Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika Vol. 9 No. 3 Tahun 2020</p>	<p>Bagaimana keberhasilan dari sebuah sistem informasi yang diterapkan di Kabupaten Buleleng?</p>	<p>untuk menganalisis kesuksesan implementasi aplikasi Online Single Submission (OSS) menggunakan metode Delone dan Mclean pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)</p>	<p>Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah pengguna sistem informasi yang berjumlah 55 orang. Sebanyak 48 responden dipilih sebagai sampel yang ditentukan dengan teknik group random sampling.</p>	<p>DPMPTSP Kabupaten Buleleng</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa system quality, informasi quality, service quality dan individual impact memiliki pengaruh terhadap organizational impact sebesar 95,9% dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna sebesar 64,55% berada pada kategori cukup tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan terdapat kesuksesan implementasi metode Delone dan Mclean pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Dari hasil ini diharapkan kedepannya aplikasi OSS dapat di implementasikan pada lembaga-lembaga pemerintahan yang lain di Kabupaten Buleleng.</p>
5	<p>Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang</p> <p><b>-Iwan Henri Kusnadi -Muhammad Rifqi Baihaqi</b></p> <p><i>The World of Public Administration Journal</i> Volume 2 Issue 2, Desember 2020</p>	<p>Bagaimana perizinan melalui Online Single Submission (OSS) akan memberikan dampak yang lebih baik lagi dan memberikan kepuasan bagi masyarakat?</p>	<p>Menagalisis implementasi sistem online single submission dalam meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.</p>	<p>metode pendekatan kualitatif. Ruang lingkup penelitian ini yaitu DPMPTSP Kab. Subang Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian di analisa menggunakan teknik triangulasi, kemudian di susun secara sistematis sehingga pada tahap penarikan kesimpulan bersifat intepretatif.</p>	<p>DPMPTSP Kabupaten Subang</p>	<p>Hasil penelitian menunjukan implementasi sistem online single submission belum berjalan efektif sehingga tujuan dari OSS untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat belum efektif dan efisien.</p>

### C. Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konseptual diharapkan akan memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka konseptual memberikan petunjuk kepada peneliti di dalam merumuskan masalah penelitian. Peneliti akan menggunakan kerangka konseptual yang telah disusun untuk menentukan pertanyaan-pertanyaan mana yang harus dijawab oleh penelitian dan bagaimana prosedur empiris yang digunakan sebagai alat untuk menemukan jawaban terhadap pertanyaan tersebut. Kerangka konseptual diperoleh dari hasil sintesis dari proses berpikir deduktif (aplikasi teori) dan induktif (fakta yang ada, empiris), kemudian dengan kemampuan kreatif-inovatif, diakhiri dengan konsep atau ide baru yang disebut kerangka konseptual.



**Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian**

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah langkah-langkah yang diambil oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi untuk diolah dan dianalisis secara ilmiah. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Maksud dari cara ilmiah adalah bahwa kegiatan penelitian bersandar pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, sistematis dan empiris.

Metode penelitian merupakan cara untuk mengetahui sesuatu dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis, dengan menggunakan prosedur tertentu, berupa serangkaian cara atau langkah yang disusun secara terarah, sistematis dan teratur. Istilah metodologi berasal dari kata metode yang berarti jalan, namun demikian menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan-kemungkinan suatu tipe pemikiran yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian, suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan, cara tertentu untuk melaksanakan suatu prosedur.

Untuk memperoleh kebenaran data yang dipercaya, maka suatu penelitian harus menggunakan metode yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Penelitian pada hakikatnya merupakan suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan metode-metode ilmiah. Suatu penelitian secara umum juga diartikan sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Sugiyono (2013:2), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Menurut Darmadi (2013:153), Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif empiris atau penelitian lapangan (*field research*), metode ini dapat digunakan dalam semua bidang ilmu. Dalam hal ini penelitian lapangan merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara turun langsung pada objek penelitian. Adapun objek penelitian pada penelitian ini adalah Implementasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Enrekang,

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang dilaksanakan selama 3 bulan yaitu dari bulan Oktober 2021 sampai dengan bulan Desember 2021.

#### **C. Deskripsi Fokus dan Indikator Penelitian**

Bertitik tolak pada masalah penelitian, maka penelitian ini diarahkan pada 2 fokus penelitian dengan 5 indikator penelitian yaitu:

1. Bentuk pelayanan perizinan usaha yaitu wujud pelayanan kerja ASN dan Non ASN Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders.
  - a. Komunikasi, yaitu komunikasi dua arah antara pegawai serta pegawai dengan masyarakat sudah seimbang
  - b. Sumber daya, yaitu sumber manusia serta Infrastruktur/peralatan
  - c. Struktur birokrasi, yaitu mengikuti standar Operasional Prosedur
2. Pola mengatasi problem perizinan usaha yaitu mekanisme kerja ASN dan Non ASN Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders.
  - a. Persuasif yaitu pelayanan memakai pendekatan kepedulian
  - b. Disposisi, yaitu Sikap dari para pegawai

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif melalui fakta-fakta dari kondisi alami sebagai sumber langsung dengan instrument dari peneliti sendiri. Penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu pengembangan konsep yang didasarkan atas dasar yang ada, mengikuti desain penelitian yang fleksibel sesuai dengan konteksnya. Desain dimaksud tidak kaku sifatnya sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk menyesuaikan diri dengan konteks yang ada dilapangan. Berdasarkan uraian di atas penggunaan pendekatan kualitatif dapat menghasilkan data deskriptif tentang dampak komunikasi perangkat Dinas terhadap peningkatan pelayanan publik.

## **2. Sumber data Penelitian.**

Dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis dapat berubah-ubah jumlah dan asalnya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu narasumber (informan). Jenis sumber data yang berkategori manusia dalam penelitian kualitatif dikenal sebagai informan. Posisi sumber data manusia (narasumber) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasi yang terkait. Peneliti di dalam memilih narasumber harus bisa memahami posisi dengan beragam peran dan keterlibatannya dengan kemungkinan melalui akses informasi yang dimilikinya sesuai dengan keutuhan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi narasumber (informan) adalah pihak-pihak yang mengetahui informasi yang dibutuhkan peneliti.

Sumber data penelitian ini terutama dijarah dari sumber data primer dan data sekunder secara proporsional untuk mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan sistem triangulasi sebagaimana gagasan Sugiyono (2015:273) bahwa penelitian kualitatif menggunakan tiga macam triangulasi, yaitu: triangulasi sumber, teknik dan waktu.

### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data utama digunakan untuk menjarah berbagai data dan informasi terkait dengan fokus penelitian yang dikaji. Hal ini dilakukan melalui pengumpulan data dengan metode survey, wawancara dan dokumentasi.

- 1) Observasi, adalah teknik yang digunakan untuk menghimpun data yang bersumber dari peristiwa. Peristiwa yang dimaksud adalah peristiwa yang sedang berlangsung pada saat penelitian atau peristiwa diwaktu sebelum

atau hasil dari sebuah peristiwa. Obyek penelitian terdiri atas tiga komponen menurut Spradley (Sugiyono, 2015) yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku) dan *activities* (aktivitas).

- 2) Wawancara, merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Menurut Sugiyono (2015:17) dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview quidelines*) dengan fokus pada diskusi kelompok (*Fokus Group Discussion*) tentang Implementasi Sistem Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP).

Adapun infoman penelitian sebanyak 8 (delapan) klasifikasi yaitu: (1) Kepala Dinas PMPTSP, (2) Sekretaris Dinas PMPTSP, (3) Kabag Perizinan Dinas PMPTSP, (4) Kasubag Perizinan Dinas PMPTSP, (5) 2 (dua) orang Staf adm bagian Perizinan Dinas PMPTSP, (6) 3 (tiga ) orang Masyarakat yang sudah mengurus izin usaha,

#### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian dengan kebutuhan data lapangan terkait dengan fokus kajian

penelitian. Data sekunder diperoleh melalui dokumen yang merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Pada hakekatnya dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2015:240), dokumentasi yang berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

Adapun tahapan penelitian sebagai berikut: (1) Melakukan *qolloquium* untuk mendiskusikan draf proposal penelitian kepada panel promotor dan sekaligus memperoleh masukan dan saran untuk perbaikan proposal penelitian. (2) Pengumpulan data dan informasi ke lokasi penelitian. (3) Melakukan eksplorasi secara terfokus dan terpilih. (4) *Member check*, hasil pengamatan dan wawancara, serta studi dokumentasi yang telah terkumpul, diadakan klasifikasi dan kategorisasi data sesuai pertanyaan, dan (5) Proses penulisan laporan penelitian, (6) Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan stakeholders.

#### **E. Instrumen Penelitian.**

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena yang ada di Implementasi *Sistem Single Submission* Dalam Pelayanan Perizinan

Usaha pada PMPTSP tentang Bentuk pelayanan perizinan usaha dan Pola mengatasi problem perizinan usaha.

## **F. Teknik pengumpulan data.**

### **1. Observasi**

Teknik observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang dianjurkan untuk mendapatkan data-data deskriptif. Teknik observasi berasal dari kata *observation* yang berarti pengamatan. Teknik observasi digunakan untuk memahami pola, norma, dan makna perilaku dari informan yang diteliti. Tentang Bentuk pelayanan perizinan usaha dan Pola mengatasi problem perizinan usaha.

### **2. Wawancara.**

Teknik wawancara dilakukan jika peneliti butuh data deskriptif yang cukup banyak. Metode ini sering digunakan bersamaan dengan penggunaan metode observasi. Untuk penelitian kualitatif, pertanyaan yang digunakan dalam wawancara merupakan pertanyaan terbuka, sehingga informan bisa menjawab dengan lebih komprehensif. Dengan menggunakan metode wawancara, peneliti bisa mendapatkan informasi primer dari informan dan juga bisa berinteraksi secara langsung. Tetapi, kelemahannya antara lain tingkat komprehensif pada hasilnya sangat bergantung dengan seberapa banyak peneliti bisa menggali informasi dari informan tentang Bentuk pelayanan perizinan usaha dan Pola mengatasi problem perizinan usaha.

### **3. Dokumentasi.**

Teknik dokumentasi merupakan instrument pengumpulan data dengan cara mengadakan pencatatan langsung melalui dokumen-dokumen, arsip, laporan catatan harian, dan sebagainya.

Menurut Linton(1984: 99) teknik dokumentasi ini disebut Metode Rekonstruksi Historis. “Metode Rekonstruksi Historis adalah metode untuk mengetahui peristiwa-peristiwa yang telah lampau. Metode ini mengandalkan bukti-bukti dokumen sezaman, meskipun selalu tidak akan pernah lengkap. Dengan dokumen-dokumen itu dapat dilakukan rekonstruksi atas peristiwa yang telah berlangsung.”

### **G. Teknik Pengabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif salah satu bagian yang sangat krusial untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengaplikasikan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten sehingga menjadi suatu data yang valid dan dapat diakuntabilitasi.

Menurut Sugiyono (2015: 330) triangulasi diartikan “sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga macam triangulasi yaitu:

#### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dokumentasi sebagai pendukung untuk mendapatkan data yang valid melalui catatan, rekaman, foto, dokumen dan lain sebagainya

#### **2. Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang

berbeda. Menurut Sugiyono (2015: 330) “triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama, wawancara, Serta dokumentasi”.

Peneliti menggunakan observasi sehingga data yang diperoleh berdasarkan pantauan atau temuan secara langsung oleh peneliti saat dilokasi penelitian dapat menjadi bukti autentik yang akan dikombinasikan dengan data-data yang diperoleh baik lewat wawancara maupun dokumentasi. Instrumen yang digunakan dalam observasi yaitu: catatan hasil pantauan selama penelitian. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data yang valid langsung dari *interviewer*, adapun instrumen yang diaplikasikan dalam wawancara ini yaitu: catatan dan rekaman. Dan terakhir dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mendukung data atau informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga dikolaborasikan untuk mendapatkan informasi yang factual. Instrumen yang diaplikasi pada saat dokumentasi yaitu: kamera, dokumen yang terdapat pada instansi.

### **3. Triangulasi Waktu**

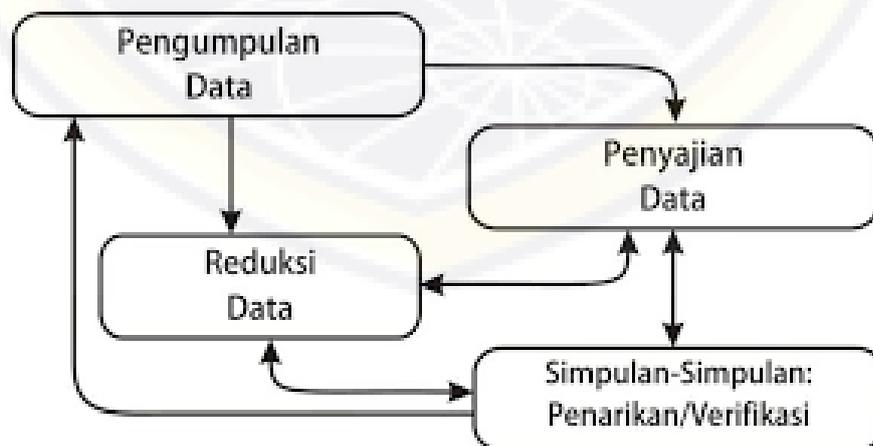
Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, dapat memberikan data yang lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

## H. Teknik Analisis Data.

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan analisis data kualitatif dimana penelitian terfokus pada pengkajian makna, deskripsi, dan penempatan data sesuai konteksnya. Analisis yang digunakan menggunakan kata-kata dibandingkan angka, namun ini tidak berarti data kuantitatif tidak digunakan.

Untuk mengukur sebuah data maka dilakukan validitas yang merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek diteliti.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi sesuatu yang dapat dikelola, menginterpretasikannya, mencari dan menemukan pola apa yang penting dan apa yang dipelajari, lalu memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Bagan analisis data dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1. Komponen dalam analisis data, menurut Miles dan Huberman (2012)

### **1. *Data collection* (koleksi data).**

Dalam penelitian kualitatif, penelitian dalam tahap memasuki obyek melakukan penjelajahan umum terlebih dahulu dengan observasi dan bertanya yang bersifat umum. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti di lapangan penelitian menjangkau data, maka jumlah data juga semakin banyak, kompleks, dan rumit.

### **2. *Data reduction* (reduksi data).**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

### **3. *Data display* (penyajian data).**

Dalam data penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (2012) menyatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”. “dengan mendisplaykan data, maka mempermudah memahami apa yang akan terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang difahami tersebut” (Miles and Huberman,2012).

### **4. *Conclusion drawing/verifying* (verifikasi).**

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman (2012) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang

dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel telah diverifikasi.



## BAB IV

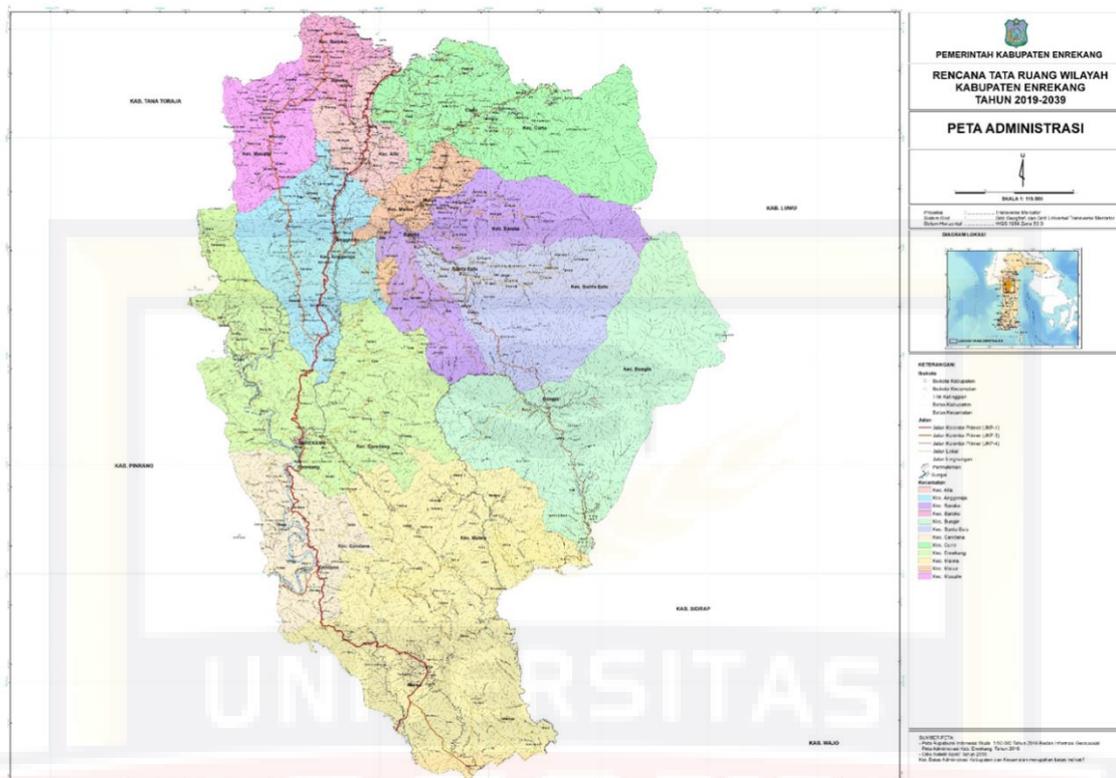
### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Enrekang

Kabupaten Enrekang merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kota Enrekang, Kabupaten Enrekang terletak ±235 Km sebelah utara Kota Makassar. Secara geografis Kabupaten Enrekang terletak pada koordinasi antara 3° 14' 36" sampai 3° 50' 00" Lintang Selatan dan 109° 40' 53" sampai 109° 06' 33" Bujur Timur dengan batas- batas wilayah sebagai berikut :

- Batas Utara : Kabupaten Tanah Toraja
- Batas Timur : Kabupaten Luwu
- Batas Selatan : Kabupaten Sidenreng Rappang
- Batas Barat : Kabupaten Pinrang

Luas wilayah kabupaten Enrekang adalah 1.786,01 km<sup>2</sup> atau sebesar 2,83 persen dari luas Propinsi Sulawesi Selatan. Wilayah ini terbagi menjadi 12 kecamatan dan secara keseluruhan terbagi lagi dalam satuan wilayah yang lebih kecil yaitu terdiri dari 129 wilayah desa/kelurahan. Luas masing-masing kecamatan yaitu Maiwa (392,87 Km<sup>2</sup>), Bungin (236.84 Km<sup>2</sup>), Enrekang (291.19 Km<sup>2</sup>), Cendana (91.01 Km<sup>2</sup>), Baraka (159.15 Km<sup>2</sup>), Buntu Batu (126.65 Km<sup>2</sup>), Anggeraja (125.34 Km<sup>2</sup>), Malua (40.36 Km<sup>2</sup>), Alla (34.66 Km<sup>2</sup>), Curio (178.51 Km<sup>2</sup>), Masalle (68.35 Km<sup>2</sup>), dan Baroko (41.08 Km<sup>2</sup>).



Gambar 4.1  
Peta Administrasi Kabupaten Enrekang

### 1. Batas Daerah Kabupaten Enrekang

Selama setengah dasawarsa terjadi perubahan administrasi pemerintah baik tingkat kecamatan maupun pada tingkat desa/kelurahan, yang awalnya pada tahun 1995 hanya berjumlah 5 kecamatan dan 54desa/kelurahan, tetapi pada tahun 2008 sampai 2019 jumlah kecamatan mencapai 12 kecamatan dan 129 desa/kelurahan. Adapun pembagian kecamatan dalam lingkup Kabupaten Enrekang antara lain :

**Tabel 4.1**  
**Nama Kecamatan, Jumlah Kelurahan dan Desa**

No	NamaKecamatan	JumlahKelurahan	JumlahDesa
1	KecamatanAlla	3	5
2	KecamatanAnggeraja	3	12
3	KecamatanBaraka	3	12
4	KecamatanBaroko	-	5
5	KecamatanBungin	-	6
6	KecamatanBuntuBatu	-	8
7	KecamatanCendana	-	7
8	KecamatanCurio	-	11
9	KecamatanEnrekang	6	13
10	KecamatanMaiwa	1	21
11	KecamatanMalua	1	7
12	KecamatanMasalle	-	6
Jumlah		17	112

*Sumber: BPS Kabupaten Enrekang*

Secara umum, bentuk topografi Wilayah Enrekang telah terbagi atas wilayah perbukitan (karst) yang telah terbentang di bagian Utara dan Tengah lembah yang curam, sungai, berbagai jenis flora yang banyak ditemukan pohon bitti, pohon hitam Sulawesi, pohon ulin/kayu besi, kayu bayam, kayu kuning. Selain itu terdapat juga rotan. Jenis anggrek juga banyak ditemukan dan berbagai jenis tanaman lainnya.

## **2. Kondisi Fisik Wilayah Kabupaten Enrekang**

### **a) Topografi Wilayah**

Kondisi Topografi Wilayah Kabupaten Enrekang bervariasi mulai dari datar (0 –2 %) hingga sangat curam (> 40 %). Kemiringan lereng yang paling dominan adalah 15-40% meliputi sebagian besar Wilayah Kabupaten Enrekang. Sedangkan untuk kemiringan > 40% merupakan wilayah terkecil. Sebaran kondisi ini hampir merata pada seluruh bagian kecamatan di Wilayah Kabupaten Enrekang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.2**  
**Kondisi Kemiringan Lereng Wilayah Kabupaten Enrekang**

Kecamatan	Kemiringan Lereng						Total
	(0-2)	(2-5)	(5-15)	(15-30)	(30-40)	(>40)	
Kec. Alla	15,24		2536,85	2056,58	89,49	98,24	4796,40
Kec. Anggeraja			2991,74	6176,88	1839,09	2361,47	13369,19
Kec. Baraka		35,88	3059,53	6668,66	1545,13	3121,05	14430,25
Kec. Baroko		3,14	2254,00	1204,74	67,55	75,10	3604,53
Kec. Bungin			853,96	9829,89	5550,22	10164,81	26398,88
Kec. Buntu Batu			623,13	5515,38	2715,04	6227,29	15080,84
Kec. Cendana	1809,93	1906,67	4884,44	612,07	110,39	282,42	9605,91
Kec. Curio	9,97		4694,36	7202,63	1623,03	6303,55	19833,54
Kec. Enrekang	880,94	479,68	5931,87	11905,36	2854,81	3855,27	25907,93
Kec. Maiwa	8037,05	6803,35	8834,44	9266,19	2243,80	2714,43	37899,25
Kec. Malua		80,52	1728,52	2095,95	190,59	105,30	4200,88
Kec. Masalle		33,86	592,25	4563,57	1128,11	894,37	7212,16
Total	10753,12	9343,11	38985,09	67097,88	19957,24	36203,32	182339,76

Sumber : Hasil Digitasi Peta, 2018

b) Iklim dan Cuaca

Di Kabupaten Enrekang terdapat 3 stasiun curah hujan yang dapat memonitor keadaan curah hujan sepanjang tahun di Kabupaten Enrekang, yaitu Stasiun Kalosi, Stasiun Enrekang, dan Stasiun Baraka. Stasiun Enrekang termasuk dalam tipe iklim C1. Stasiun Kalosi digolongkan sebagai tipe E1, dan Stasiun Baraka tergolong dalam tipe D1.

Meskipun kondisi iklim dan curah hujan bisa berubah setiap saat tetapi secara umum curah hujan yang ada di Kabupaten Enrekang di bagi tiga kategori. Curah hujan yang paling tinggi terjadi di Kecamatan Maiwa, sementara daerah di Kecamatan Baroko, Kecamatan Masalle, Kecamatan Alla, sebagian Kecamatan Anggeraja dan Kecamatan Baraka mempunyai curah hujan yang rendah. Khusus Kecamatan Curio, Kecamatan Malua, Kecamatan Buntu Batu, Kecamatan Bungin, Kecamatan Enrekang, Kecamatan Cendana, sebagian

Kecamatan Maiwa, Kecamatan Anggeraja mempunyai curah hujan kategori sedang.

**Tabel 4.3**

**Kondisi curah Hujan di Kabupaten Enrekang**

Kecamatan	Curah Hujan (mm/thn)			Total
	1500-2000	2000-2500	2500-3000	
Kec. Alla	4219,60	576,80		4796,40
Kec. Anggeraja	7750,24	5618,94		13369,19
Kec. Baraka	1268,03	13162,22		14430,25
Kec. Baroko	2358,35	1246,18		3604,53
Kec. Bungin	2033,76	24365,12		26398,88
Kec. Buntu Batu	1438,84	13642,00		15080,84
Kec. Cendana		9605,91		9605,91
Kec. Curio	638,16	19195,39		19833,54
Kec. Enrekang	2033,70	23874,23		25907,93
Kec. Maiwa		34050,20	3849,05	37899,25
Kec. Malua	719,01	3481,87		4200,88
Kec. Masalle	7212,16			7212,16
Jumlah	29671,84	148818,86	3849,05	182339,76

Sumber : Hasil Digitasi Peta, 2018

### 3. Jumlah Penduduk Kabupaten Enrekang

Adapun jumlah penduduk di Kabupaten Enrekang di beberapa Kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.4**

**Jumlah penduduk di Kabupaten Enrekang**

No	NamaKecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Cendana	4254	4579	8833
2	Baraka	11347	11108	22455
3	BuntuBatu	6955	6647	13602
4	Anggeraja	12643	12687	25330
5	Malua	3989	4178	8167
6	Alla	11380	10821	22201
7	Curio	8243	7865	16108
8	Masalle	6593	6288	12881
9	Baroko	5444	5139	10583
10	Enrekang	15727	16494	32221
11	Bungin	2264	2187	4451
12	Maiwa	12358	12424	24782

Sumber: BPS Kabupaten Enrekang 2021

#### 4. Sejarah Kabupaten Enrekang

Sejak abad XIV, daerah ini disebut Massenrempulu yang artinya meminggir gunung atau menyusur gunung, sedangkan sebutan Enrekang dari Endeg yang artinya Naik Dari atau Panjat dan dari sinilah asal mulanya sebutan Endekan. Masih ada arti versi lain yang dalam pengertian umum sampai saat ini bahkan dalam Administrasi Pemerintahan telah dikenal dengan nama "ENREKANG" versi Bugis sehingga jika dikatakan bahwa Daerah Kabupaten Enrekang adalah daerah pegunungan sudah mendekati kepastian, sebab jelas bahwa Kabupaten Enrekang terdiri dari gunung-gunung dan bukit-bukit sambung-menyambung mengambil  $\pm 85\%$  dari seluruh luas wilayah sekitar 1.786.01 Km<sup>2</sup>.

Pada mulanya Kabupaten Enrekang merupakan suatu kerajaan besar bernama Malepong Bulan. Kerajaan ini kemudian bersifat Manurung (terdiri dari kerajaan-kerajaan yang lebih kecil) dengan sebuah federasi yang menggabungkan 7 kawasan/kerajaan yang lebih dikenal dengan federasi "Pitue Massenrempulu", yaitu:

- 1) Kerajaan Endekan yang dipimpin oleh Arung/Puang Endekan
- 2) Kerajaan Kassa yang dipimpin oleh Arung Kassa'
- 3) Kerajaan Batulappa' yang dipimpin oleh Arung Batulappa'
- 4) Kerajaan Tallu Batu Papan (Duri) yang merupakan gabungan dari Buntu Batu, Malua, Alla'. Buntu Batu dipimpin oleh Arung/Puang Buntu Batu, Malua oleh Arung/Puang Malua, Alla' oleh Arung Alla'
- 5) Kerajaan Maiwa yang dipimpin oleh Arung Maiwa
- 6) Kerajaan Letta' yang dipimpin oleh Arung Letta'
- 7) Kerajaan Baringin (Baringeng) yang dipimpin oleh Arung Baringin

Pitu (7) Massenrempulu' ini terjadi kira-kira dalam abad ke XIV M. Tetapi sekitar pada abad ke XVII M, Pitu (7) Massenrempulu' berubah nama menjadi Lima Massenrempulu' karena Kerajaan Baringin dan Kerajaan Letta' tidak bergabung lagi ke dalam federasi Massenrempulu'. Akibat dari politik *Devide et Impera*, Pemerintah Belanda lalu memecah daerah ini dengan adanya Surat Keputusan dari Pemerintah Kerajaan Belanda (*Korte Verklaring*), dimana Kerajaan Kassa dan kerajaan Batu Lappa' dimasukkan ke Sawitto. Ini terjadi sekitar 1905 sehingga untuk tetap pada keadaan Lima Massenrempulu' tersebut, maka kerajaan-kerajaan yang ada didalamnya yang dipecah.

Beberapa bentuk pemerintahan di wilayah Massenrempulu' pada masa itu, yakni: 1. Kerajaan-kerajaan di Massenrempulu' pada Zaman penjajahan Belanda secara administrasi Belanda berubah menjadi *Landschap*. Tiap *Landschap* dipimpin oleh seorang *Arung* (*Zelftbestuur*) dan dibantu oleh *Sulewatang* dan *Pabbicara* /*Arung Lili*, tetapi kebijaksanaan tetap ditangan Belanda sebagai *Kontroleur*. Federasi Lima Massenrempulu' kemudian menjadi: Buntu Batu, Malua, Alla'(Tallu Batu Papan/Duri), Enrekang (Endekan) dan Maiwa. Pada tahun 1912 sampai dengan 1941 berubah lagi menjadi *Onder Afdeling Enrekang* yang dikepalai oleh seorang *Kontroleur* (Tuan Petoro). 2. Pada zaman pendudukan Jepang (1941–1945), *Onder Afdeling Enrekang* berubah nama menjadi *Kanrikan*. Pemerintahan dikepalai oleh seorang *Bunkem Kanrikan*. 3. Dalam zaman NICA (NIT, 1946–27 Desember 1949), kawasan Massenrempulu' kembali menjadi *Onder Afdeling Enrekang*. 4. Kemudian sejak tanggal 27 Desember 1949 sampai 1960, Kawasan Massenrempulu' berubah menjadi *Kewedanaan Enrekang* dengan pucuk pimpinan pemerintahan disebut *Kepala Pemerintahan Negeri Enrekang*

(KPN Enrekang) yang meliputi 5 (lima) SWAPRAJA, yakni:

- 1) SWAPRAJA ENREKANG
- 2) SWAPRAJA ALLA
- 3) SWAPRAJA BUNTU BATU
- 4) SWAPRAJA MALUA
- 5) SWAPRAJA MAIWA

Yang menjadi catatan atau lembaran sejarah yang tak dapat dilupakan bahwa dalam perjuangan atau pembentukan Kewadanaan Enrekang (5 SWAPRAJA) menjadi DASWATI II / DAERAH SWANTARA TINGKAT II ENREKANG atau KABUPATEN MASSENREMPULU'. (Perlu ingat bahwa yang disetujui kelak dengan nama Kabupaten Dati II Enrekang mungkin karena latar belakang historisnya).

Adapun pernyataan resolusi tersebut antara lain:

- 1) Pernyataan Partai/Ormas Massenrempulu' di Enrekang pada Tanggal 27 Agustus 1956.
- 2) Resolusi Panitia Penuntut Kabupaten Massenrempulu di Makassar pada tanggal 18 Nopember 1956 yang diketuai oleh almarhum Drs. H.M. RISA
- 3) Resolusi HIKMA di Parepare pada Tanggal 29 Nopember 1956
- 4) Resolusi Raja-raja (ARUM PARPOL/ORMAS MASSENREMPULU') di Kalosi pada tanggal 14 Desember 1956

## **5. Pemerintahan Kabupaten Enrekang**

Pada mulanya terbentuk, Kabupaten Enrekang yang telah berapa kali mengalami pergantian Bupati sampai sekarang. Pelantikan Bupati Enrekang yang pertama yaitu pada Tanggal 19 Februari Tahun 1960 dan telah ditetapkannya

sebagai hari terbentuknya Daerah di Kabupaten Enrekang. Berikut ialah daftar Bupati Kabupaten Enrekang yang menjabat sejak pembentukan pada tahun 1960 :

- 1) Andi Babba Mangopo (1960-1963)
- 2) Muhammad Nur (1963-1964)
- 3) Muhammad Cahtif Lasiny (1964-1965)
- 4) Bambang Soetrisna (1965-1969)
- 5) Abullah Rachman, B.A(1969-1971)
- 6) Drs. Mappatoeran Parawansa (1971-1973)
- 7) Mochammad Daud (1973-1978)
- 8) H. Abdullah Dollar, B.A (1978-1983)
- 9) Muhammad Saleh Nurdin Agung (1983-1988)
- 10) Mayjend.TNI H.M. Amin Syam (1988-1993)
- 11) Andi Rachman (1993-1998)
- 12) Drs. Andi Iqbal Mustafa (1998-2003)
- 13) Ir.H. La Tinro La Tunrung (2003-2013)
- 14) Drs. H. Muslimin Bando, M.Pd. (2013-Sekarang).

## **6. Sosial Budaya Kabupaten Enrekang**

Ditinjau dari segi sosial budaya, masyarakat Kabupaten Enrekang memiliki kekhasan tersendiri. Hal tersebut disebabkan karena kebudayaan Enrekang (Massenrempulu') berada di antara kebudayaan Bugis, Mandar dan Tana Toraja. Bahasa daerah yang digunakan di Kabupaten Enrekang secara garis besar terbagi atas 3 bahasa dari 3 rumpun etnik yang berbeda di Massenrempulu, yaitu bahasa Duri, Enrekang dan Maiwa. Bahasa Duri dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Alla', Baraka, Malua, Buntu Batu, Masalle, Baroko, Curio dan

sebagian penduduk di Kecamatan Anggeraja. Bahasa Enrekang dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Enrekang, Cendana dan sebagian penduduk di Kecamatan Anggeraja. Bahasa Maiwa dituturkan oleh penduduk di Kecamatan Maiwa dan Kecamatan Bungin.

Melihat dari kondisi sosial budaya tersebut, maka beberapa masyarakat menganggap perlu adanya penggantian nama Kabupaten Enrekang menjadi Kabupaten Massenrempulu', sehingga terjadi keterwakilan dari sisi sosial budaya. Seluruh masyarakat Massenrempulu' dimana saja berada diharapkan tetap menjaga budaya Massenrempulu' sebagai modal dasar pembangunan dalam melaksanakan otonomi daerah untuk mewujudkan predikat atau gelar yang pernah diberikan oleh raja-raja dari Bugis yang diungkapkan dalam Bahasa Bugis, bahwa NAIYYA ENREKANG TANA RIGALLA, LIPU RIONGKO TANA RIABBUSUNGI. NAIYYA TANAH MAKKA TANAH MAPACCING MASSENREMPULU. NAIYYA TANAH ENREKANG TANAH SALAMA.

## **7. Visi dan Misi Kabupaten Enrekang**

Visi dari Kabupaten Kabupaten Enrekang Enrekang Maju, Sejahtera (EMAS) Yang Berkelanjutan Dan Religius". Visi tersebut digambarkan sebagai suatu perwujudan dari kepercayaan yang tinggi dari Masyarakat kepada Pemerintah sehingga dapat menikmati kehidupan yang lebih baik dan bermutu.

Adapun Misi dari Kabupaten Enrekang :

- 1) Meningkatkan kualitas dan ketersediaan infrastruktur pelayanan publik
- 2) Meningkatkan kualitas SDM yang berdaya saing, penguasaan teknologi, bermoral dan berimtaq

- 3) Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik dan disertai dengan jaminan rasa aman dalam berbagai aktivitas kehidupan masyarakat tanpa deskriminasi gender
- 4) Meningkatkan segala usaha ekonomi kerakyatan dan pendapatan masyarakat berbasis agribisnis dan argoindustri
- 5) Meningkatkan perekonomian daerah melalui pengelolaan sumber daya alam secara optimal dan berwawasan lingkungan.

#### **B. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang terletak di Jl Jendral Sudirman Km 03 Pinang Enrekang. Pemerintah Kabupaten Enrekang mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) pada tanggal 22 Oktober 2008, diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2008 tentang pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja lembaga teknis Daerah Kabupaten Enrekang yang merupakan salah satu pencerminan pemerintah Kabupaten Enrekang untuk menciptakan iklim, mendorong ke arah terciptanya keseragaman pola dan langkah, penyelenggaraan dan pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga adanya keterpaduan perizinan, akhirnya masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana, jelas dan merata, tepat waktu dan terkoordinasi dalam satu kantor.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang melaksanakan koordinasi dengan beberapa Instansi atau Perangkat Tehnis yaitu :

- a) Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Tata Ruang, untuk Izin mendirikan bangunan dan dan izin peruntukan penggunaan tanah.
- b) Badan Pengelolaan Keuangan Daerah untuk izin pemasangan reklame
- c) Dinas Lingkungan Hidup untuk mengeluarkan rekomendasi yang terkait dengan pengelolaan lingkungan seperti surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPLL), izin penyimpanan limbah B3 serta izin lingkungan lainnya
- d) Dinas Perindustrian Perdagangan untuk surat izin usaha perdagangan, tanda daftar gudang dan izin usaha industri
- e) Bank SulSelBar (BPD) untuk sebagai Loker Pembayaran biaya pelayanan perizinan
- f) Dinas Satpol PP dan Damkar sebagai Mitra dalam penegakan Peraturan Daerah di Kabupaten Enrekang

Dalam rangka pengimplementasian Pemendagri No. 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ide dasar kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam satu sistem pelayanan Terpadu Satu Pintu atau sering disebut sebagai *Online Single Submission* (OSS), menyelenggarakan prosedur, perizinan dan mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP)) untuk mempercepat proses perizinan.

### **1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

Adapun Visi, Misi dan tujuan dari Dinas Penanaman Modal Kabupaten Enrekang adalah :

**a. Visi :**

“Sebagai lembaga yang menjunjung tinggi kesederhanaan, transparansi, ketepatan, dan kualitas pelayanan”

**b. Misi :**

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 2) Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dan pelayanan publik.
- 3) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik.
- 4) Meningkatkan mutu aparatur yang professional.
- 5) Menyampaikan sesuai aturan yang sebenarnya.

**2. Struktur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Enrekang Nomor 03 tahun 2007 mengenai pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kabupaten Enrekang. Maka dari itu adapun sturktur Organisasi dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang :



Gambar 4.2  
Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Enrekang

Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Enrekang ditetapkan sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, membawahkan :
  - 1) Sub bagian perencanaan
  - 2) Sub bagian keuangan
  - 3) Sub bagian umum dan kepegawaian.
- c. Bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal, membawahkan:
  - 1) Seksi perencana penanaman modal
  - 2) Seksi pemberdayaan usaha daerah
- d. Bidang promosi penanaman modal, membawahkan :
  - 1) Seksi pengembangan dan pelaksanaan promosi penanaman modal
  - 2) Seksi sarana dan prasarana promosi penanaman modal.
- e. Bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan, membawahkan :
  - 1) Seksi administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan

- 2) Seksi pengaduan perizinan
- f. Bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal, membawahkan:
  - 1) Seksi pemantauan dan pengawasan penanaman modal
  - 2) Seksi pembinaan penanaman modal

g. Jabatan Fungsional

h. Tim Teknis

### **3. Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

Sumber Daya Manusia (SDM) sangatlah penting dalam pelaksanaan pelayanan pada sebuah Organisasi. Adapun Jumlah sumber daya Manusia ASN di DPMPTSP Kabupaten Enrekang berjumlah 22 orang dan Sumber Daya Manusia Non ASN berjumlah 30 orang, seluruhnya merupakan sumber daya pendukung pelaksana program kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang. Pelaksanaan suatu program tentu saja diperlukan pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik, oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan.

### **4. Jenis-Jenis Pelayanan Perizinan Yang Dilayani Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

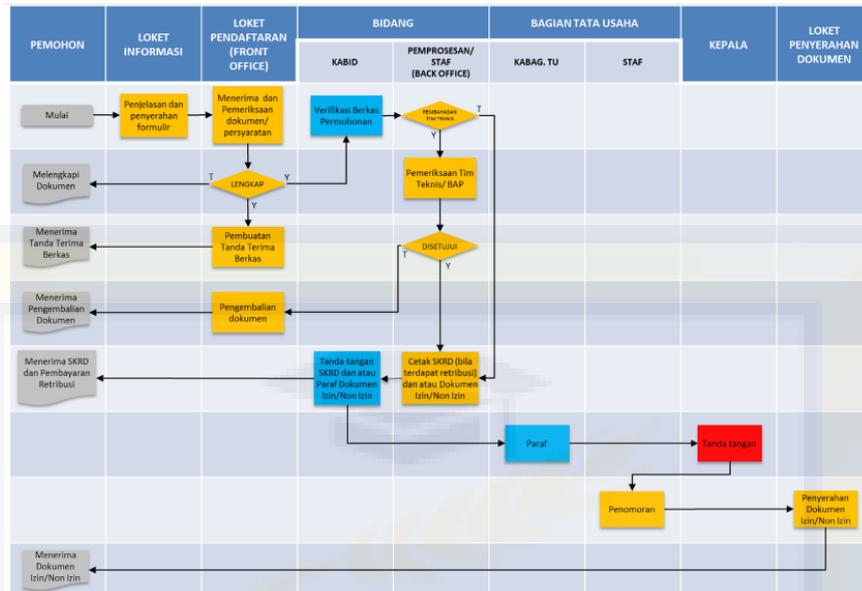
Proses Pelayanan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang juga telah disesuaikan dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, dengan menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2011 tentang Pencabutan Beberapa Perda termasuk mengenai retribusi daerah. Komitmen pemerintah Daerah Kabupaten

Enrekang dalam mewujudkan praktik-praktik tata pemerintahan yang baik juga ditunjukkan secara nyata dengan menerbitkan Peraturan Bupati Enrekang mengenai pendelegasian kewenangan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Adanya pendelegasian kewenangan ini secara otomatis memangkas birokrasi yang panjang sehingga pelayanan bisa dipercepat.

Sejak Kantor Pelayanan Perizinan terbentuk di Kabupaten Enrekang ada sekitar 83 jenis pelayanan perizinan yang dilayani, namun setelah berubah menjadi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) jenis perizinan direvisi menjadi 74 perizinan, dan setelah pembentukan struktur kelembagaan sesuai amanah Undang- Undang 23 tahun 2014 tentang urusan pemerintahan maka kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu berubah menjadi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan hanya mengeluarkan 28 jenis Izin di Kabupaten Enrekang.

#### **5. Prosedur/Mekanisme Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

Adapun Mekanisme/Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah:



Gambar 4.3

### Mekanisme/Prosedur Pelayanan Perizinan di DPMPTSP

Alur prosedur pelayanan perizinan Dikantor Penanaman Modal Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang :

- Pemohon mendatangi bagian informasi untuk memperoleh informasi seputar izin yang akan dibutuhkan beserta syarat-syaratnya.
- Bagian informasi memberikan formulir pendaftaran untuk diisi oleh pemohon.
- Pemohon mengajukan formulir pendaftaran dan berkas permohonan di loket pendaftaran.
- Pegawai di loket pendaftaran menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan, berkas yang lengkap akan diregistrasi dan selanjutnya pemberian nomor registrasi dan tanda terima sedangkan berkas yang tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.

- e. Loket pelayanan (Seksi Administrasi Pelayanan dan Perencana Perizinan) akan mengadakan validasi dokumen berkas, jika dinyatakan valid maka dijadwalkan untuk mengadakan rapat dan peninjauan lapangan Tim Teknis.
- f. Sub Bagian Tata Usaha membuat surat tugas peninjauan lapangan.
- g. Tim teknis mengadakan peninjauan lokasi dengan membuat Berita Acara Pemeriksaan Lapangan (BAPL) dan mengadakan rapat Tim Teknis, Apabila :
  - Dinyatakan layak, maka doproses lebih lanjut yang dituangkan dalam rekomendasi tim teknis
  - Dinyatakan tidak layak, maka berkas permohonan dikembalikan disertai surat alasan yang diketahui oleh Tim teknis.
- h. Tim teknis menyerahkan rekomendasi beserta lampirannya berupa BAPL, SKRD, dan SSRD di loket pelayanan untuk diproses lebih lanjut.
- i. Selanjutnya loket pelayanan melakukan input data dan pencetakan naskah surat izin.
- j. Kepala bagian pelayanan perizinan melakukan koreksi dan paraf surat izin.
- k. Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu melakukan penandatanganan surat izin.
- l. Pemohon melakukan pembayaran retribusi di loket bank berdasarkan surat ketetapan retribusi daerah dari Tim Teknis.

#### **6. Pengaduan Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

Setiap proses perizinan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang harus dilayani sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kantor tersebut. Apabila

terdapat permasalahan yang dialami oleh pemohon yang ingin melakukan izin baik itu masalah tatacara ataupun masalah izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP, maka pejabat akan bertanggung jawab atas masalah tersebut.

Di kantor DPMPTSP telah menyediakan unit pelayanan pengaduan, Unit Pelayanan Pengaduan memiliki tugas pokok untuk menerima dan melakukan tindakan penyelesaian atas pengaduan masyarakat. Adapun fungsi unit pengaduan sesuai Peraturan Bupati Enrekang Nomor 30 Tahun 2009 tentang TUPOKSI (Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas) dalam Pasal & menyatakan bahwa :

- a. Seksi Informasi & Pengaduan Masyarakat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi mempunyai Tugas Pokok membantu Kepala Kantor dalam melaksanakan tugas di Bidang Informasi & Pengaduan Masyarakat
- b. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :
  - 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang informasi dan pelayanan perizinan dan non perizinan
  - 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pengaduan masyarakat
  - 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang informasi dan pengaduan masyarakat.
- c. Dalam menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), kepala seksi informasi dan pengaduan masyarakat mempunyai uraian tugas sebagai berikut :
  - 1) Mempelajari peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya untuk menunjang pelaksanaan tugas;

- 2) Menyusun pedoman pelaksanaan tugas kegiatan informasi dan pengaduan masyarakat;
- 3) Memberikan dan menyediakan informasi tentang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat;
- 4) Menyebarluaskan informasi tentang keberadaan, penyelenggaraan dan pelayanan kegiatan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat luas dalam lingkup kabupaten;
- 5) Menerima, menginventarisasi dan menyampaikan kepada kepala kantor tentang hasil pengaduan masyarakat untuk ditindak lanjuti;
- 6) Melakukan konsultasi dan kerjasama dengan instansi/lembaga terkait dalam rangka penyelenggaraan tindak lanjut pengaduan masyarakat;
- 7) Mengolah administrasi informasi dan pengaduan masyarakat dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas;
- 8) Menginventarisir permasalahan dan menemukan pemecahannya pada seksi informasi dan pengaduan masyarakat;
- 9) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 10) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Adapun Mekanisme/Prosedur Pengaduan Pelayanan Perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yaitu :



Gambar 4.4 Mekanisme/Prosedur Pengaduan

Adapun prosedur pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang :

- 1) Petugas loket pengaduan pada unit Pelayanan Pengaduan :
  - a) Setiap hari kerja ada petugas loket pengaduan yang selanjutnya diatur oleh koordinator
  - b) Petugas loket pengaduan bertugas :
    - Menerima pengaduan yang masuk melalui media pengaduan yang disediakan (pengaduan langsung ke Loker Pengaduan baik lisan maupun tertulis, SMS, Telepon, Website DPMPTSP, dan kotak pengaduan)
    - Mencatat pengaduan dalam Buku Agenda Pengaduan
    - Memberikan nomor pengaduan kepada pemohon/pengguna jasa/masyarakat

- Melaporkan pengaduan yang masuk kepada koordinator
  - Memberikan informasi kepada pemohon/pengguna jasa/masyarakat atas rencana tindakan penyelesaian yang diambil
  - Menerima pernyataan puas dan tidak puas dari pemohon/pengguna jasa/masyarakat
- c) Mengisi buku petugas Loker Pengaduan
- 2) Koordinator Unit Pelayanan Pengaduan
- a) Menerima laporan pengaduan dari petugas loket pengaduan
  - b) Melakukan koordinasi dengan Tim Teknis dan Seksi Administrasi Pelayanan dan perencanaan perizinan untuk menentukan analisa penyebab pengaduan
  - c) Melakukan rapat koordinasi unit pelayanan pengaduan
  - d) Melakukan pemeriksaan dokumen atau pokok pengaduan
  - e) Menetapkan tindakan penyelesaian
  - f) Melakukan tindakan aksi penyelesaian pengaduan
  - g) Melakukan tahap verifikasi kepada pemohon atau pengguna jasa/masyarakat atas tindakan aksi penyelesaian
  - h) Melaporkan pengaduan yang masuk kepada kepala DPMPTSP
  - i) Melakukan pembinaan, monitoring, evaluasi dan pengawasan pelaksanaan unit pelayanan pengaduan.
- 3) Waktu Pelayanan Pengaduan
- Pengaduan yang masuk akan diselesaikan paling lambat 5 (lima) hari sejak pengaduan masuk dan tercatat pada Buku Agenda Pengaduan.

## 7. Jumlah Layanan Perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Adapun jumlah layanan perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dapat dilihat pada data diagram batang di bawah ini :

**Tabel 4.5**  
**Rekapitulasi Penerbitan Perizinan dalam 3 Tahun Terakhir**  
**(Tahun 2019, Tahun 2020, Tahun 2021)**

No.	Nama Izin	Tahun			Jumlah
		2019	2020	2021	
1	Izin Penelitian	649	453	415	1.517
2	HO-SITU	450	322	72	844
	Nomor Induk Berusaha (OSS)	-	270	205	475
3	Surat Izin Usaha Perdagangan (OSS)	503	276	66	845
4	Izin Mendirikan Bangunan	586	552	305	1.443
5	Izin Usaha Jasa Konstruksi	26	27	6	59
6	Surat Izin Tenaga Kesehatan	656	319	236	1.211
7	Izin Usaha Industri	17	13	9	39
8	Izin Penggunaan Jalan	4	-	-	4
9	Surat Izin Operasional Apotik	12	8	11	31
10	Reklame	22	26	18	66
11	Izin Lingkungan	27	12	3	42
12	Izin Prinsip	20	31	14	65
13	Tanda Daftar Gudang	1	3	1	5
14	Izin Pendirian Lembaga Pendidikan	52	21	31	104
16	Rekomendasi Pemerintah Daerah	-	-	-	-
17	Izin Sarana Puskesmas	13	3	1	17
18	Izin Limbah B3	-	8	5	13
<b>Jumlah</b>		<b>3.038</b>	<b>2.344</b>	<b>1.398</b>	<b>6.780</b>

Sumber : Dokumen Hasil Olahan Data Peneliti. 2021

Total keseluruhan permohonan perizinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang pada tahun 2019 sebanyak 3.038, pada tahun 2020 sebanyak 2.344, pada tahun 2021 sebanyak 1.398. Jika dibandingkan dengan layanan perizinan pada tahun 2021, pelayanan pada tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan sebesar 694 pada tahun 2020

dan 946. adapun jenis permohonan perizinan terbanyak pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yaitu untuk Surat Izin Penelitian sebanyak 1.517, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebanyak 1.433, dan Surat Izin Tenaga Kesehatan sebanyak 1.211. Penurunan jumlah permohonan perizinan pada tahun 2020 dan 2021 disebabkan karena adanya pandemik Covid-19 yang melanda dunia termasuk Indonesia.

Analisis Kebijakan Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) Michico Tambunan; 2021, mengatakan digitalisasi penting diterapkan dalam perizinan berusaha di masa pandemi COVID-19 untuk memperbaiki tata kelola ekonomi sehingga dapat memulihkan perekonomian nasional. Di masa pandemi ini, masyarakat termasuk pula para pelaku usaha berekspektasi perizinan berusaha di masa pandemi seharusnya tidak seperti sebelum pandemi. Yang paling utama adalah dilakukan digitalisasi.

Melalui digitalisasi diharapkan ada kepastian dari segi prosedur, waktu, dan biaya bagi pelaku usaha di Indonesia untuk mengurus perizinan berusaha semenjak adanya keterbatasan bertatap muka akibat pandemi COVID-19. Adapun 3 (tiga) faktor pendukung perizinan berusaha di masa pandemi, antara lain:

- 1) Adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja beserta peraturan turunan yang mendukung kemudahan berusaha berbasis digital, bahkan investasi di daerah;
- 2) Adanya Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 86 Tahun 2020 tentang Pemberian Kemudahan Perizinan Berusaha bagi Bidang Usaha Tertentu terkait Penanganan Wabah COVID-19;

- 3) Adanya keberadaan Sistem *Online Single Submission (OSS)* RBA, yaitu sistem yang memungkinkan para pelaku usaha untuk tidak perlu mengunjungi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) setempat atau kantor BKPM.

Adapun faktor penghambat dalam perizinan berusaha, anatar lain:

- 1) **Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Tentang Sistem OSS.**

Adanya transisi mekanisme manual menjadi sistem online. Bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat atau pelaku usaha dalam proses perizinan. Dimana masyarakat tidak lagi harus datang ke DPMPTSP untuk mengurus izin usahanya. Dengan menggunakan sistem online yang bisa di akses melalui internet dan dapat dijangkau dimana saja. Namun tidak semua masyarakat Kabupaten Enrekang paham dan memahami bagaimana penggunaan teknologi informasi. Masyarakat masih sering datang ke DPMPTSP untuk mendaftarkan izin usahanya. Mereka belum memahami bagaimana untuk mendaftarkan usahanya dan mendapat izin. Hal ini merupakan salah satu faktor penghambat dalam penerapan sistem OSS

- 2) **Sistem**

Tantangan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Enrekang dalam menerapkan sistem OSS ini salah satunya adalah dari sistem itu sendiri. Sistem ini masih dalam masa transformasi dari sistem *offline to online* yang mengakibatkan sistem ini akan terus mengalami perbaikan sampai tahap penyempurnaan. Berdasarkan penelitian, sistem OSS diterbitkan dan dibuat oleh pusat tidak langsung dari daerah. Daerah hanya memiliki wewenang dari pusat untuk menerapkan sistem OSS. Apabila terjadi kendala dalam sistem

tersebut, DPMPTSP Kabupaten Enrekang tidak bisa langsung memperbaiki sistem tersebut. Mereka harus melaporkan dulu kepada pusat lalu diperbaiki. Hal ini merupakan tantangan bagi DPMPTSP Kabupaten Enrekang dalam menerapkan sistem OSS.

#### 8. Regulasi Dalam Pelaksanaan Sistem *Online Single Submission* (OSS)

Beberapa regulasi yang tercantum dalam web [oss.go.id](http://oss.go.id) sebagai dasar hukum melaksanakan sistem OSS:

**Tabel 4.7 Regulasi dalam Sistem *Online Single Submission* (OSS)**

No	Regulasi	Tentang
1	UU Nomor 23 Tahun 2014	Pemerintah Daerah
2	PPRI Nomor 24 Tahun 2018	Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
3	Perpres RI Indonesia Nomor 97 Tahun 2014	Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4	Perpres RI Nomor 72 Tahun 2014	Penggunaan Tenaga Kerja Asing Serta Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Kerja Pendamping
5	Perpres RI Nomor 44 Tahun 2016	Daftar Bidang Usaha yang Tertutup dan Bidang Usaha yang Terbuka dengan Persyaratan di Bidang Penanaman Modal
6	Perpres RI Nomor 91 Tahun 2017	Percepatan Pelaksanaan Berusaha
7	Perpres Nomor 20 Tahun 2018	Penggunaan Tenaga Kerja Asing
8	Peraturan Kementrian Keuangan Nomor 114/PMK.02/2016 Tahun 2016	Kode dan Nama Kementrian/Lembaga
9	Permenkeu Nomor 35/PMK.010/Tahun 2018	Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan
10	Permendag Nomor 75 Tahun 2018	Angka Pengenal Importir
11	Permendag Nomor 76 Tahun 2018	Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan
12	Permendag Nomor 77 Tahun 2018	Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Perdagangan

No	Regulasi	Tentang
13	Pemerintah Nomor 29/Permentan/PP.210/7/Tahun2018	Tata Cara Perizinan Berusaha Sektor Pertanian
14	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018	Pelayanan Perizinan Berusaha Seara Elektronik Sektor Kesehatan
15	Permendikbud Nomor 25/ Tahun 2018	Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan
16	Permen LHK RI Nomor:P22/MENLHK/SETJEN/ KUM. 1/7/Tahun 2018	Norma,Standar,Prodesur danKriteria Pelayanan perizinanTerintegrasi Secara Elektronik Lingkungan Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
17	Permen LHK RI Nomor:P23/MENLHK/SETJEN/ KUM. 1/7/ Tahun 2018	Kriteria Perubahan Usaha dan/ atau Kegiatan dan Tata Cara Perubahan Izin Lingkungan
18	Permen LHK RI Nomor:P24/MENLHK/SETJEN/ KUM. 1/7/Tahun 2018	Pengecualian Kewajiban Menyusun Analisis Mengenai Dampak Lingkungan UntukUsaha/ atau Kegiatan yang berlokasi di Daerah Kab/Kota yang telah memiliki Rencana Detail Tata Ruang
19	Permen LHK RI Nomor:P25/MENLHK/SETJEN/ KUM. 1/7/Tahun 2018	Pedoman Penetapan JenisRencana Usaha dan/atauKegiatan yang Mewajibkan memiliki Upaya PengelolaanLingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup dan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup
20	Permen LHK RI Nomor:P26/MENLHK/SETJEN/ KUM. 1/7/ Tahun 2018	Pedoman Penyusunan dan Penilaian Serta PemeriksaanDokumen Lingkungan Hidup Dalam Pelaksanaan Pelanyanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
21	Permen Kominfo Nomor 7 Tahun 2018	Pelanyanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bidang Komunikasi Dan Informatika
22	Permen PUPR Nomor 19 Tahun 2018	Penyelenggaraan IzinMendirikan Bangunan GedungDanSertifikatLaikFungsiBangunan Gedung Melalui Pelanyanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
23	Peraturan BKPM Nomor 6 Tahun 2018	Pedoman Dan Tata Cara Perizinan Dan Fasilitas Penanaman Modal

No	Regulasi	Tentang
24	Peraturan BKPM Nomor 7 Tahun 2018	Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
25	Badan Pusat dan Statistik (BPS)	Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI)
26	Perban BPOM Nomor 26 Tahun 2018	Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat Dan Makanan
27	Perban BPOM Nomor 27 Tahun 2018	Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pengawas Obat Dan Makanan
28	Surat Edaran Kemenaker RI Nomor 5 Tahun 2018	Proses Peralihan Pelayanan Perizinan Penggunaan Tenaga Kerja Asing
29	Permenkeu Nomor 150/PMK 2.010	Pemberian Fasilitas Keuangan Pajak Penghasilan
30	Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021	Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Sumber : Oss.go.id

Dasar hukum yang mendasari penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang adalah Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik dan Peraturan Pemerintah nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha.

Apabila dilihat tujuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja adalah mendorong penciptaan lapangan kerja, mendukung kemudahan investasi dan kemudahan berusaha. Melalui undang-undang ini diharapkan dalam proses pelaksanaannya terwujudnya penyerderhanaan perizinan berusaha yang efisien. Karena kemudahan, kecepatan, kepastian, dan efisiensi merupakan hal dibutuhkan oleh para pengusaha saat ini. Pemerintah melalui

undang-undang ini menyiapkan Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) dalam rangka mewujudkan hal-hal tersebut terkhusus untuk mewujudkan efisiensi pengurusan izin berusaha.

Berdasarkan Pasal 8, 9 dan 10 Undang-Undan Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja pada dasarnya telah mengubah proses perizinan dari berbasis izin menjadi berbasis risiko. Artinya pemberian izin berusaha diberikan berdasarkan tingkat risiko yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Pasal 7 ayat (2) dan (7) menyebutkan , bahwa penetapan tingkat risiko dan peringkat skala usaha diperoleh berdasarkan penilaian tingkat bahaya dan potensi terjadinya bahaya. Kemudian berdasarkan penilaian dalam ayat (7) yaitu:

- a. Kegiatan usaha berisiko rendah;
- b. Kegiatan usaha berisiko menengah; atau
- c. Kegiatan usaha berisiko tinggi.

Ketiga jenis kegiatan usaha sebagaimana dimaksud, dengan kemungkinan risiko yang ditimbulkan dalam memperoleh izin berusaha juga berbeda prosesnya. Untuk kegiatan usaha berisiko rendah berdasarkan Pasal 8 untuk memperoleh izin usahanya cukup berupa pemberian nomor induk berusaha yang merupakan legalitas pelaksanaan kegiatan berusaha dan sekaligus sebagai bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. Untuk kegiatan usaha berisiko menengah berdasarkan Pasal 9 dibagi menjadi 2 (dua) meliputi, kegiatan usaha berisiko menengah rendah dan kegiatan usaha berisiko menengah tinggi. Perizinan berusaha bagi kegiatan usaha berisiko menengah rendah dan kegiatan usaha menengah berisiko tinggi cukup diberikan berupa nomor induk

berusaha dan sertifikat standar. Namun, mengenai sertifikat standar yang dimaksud antar keduanya berbeda. Sertifikat standar yang dimaksud untuk kegiatan usaha berisiko menengah rendah merupakan hanya pernyataan pelaku usaha untuk memenuhi standar usaha dalam rangka melakukan usaha, sedangkan sertifikat standar untuk kegiatan usaha berisiko menengah tinggi merupakan sertifikat standar usaha yang diterbitkan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah berdasarkan kewenangan masing-masing yaitu berdasarkan hasil verifikasi pemenuhan standar pelaksanaan kegiatan usaha oleh pelaku usaha. Kemudian untuk kegiatan usaha berisiko tinggi berdasarkan Pasal 10 untuk memperoleh perizinan berusaha diberikan nomor induk berusaha dan izin. Izin yang dimaksud dalam hal ini adalah persetujuan pemerintah pusat atau pemerintah daerah yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum melaksanakan kegiatannya.

Dalam rangka mengimplementasikan hal-hal tersebut, dalam Undang-Undang Cipta Kerja diperintahkan untuk dibuat peraturan pemerintah sebagai rujukan pelaksanaan teknis sejumlah kemudahan perizinan berusaha tersebut yaitu dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa untuk menyelenggarakan perizinan berusaha berbasis risiko meliputi berbagai hal antara lain sebagai berikut:

1. Pengaturan perizinan berusaha berbasis risiko;
2. Norma, standar, prosedur, dan kriteria perizinan berusaha berbasis risiko;
3. Perizinan berusaha berbasis risiko melalui layanan OSS
4. Tata cara pengawasan perizinan berbasis risiko;
5. Evaluasi dan reformasi kebijakan perizinan berusaha;

6. Pendanaan perizinan berusaha berbasis risiko;
7. Penyelesaian permasalahan dan hambatan perizinan berusaha berbasis risiko;
8. Sanksi.

Dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah ini juga dijelaskan juga yang menjadi tujuan dari penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko adalah untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha yaitu melalui, melaksanakan penerbitan perizinan berusaha secara lebih efektif dan sederhana dan pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka menjamin efisiensi untuk memperoleh perizinan berusaha untuk Koperasi dan UMK-M, para pelaku usaha cukup mendaftar di sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah. Pasal 1 angka 8 menyatakan bahwa OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga OSS untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko dalam sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Dengan mendaftar melalui OSS pelaku usaha akan memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai izin usaha.

Menurut Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Bahlil Lahadalia, menyampaikan pendaftaran melalui sistem OSS akan mempersingkat estimasi waktu untuk menunggu penerbitan Nomor Induk Berusaha yaitu dengan estimasi waktu 3 jam jika dokumen sudah lengkap dan sudah disiapkan. Dengan waktu yang relatif singkat tersebut maka jika dibandingkan dengan

penyelenggaraan penerbitan perizinan berusaha sebelumnya maka dengan sistem yang dibangun Undang-Undang Cipta Kerja ini dengan peraturan pelaksanaannya, ini merupakan waktu yang sudah cukup singkat. Sebagaimana tujuan awal dari pemerintah membuat konsep penyelenggaraan perizinan berusaha yang sederhana dan sertifikat standar usaha berdasarkan risiko menengah dan tinggi.

Kemudian harmonisasi peraturan perundang-undangan juga didalam hal ini bukan hanya harmonisasi pada tataran norma semata. Namun, harus juga harmonis dalam praktiknya atau dalam tataran implementasi oleh stakeholders terakit sebagai eksekutor dari undang-undang yang berlaku yaitu dalam bentuk pengharmonisan kebijakan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah dalam penyelenggaraan perizinan usaha. Dalam Pasal 91 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja berbunyi *“Dalam rangka kemudahan Perizinan Berusaha, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya wajib melakukan pembinaan dan pendaftaran bagi Usaha Mikro dan Kecil berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat”*. Kemudian dijelaskan bahwa kemudahan perizinan usaha yang diperoleh oleh para pelaku usaha merupakan perizinan tunggal sebagaimana dalam dimaksud dalam Pasal 91 ayat (4) berbunyi *“Nomor Induk Berusaha sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) merupakan perizinan tunggal untuk semua kegiatan usaha”*.

Dalam mewujudkan kemudahan berusaha sebagaimana tujuan awal dari bentuknya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja diimplementasikan dengan bingkai harmonisasi kebijakan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah

Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah. Dalam peraturan pemerintah ini telah dijelaskan beberapa instrumen yang menjadikan penyelenggaraan perizinan usaha terintegrasi yaitu dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berarti pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahapan permohonan sampai dengan tahapan penyelesaian produk pelayanan terpadu satu pintu.

Kemudian untuk memperoleh perizinan tunggal bagi UMK-M yang izin berbasis risiko, mudah diperoleh dengan prosedur yang sederhana yaitu melalui *Online Single Submission(OSS)*. OSS merupakan sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga OSS untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Menurut Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman Luhut Binsar Panjaitan, dengan adanya OSS tersebut akan dapat juga mengurangi praktik korupsi secara signifikan. Karena dengan adanya OSS, tidak ada lagi perizinan-perizinan yang istilahnya „salaman“ karena sudah ada sistemnya dengan demikian kongkalikong ke pejabat daerah akan berkurang. Sistem terintegrasi secara OSS akan membuat mimpi-mimpi pejabat daerah yang ingin mendapatkan tambahan uang secara mudah sirna.

Implementasi penyelenggaraan perizinan berusaha sebagaimana dimaksud dalam peraturan pemerintah ini juga menjelaskan mana saja yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam pemberian izin usaha. Dalam Pasal 6 ayat (5) menyatakan bahwa penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah terdiri atas sektor:

- a. Kelautan dan perikanan;
- b. Pertanian;

- c. Lingkungan hidup dan kehutanan;
- d. Energi dan sumber daya mineral;
- e. Ketenaganukliran;
- f. Perindustrian;
- g. Perdagangan;
- h. Pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
- i. Transportasi;
- j. Kesehatan, obat dan makanan;
- k. Pendidikan dan kebudayaan;
- l. Pariwisata;
- m. Keagamaan;
- n. Pos, telekomunikasi, penyiaran, dan sistem dan transaksi elektronik;
- o. Pertahanan dan keamanan; dan
- p. Ketenagakerjaan

Kemudian dalam ayat (6) dijelaskan bahwa perizinan berusaha sektor ketenaganukliran, keagamaan serta pertahanan dan keamanan merupakan kewenangan pemerintah pusat yang proses perizinannya terintegrasi dengan pelayanan Perizinan Berusaha. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa seluruh penyelenggaraan perizinan berusaha diadakan di daerah namun ditentukan pula dalam proses pemberian perizinan berusaha tersebut mana yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Sehingga dengan konsep yang sedemikian maka harmonisasi dalam bidang Perizinan Berusaha khususnya bidang Koperasi dan UMK-M mendapatkan kepastian hukum. Karena dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun

2021 merupakan menjadi rujukan tunggal teknis dalam penyelenggaraan perizinan usaha yang berbuah pada kemudahan perolehan izin berusaha. Dimana selama ini banyak peraturan perundangundangan yang mengatur terkait penyelenggaraan perizina berusaha yang mengakibatkan tumpang tindih pengaturan. Namun, dengan revisi melalui Undang Undang Cipta bersama peraturan pelaksanaanya akan membuat proses yang selama ini relatif rumit menjadi sederhana karena aturannya sudah diharmoniskan.

Peraturan Pemerintah ini sebenarnya tidak sedikitpun menggugurkan kewenangan pemerintah daerah saat ini. Pemerintah pusat hanya mengatur prosesnya saja, sedangkan kewenangan tetap ada di daerah. Hal tersebut dapat dipahami dalam Pasal 174 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja yang menjelaskan bahwa kewenangan yang ada pada kementerian/kepala lembaga termasuk kepala daerah dimaknai sebagai bagian pendelegasian kewenangan presiden kepada kementerian/kepala lembaga dan kepala daerah. Artinya, kewenangan izin tetap pada daerah.

### **C. Temuan Penelitian**

#### **1. Pelayanan Perizinan UsahaDinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang**

Menurut Moenir, dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” bahwa pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Umumnya pelayanan bersifat tidak dapat diraba dan dilihat namun bisa dirasakan akan tetapi ada juga pelayanan yang mencakup hal-hal yang bisa dilihat dan diraba berupa di mensi fisik dan pelayanan itu sendiri. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu untuk membantu atau memudahkan urusan orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Perkembangan teknologi dan komunikasi kini semakin pesat dan mempengaruhi manajemen di berbagai sektor pemerintahan khususnya pada pelayanan publik. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-Government*, menjadi dasar penggunaan teknologi dikalangan pemerintah. Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menggunakan konsep *e-Government*. Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang menerapkan Sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk memudahkan pelayanan perizinan. Proses perizinan yang awalnya manual transisi dengan proses online. Penerapan sistem OSS dari pusat dilaksanakan mulai bulan Juli tahun 2018. Izin-izin yang sudah menggunakan sistem OSS pada DPMPSTP Kabupaten Enrekang seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.6 Tabel jenis-jenis izin yang menggunakan sistem  
*Online Single Submission* (OSS)**

No	JenisIzin
1	Izinusaha perternakan(IUP)
2	Izin tempat penampungan pekerja migran Indonesia
3	Izin lembaga pelatihan kerja
4	Tanda daftar gudang (TDG)
5	Izin Usaha Industri (IUI)
6	Tanda Daftar Usaha Parawisata (TDUP)
7	Izin usaha pengelolaan rakyat

No	JenisIzin
8	Izin usaha pusat pembelanjaan
9	Izin usaha toko modern
10	Izin operasional rumah sakit tipe C dan D (IORS)
11	Izin operasional klinik
12	Izin penyelenggaraan laboratorium klinik
13	Surat izin toko obat
14	Izin mandiri kian rumah sakit tipe C dan D
15	Izin mendirikan apotek
16	Izin usaha kecil dan mikro obat tradisional
17	Izin usaha toko alat kesehatan
18	Izin usaha jasa kontruksi (IUJK)
19	Izin lingkungan
20	Izin pembuangan limbah cair
21	Izin pemanfaatan limbah cair untuk aplikasi ke tanah
22	Izin penyimpanan sementara limbah B3
23	Izin pengumpulan limbah B3 skala Kabupaten
24	Izin usaha pertanian
25	Izin usaha penangkapan benih tanaman pangan, hortikultura dan perkebunan
26	Pendaftaran penanaman modal
27	Izin penanaman modal
28	Izin pendirian pendidikan lembaga formal (IPPLF)

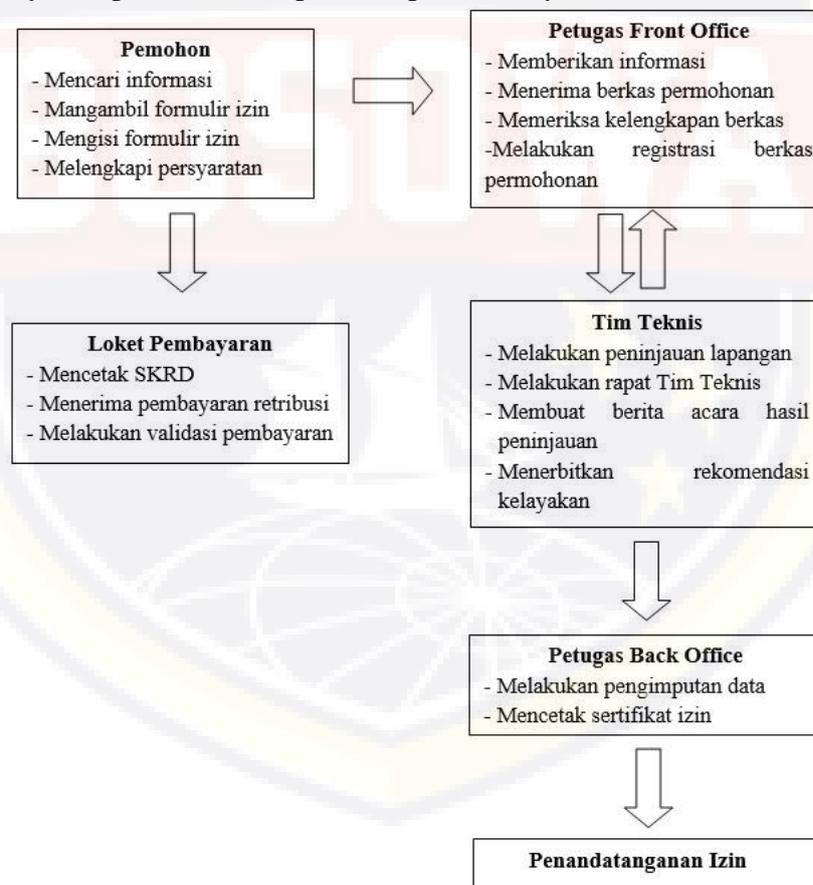
Sumber : Dokumen olahan peneliti, 2021

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang terletak di Jl Jendral Sudirman Km 03 Pinang Enrekang. Pemerintah Kabupaten Enrekang mengambil suatu kebijakan dengan membentuk kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) pada tanggal 22 Oktober 2008, diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2008 tentang pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja lembaga teknis Daerah Kabupaten Enrekang

yang merupakan salah satu pencerminan pemerintah Kabupaten Enrekang untuk menciptakan iklim, mendorong ke arah terciptanya keseragaman pola dan langkah, penyelenggaraan dan pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga adanya keterpaduan perizinan, akhirnya masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana, jelas dan merata, tepat waktu dan terkoordinasi dalam satu kantor.

Berdasarkan wawancara dengan KepalaDinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang (Bapak Dr. Ir. Chaidir Bulu, S.T., M.T.) bahwa:

“Pelayanan perizinan diberikan sesuai dengan mekanisme/prosedur pelayanan perizinan maupun non perizinan, yaitu:



Gambar 4.5 Mekanisme/Prosedur Perizinan  
(Wawancara, 22 November 2021)

Dalam rangka pengimplementasian Pemendagri No. 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ide dasar kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam satu sistem pelayanan Terpadu Satu Pintu atau sering disebut sebagai *Online Single Submission* (OSS), menyelenggarakan prosedur, perizinan dan mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) untuk mempercepat proses perizinan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang (Bapak Dr. Ir. Chaidir Bulu, S.T., M.T.) bahwa:

“Saya kira kita sudah mengetahui bahwa *Online Single Submission* (OSS) merupakan sistem pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik. OSS adalah sistem perizinan yang berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di office daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha didalam negeri”.(Wawancara, 22 November 2021)

Selanjutnya wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Enrekang (Muhammad Ibrahim, S.Kom):

“Prosedur pelayanan telah disosialisasikan kepada masyarakat dan sampai saat ini tidak ada complain terkait prosedur layanan di DPMPTSP khususnya masalah perizinan. Dalam hal terbitnya surat izin usaha atau perizinan lainnya sepanjang berkasnya memenuhi syarat/berkas permohonannya lengkap maka langsung sapat diproses kecuali jika berkas pemohon tidak lengkap maka diminta untuk melengkapinya terlebih dahulu”.(Wawancara, 23 November 2021)

Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap analisis implementasi/penerapan kebijakan,

Menurut model George C. Edward III bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

**a. Komunikasi**

Faktor yang pertama mempengaruhi penerapan program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang adalah komunikasi. Pelaksanaan suatu kebijakan diperlukan komunikasi yang baik, penyampaian informasi jelas baik secara langsung atau pun tidak langsung, yang dapat dimengerti dan dipahami oleh semua pihak. Dalam keberhasilan implementasi menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Enrekang mutlak diperlukan komunikasi yang baik. Sehingga implementator harus mengetahui apa yang perlu dilakukan supaya apa yang menjadi tujuan dan sasaran dapat ditransmisikan kepada kelompok sasaran.

Dalam menjalankan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang yang bertanggung jawab penuh dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sebagai penanggung jawab penuh, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang perlu memainkan peran komunikasi secara baik, karena faktor komunikasi berkaitan dengan kemampuan implementor dalam menyampaikan dan memberi informasi mengenai tata cara dan hal-hal yang berkaitan dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang (Bapak Dr. Ir. Chaidir Bulu, S.T., M.T.)

bahwa:

“Komunikasi kami sesama pegawai dan kepada masyarakat disini sudah baik dalam menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kami sudah menyampaikan informasi kepada pegawai sebagai implementator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) apa saja yang harus mereka kerjakan, adapun mengenai tentang apa saja yang harus kerjakan oleh pegawai kami yaitu seperti melayani masyarakat yang ingin membuat suatu pelayanan yang ada dimeja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Adapun jenis pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang adalah meja pertama Pelayanan Administrasi Umum, , meja ke-dua Pelayanan Administrasi Perdata, dan meja ke-tiga Pelayanan Administrasi Informasi, Pengaduan, dan Dokumentasi Selain itu, kami juga memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang syarat-syarat dan langkah-langkah dalam pembuatan suatu pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kami juga sudah membuat seperti stiker disetiap dinding yang ada mengenai informasi dan persyaratan-persyaratan”. (Wawancara, 22 November 2021).

Demikian juga yang dikemukakan dalam wawancara yang dilakukandengan Kassubag Umum dan KepegawaianDinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang (Ibu Hadaria, S.Pd) bahwa:

“Jadi begini, kalau komunikasi yang kami lakukan kepada masyarakat sudah sangat baik dan sopan serta jelas dan tidak berbelit-belit, jika masyarakat ingin mengurus atau mendapatkan pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang, syarat-syaratnya sangat mudah untuk diketahui oleh masyarakat. Karena, ketika masyarakat masuk kedalam kantor langsung disambut oleh pegawai kami yang ada disini dan langsung menanyakan kepada masyarakat ingin mengurus apa bapak/ibu, lalu pegawai disini langsung menjelaskan apa-apa saja syarat-syarat yang diperlukan. Jika masyarakat belum paham, masyarakat bisa langsung membaca syarat-syarat yang telah kami tempel di setiap dinding yang ada, selain itu, di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang juga ada”.(Wawancara, 24 November 2021)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi yang bertanggungjawab dalam mengeluarkan perizinan kepada masyarakat memerlukan adanya dukungan, hubungan dan kerjasama dengan instansi lain demi mendukung program-program yang dijalankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua itu dilakukan agar tujuan dari suatu instansi atau organisasi tersebut dapat tercapai dengan baik, meskipun demikian menjalin sebuah kerjasama antara suatu instansi maupun suatu organisasi tidaklah mudah. Namun dalam menjalin sebuah kerjasama, hal yang sangat penting yaitu menjalin komunikasi yang baik, dengan menjalin komunikasi yang baik maka akan mampu menjalin kerjasama yang baik pula.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang (Bapak Dr. Ir. Chaidir Bulu, S.T., M.T.) mengenai perlunya ada Hubungan Antar Organisasi, beliau menuturkan bahwa :

”.....Berbicara mengenai Hubungan antar Organisasi tentunya itu sangat penting dalam suatu instansi atau suatu organisasi, yang tentunya adalah agar instansi atau organisasi itu dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Selain itu dengan adanya hubungan organisasi yang baik kita juga bisa memahami apa yang terjadi dalam lingkungan instansi atau organisasi kita. Maka dari itu dengan tercapainya tujuan bersama yang kita inginkan maka akan tercipta jugalah suasana kerjasama atau koordinasi yang baik dalam melaksanakan suatu kegiatan atau pemberian pelayanan kepada Masyarakat.” (Wawancara, 22 November 2021)

Mengenai adanya Hubungan Antar Organisasi sangatlah penting dalam suatu instansi atau organisasi, karena dalam berbagai permasalahan yang terjadi ataupun yang akan terjadi nantinya cara penyelesaiannya yaitu tergantung dari

sejauh mana hubungan antara orang-orang yang ada didalamnya. Jika hubungan antar organisasi tidak terjalin dengan baik, maka masalah yang dihadapi akan sulit untuk dipecahkan. Sebaliknya, apabila terjalinnya hubungan antar organisasi yang baik maka seberat apapun masalah yang dihadapi dapat teratasi dengan mudah. Maka dari itu terjalinnya hubungan antar organisasi yang baik ataupun efektif maka akan tercapainya suatu tujuan bersama yang diinginkan.

Adapun pendapat dari Bapak Muhammad Ibrahim, S.Kom., selaku kepala bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menuturkan mengenai hubungan antar organisasi, beliau menuturkan bahwa :

“...Mengenai adanya Hubungan Antar Organisasi kami sebagai Instansi pemberi pelayanan perizinan kepada masyarakat telah berkoordinasi atau bekerjasama terlebih dahulu dengan instansi-instansi lainnya guna mempermudah pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu apabila ada masyarakat yang ingin mendaftar perizinan, masyarakat hanya perlu mendatangi kantor kami ini. Dan kami juga bekerjasama dengan setiap kantor Kecamatan yang berada di Kabupaten Enrekang dengan mengeluarkan program penempatan pegawai di setiap kantor Kecamatan, program ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan perizinan kepada masyarakat. Jadi, kami menempatkan tim kami di setiap kecamatan untuk memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang tidak bisa mendaftarkan perizinan ke kantor kami ini, bagi masyarakat yang ingin mendaftar perizinan hanya perlu ke kantor kecamatan dan membawa berkas sesuai dengan kebutuhan perizinan yang akan diurus, Namun dalam pengimplementasian program ini masih banyak masyarakat di setiap kecamatan yang belum mengetahui mengenai adanya pelayanan perizinan di Kantor Kecamatan.” (Wawancara, 23 November 2021).

Dengan terjalinnya hubungan antar organisasi yang baik dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dengan instansi lain maka diharapkan mampu menciptakan pelayanan perizinan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dan juga dengan dikelurkannya program penempatan pegawai di setiap Kantor Kecamatan Di Kabupaten Enrekang ini merupakan bukti bahwa Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang telah berupaya memberikan pelayanan yang efektif kepada Masyarakat.

Berikut tanggapan dari Bapak Wahyuddin Djamar selaku penerima pelayanan perizinan mengenai adanya penempatan pegawai disetiap Kantor Kecamatan, kutipan jawaban informan :

“...Menurut saya dengan adanya program yang dikeluarkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mengenai penempatan pegawai disetiap Kantor Kecamatan di Kabupaten Enrekang saya rasa sangat bermanfaat bagi masyarakat yang jauh dari kantor untuk mengurus surat perizinan, karena masyarakat yang tempat domisilinya jauh dari kantor ini dapat mengurus perizinannya di Kantor Kecamatan”(Wawancara, 29November 2021).

Dengan adanya Program penempatan pegawai di setiap Kantor Kecamatan ini dengan melihat respon masyarakat program ini sangat bermanfaat. Karena masyarakat yang domisilinya jauh dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dan ingin mengurus surat perizinan hanya perlu mendatangi Kantor Kecamatan dan Membawa kelengkapan berkas sesuai dengan perizinan yang akan dibuat.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan informan dan Masyarakat mengenai hubungan antar organisasi dan adanya Program penempatan pegawai disetiap kecamatan pihak dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang telah berjalan sebagaimana semetinya dan diharapkan agar terus berupaya melakukan sosialisasi kepada seluruh Masyarakat di Setiap Kecamatan betapa pentingnya melakukan pengurusan perizinan. Sejumlah petugas dan peralatan penunjang turut disediakan guna memudahkan proses pelayanan perizinan yang ada. Untuk memanfaatkan layanan tersebut, masyarakat yang membutuhkan perizinan hanya perlu membawa syarat-syarat yang diperlukan dan akan langsung diproses oleh pihak petugas dan tim teknis.

## **b. Sumber Daya**

Sumber daya mempunyai peran penting dalam penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), karena sumber daya adalah indikator terlaksana tidaknya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sebab apabila implementator kekurangan sumber daya maka suatu yang akan di implementasikan tidak akan berjalan efektif dan efisien. Sumber daya dapat berupa manusia dan non manusia.

Sumber daya manusia berkaitan langsung dengan kompetensi atau keterampilan dan pengetahuan. Keterampilan dan pengetahuan berguna dalam mewujudkan tujuan dan mencapai sasaran program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sumber daya manusia adalah unsur yang sangat penting dalam mengimplementasikan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), hal ini dikarenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksana dari kebijakan itu sendiri.

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang keberhasilan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat dilihat dari sejauh mana para aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan kepada Masyarakat. Dalam mencapai tujuannya para aparatut atau pemberi pelayanan kepada masyarakat harus dipengaruhi oleh perilaku, sikap dan tata kerja dalam menjalankan tugasnya. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung dari keahlian dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan unit-unit kerja sesuai bidang kerjanya.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang (Bapak Dr. Ir.

Chaidir Bulu, S.T., M.T.) mengenai pentingnya sumberdaya dalam suatu instansi, beliau menuturkan bahwa:

“...Kalau kita berbicara mengenai sumberdaya dalam suatu organisasi maka sumberdaya yang paling penting adalah sumberdaya manusia. karena sumberdaya manusia dalam hal ini dapat dikatakan sebagai hal yang terpenting dalam memberikan pelayanan di Kantor ini, karena keberhasilan dalam pemberian pelayanan dilihat dari sejauhmana para aparatur dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Bisa dibilang saya selaku kepala dinas di kantor ini mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menyukseskan pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu saya terus berupaya menumbuhkan pemahaman dan kesadaran kepada pegawai-pegawai saya untuk selalu bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan,” (Wawancara, 22 November 2021).

Mengenai sumberdaya dalam organisasi, dari berbagai sumberdaya yang ada sumberdaya manusia merupakan sumberdaya yang sangat penting dalam suatu instansi atau organisasi. Karena keberhasilan pelayanan dalam suatu instansi atau organisasi dilihat dari sejauhmana para aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai implementor atau pelaksana dalam pemberi pelayanan kepada masyarakat. Dan juga Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang terus berupaya agar para aparatur harus tetap bertanggung jawab dan tetap bersikap yang baik dalam menjalankan tugasnya.

Adapun pendapat dari Ibu Hadaria S,Pd selaku sub bagian umum dan kepegawaian mengenai sumberdaya organisasi, beliau menuturkan bahwa :

“...Dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya maka kami Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang didukung oleh sumberdaya manusia atau para aparatur sipil yang terdistribusi menurut bidang dan kesekretariatan. Dari data tahun 2019 menunjukkan bahwa jumlah pegawai PNS dan Non PNS untuk sementara di kantor kami ini berjumlah 52 orang. Dan kami berharap dengan tersedianya jumlah pegawai di kantor kami ini dapat memberikan pelayanan yang efektif dan sebaik- baiknya kepada Masyarakat.” (Wawancara, 24 November 2021).

Dengan melihat ketersediaannya jumlah dari para aparatur Sipil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan mampu untuk bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Hartono selaku masyarakat yang mengurus izin Usaha Toko di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengenai ketersediaannya sumberdaya organisasi, beliau mengutarakan bahwa:

”....Saya selaku masyarakat sebagai penerima pelayanan perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ini melihat sumberdaya manusia atau para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan saya merasa sudah efektif, karena dari awal saya mendaftarkan perizinan usaha toko sampai dikeluarkannya surat perizinan usaha toko saya ini para pegawai bekerja sangat baik dan cekatan dalam memberikan pelayanan kepada saya.” (Wawancara, 30November 2021).

Dengan melihat respon masyarakat mengenai pemberian pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai aau paraaparatur sipil yang bekerja maka dapat dikatakan pemberian pelayanan perizinan sudah efektif dan bekerja sesuai dengan bidang dan tugas dari para Aparatur Sipil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Selain pentingnya Sumberdaya Manusia dalam suatu instansi atau organisasi, sumberdaya non manusia juga dibutuhkan dalam instansi guna untuk menunjang keberhasilan dalam pemberian pelayanan kepada Masyarakat. Adapun yang termasuk dalam kelompok sumberdaya non manusia yaitu, modal, mesin, teknologi, bahan- bahan (materil) dan lain-lain. Penggunaan teknologi dalam suatu instansi atau organisasi selain berguna untuk meningkatkan hubungan antara suatu instansi dengan pihak lain juga berguna untuk menunjang keberhasilan pemberian pelayanan kepada Masyarakat.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Ibrahim, S.Kom., selaku Kabid Pelayanan Perizinan di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Enrekang mengenai pentingnya penggunaan teknologi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, beliau menuturkan bahwa :

“...Mengenai penggunaan teknologi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang kami telah menyediakan alat penunjang pelaksanaan pelayanan berupa komputer, laptop maupun jaringan internet, penggunaan teknologi sangat dibutuhkan apalagi sekarang dengan pelaksanaan perizinan yang berbasis Online maka dari itu komputer ataupun laptop sangatlah dibutuhkan. Maka dari itu demi memanfaatkan teknologi yang ada kami mengeluarkan program Layanan Online (E-Layanan) untuk mempermudah kepengurusan perizinan kepada masyarakat, sarana yang digunakan aparatur dalam penyampaian informasi berupa website yang dapat diakses oleh masyarakat di <https://kptsp.enrekangkab.go.id>. Namun dalam pengaplikasian program Layanan Online ini belum sepenuhnya dapat dirasakan dan digunakan oleh masyarakat karena kami masih dalam tahap pengembangan dalam pengaplikasian proses pelayanan perizinan berbasis online ini.” (Wawancara, 23 November 2021).

Mengenai pentingnya penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang memang sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Namun dalam pengaplikasian Program Pelayanan Online (E-Layanan) belum begitu bisa diaplikasikan kepada masyarakat karena program pelayanan ini masih dalam tahapan pengembangan oleh Tim Teknis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Adapun hasil wawancara dengan Tim Teknis mengenai pengadaan program Layanan Online (E-Layanan), beliau menuturkan bahwa :

“...Dengan menggunakan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ataupun dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas-tugas dari kantor memang sangatlah penting. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada saat ini saya selaku tim teknis dan dibantu dengan beberapa teman di di kantor ini masih sementara mengembangkan pengaplikasian pelayanan perizinan berbasis online, yang tujuannya masyarakat dapat membuat perizinan dengan hanya mengakses website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.” (Wawancara 24 November 2021).

Sumberdaya Manusia merupakan faktor pertama dan paling utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan dalam suatu instansi atau organisasi. Apabila dalam suatu instansi atau organisasi sudah memiliki modal besar teknologi yang canggih, sumberdaya alam melimpah namun tidak ada sumberdaya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan suatu instansi atau organisasi. Maka dari itu pentingnya peran sumberdaya manusia dan sumberdaya non manusia dalam instansi atau organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan suatu instansi.

### c. Struktur Birokrasi

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya. Implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidak efisienan struktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi kearah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan *Standard Operating Prosedures* (SOP) dan melaksanakan fragmentasi.

Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan, harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan dengan melakukan koordinasi yang sesuai dengan

SOP dan fragmentasi sehingga, mendongkrak struktur birokrasi ke arah yang lebih baik.

Dalam penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang sudah menjalankannya sesuai dengan SOP yang ada serta fragmentasi atau yang bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan didalam menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang (Bapak Dr. Ir. Chaidir Bulu, S.T., M.T.) menuturkan bahwa:

“Para pegawai disini sudah menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) misalnya Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang sesuai SOP yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah, dan dalam menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini juga sudah ditentukan siapa-siapa yang akan menjalankannya, di meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Untuk dasar hukumnya Peraturan Presiden Nomor 91 tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha, yang kedua Peraturan Presiden Nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Ada juga dari surat edaran menteri”. (Wawancara, 22 November 2021).

Hal diatas diperkuat dengan ungkapan oleh Bapak Muhammad Ibrahim, S.Kom., selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang:

“...yang pertama mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, itu bisa dilihat ya nanti Bu, di web OSSnya itu lengkap ada regulasinya. Jadi PP 24 ini mengenai perizinan terintegrasi elektronik. Peraturan Pemerintah tentang percepatan berusaha itu Nomor 91 tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha, nanti kan ada turunannya. Kan perizinan ini sebetulnya nurutin kementerian jadi masing-masing izin itu mempunyai dasar hukumnya sendiri-sendiri.” (Wawancara, 23 November 2021).

Berdasarkan wawancara diatas dasar hukum yang mendasari penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang adalah Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik dan Peraturan Pemerintah nomor 91 tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha.

Apabila dilihat tujuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja adalah mendorong penciptaan lapangan kerja, mendukung kemudahan investasi dan kemudahan berusaha. Melalui undang-undang ini diharapkan dalam proses pelaksanaannya terwujudnya penyerderhanaan perizinan berusaha yang efisien. Karena kemudahan, kecepatan, kepastian, dan efisiensi merupakan hal dibutuhkan oleh para pengusaha saat ini. Pemerintah melalui undang-undang ini menyiapkan Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) dalam rangka mewujudkan hal-hal tersebut terkhusus untuk mewujudkan efisiensi pengurusan izin berusaha.

Berdasarkan Pasal 8, 9 dan 10 Undang-Undan Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja pada dasarnya telah mengubah proses perizinan dari berbasis izin menjadi berbasis risiko. Artinya pemberian izin berusaha diberikan berdasarkan tingkat risiko yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Pasal 7 ayat (2) dan (7) meyebutkan , bahwa penetapan tingkat risiko dan peringkat skala usaha diperoleh berdasarkan penilaian tingkat bahaya dan potensi terjadinya bahaya. Kemudian berdasarkan penilaian dalam ayat (7) yaitu:

- a. Kegiatan usaha berisiko rendah;
- b. Kegiatan usaha berisiko menengah; atau

c. Kegiatan usaha berisiko tinggi.

Ketiga jenis kegiatan usaha sebagaimana dimaksud, dengan kemungkinan risiko yang ditimbulkan dalam memperoleh izin berusaha juga berbeda prosesnya. Untuk kegiatan usaha berisiko rendah berdasarkan Pasal 8 untuk memperoleh izin usahanya cukup berupa pemberian nomor induk berusaha yang merupakan legalitas pelaksanaan kegiatan berusaha dan sekaligus sebagai bukti registrasi/pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. Untuk kegiatan usaha berisiko menengah berdasarkan Pasal 9 dibagi menjadi 2 (dua) meliputi, kegiatan usaha berisiko menengah rendah dan kegiatan usaha berisiko menengah tinggi. Perizinan berusaha bagi kegiatan usaha berisiko menengah rendah dan kegiatan usaha menengah berisiko tinggi cukup diberikan berupa nomor induk berusaha dan sertifikat standar. Namun, mengenai sertifikat standar yang dimaksud antar keduanya berbeda. Sertifikat standar yang dimaksud untuk kegiatan usaha berisiko menengah rendah merupakan hanya pernyataan pelaku usaha untuk memenuhi standar usaha dalam rangka melakukan usaha, sedangkan sertifikat standar untuk kegiatan usaha berisiko menengah tinggi merupakan sertifikat standar usaha yang diterbitkan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah berdasarkan kewenangan masing-masing yaitu berdasarkan hasil verifikasi pemenuhan standar pelaksanaan kegiatan usaha oleh pelaku usaha. Kemudian untuk kegiatan usaha berisiko tinggi berdasarkan Pasal 10 untuk memperoleh perizinan berusaha diberikan nomor induk berusaha dan izin. Izin yang dimaksud dalam hal ini adalah persetujuan pemerintah pusat atau pemerintah daerah yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya.

## **2. Pola Mengatasi Persoalan dalam Perizinan Usaha Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang**

Dalam kegiatan pemerintahan dengan menerapkan konsep *e- Government* adanya persoalan dalam penerapan sistem online. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang tentunya akan mengalami transisi yang nantinya akan ada dukungan serta hambatan dalam penerapannya.

### **a. Pendekatan Persuasif**

Pendekatan adalah proses, perbuatan, atau cara mendekati (KBBI, 1995). Di katakan pula bahwa pendekatan merupakan sikap atau pandangan tentang sesuatu, yang biasanya berupa asumsi atau seperangkat asumsi yang saling berkaitan. Sedangkan istilah persuasif bersumber dari perkataan latin, *persuasio*, yang kata kerjanya adalah *persuader*, yang berarti membujuk, mengajak, atau merayu.

Pendekatan, metode, atau teknik merupakan tiga istilah yang sering di campur adukkan pengertian atau pemakaiannya. Tidak sedikit orang yang menyamakan pengertian ketiganya. Hal ini wajar karena ketigaistilah itu mempunyai kaitan yang erat dan saling bertautan. Untuk kepentingan analisis ilmu pengetahuan banyak ahli yang menggunakan ketiga istilah itu dalam pengertian yang berbeda. Ketiga istilah itu mempunyai hubungan berjenjang atau hierarkis, yang satu lebih tinggi dari yang lainnya. Hierarkis ini tentunya bukan sesuatu yang tidak dapat lagi di perdebatkan, bahkan masih membuka kemungkinan untuk memunculkan berbagai kajian dan revisi.

Towaf (1996) juga mengamati adanya kelemahan-kelemahan pendekatan yang digunakan. Ia mengatakan bahwa pendekatan yang digunakan masih cenderung normatif. Kurang kreatifnya guru agama dalam menggali metode yang bisa dipakai untuk pendidikan agama menyebabkan pelaksanaan pembelajaran cenderung monoton.

Pendekatan berada ditingkat yang paling tinggi, yang kemudian diturunkan atau dijabarkan dalam bentuk metode. Selanjutnya metode dituangkan atau diwujudkan dalam sebuah teknik. Teknik inilah merupakan ujung tombak pengajaran karena berada pada tahap operasional atau tahap pelaksanaan pengajaran. Pendekatan sendiri bersifat aksiomatis, tidak perlu di buktikan lagi kebenarannya.

Sedangkan Persuasif adalah merupakan sebuah komunikasi yang digunakan untuk mempengaruhi dan meyakinkan orang lain. Melalui persuasif individu mencoba berusaha mempengaruhi kepercayaan dan harapan orang lain. Persuasif pada prinsipnya merupakan upaya menyampaikan informasi dan berinteraksi antar manusia dalam kondisi di mana kedua belah pihak sama-sama memahami dan sepakat untuk melakukan sesuatu yang penting bagi kedua belah pihak. Bila berkomunikasi dengan sesama, setiap individu berharap pesan yang disampaikan tersebut dapat dimengerti dan dipercaya. Persuasif merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan agar pesan yang ingin disampaikan dimengerti dan dipercaya oleh orang lain. Perlu di mengerti bahwa pesan yang berupa perintah dan larangan adalah bagian yang sangat kecil dalam upaya pembentukan karakter. Perintah dan larangan hanya bantuan sederhana dalam menolong anak untuk melakukan kebaikan dan menghindari kesalahan.

Komunikasi Persuasif membiarkan orang lain (*persuader*) bebas melakukan apapun yang mereka inginkan setelah persuader berusaha meyakinkan mereka. Komunikasi persuasif menekankan keterbukaan, kepercayaan, dan praktik-praktik manajemen yang demokratis.

Dalam upaya untuk mengatasi Persoalan dalam Perizinan Usaha Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang, maka dilakukan dengan berbasis pada pendekatan-pendekatan secara persuasif terhadap pelaku usaha dengan mengedepankan pelayanan. Sistem ini bukan merupakan pemberian sanksi atau panisemen tetapi bagaimana tim aparaturnya memfasilitasi melalui penyadaran dan jemput langsung sehingga para pelaku usaha terlayani dengan baik tanpa pungutan biaya apapun yang tidak sesuai ketentuan. Selain itu diharapkan dalam pelayanan tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melalui beberapa upaya inovasi dan kreasi tersebut dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan masyarakat dan juga untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Sebagaimana pendapat Sinambela (2006:66) yang menyatakan agar birokrasi tetap survive, maka birokrasi harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah, termasuk didalamnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, mengingat prinsip efisiensi dan efektivitas dalam realisasinya sering mengalami inefisiensi dan inefektivitas karena dipengaruhi faktor kelembagaan, prosedural, kurangnya keahlian dan keterampilan serta perilaku negatif pelaksana.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh informan peneliti terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat

dalam memberikan pelayanan dengan pendekatan persuasif dengan respon terhadap masyarakat mengatakan bahwa:

“Menurut saya setiap permohonan perizinan yang saya sampaikan kepada staff DPMPTSP direspon dengan baik karena petugas langsung mencatat dalam buku arsip permohonan perizinan, selanjutnya menanyakan apakah berkas yang saya bawa sudah lengkap atau belum”

(wawancara, 30 November 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa permohonan perizinan direspon baik oleh pegawai DPMPTSP dengan langsung mencatat dalam buku arsip permohonan perizinan dan langsung menanyakan berkas yang saya bawa sudah lengkap atau belum.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa pegawai di DPMPTSP Kabupaten Enrekang merespon masyarakat dengan baik kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Ibrahim, S.Kom., selaku kepala bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat mengatakan bahwa:

“Pelayanan kepada masyarakat merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan dan kami akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kemampuan yang kami miliki, misalnya cara kami merespon masyarakat yang melakukan permohonan perizinan dan pelayanan yang kami berikan tidak hanya sebatas merespon masyarakat dengan baik tetapi kami juga mampu membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang akan di berikan secara sopan dan ramah” (Wawancara, 23 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai DPMPTSP Kabupaten Enrekang berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik dengan cara merespon masyarakat yang

mengurus permohonan perizinan bahkan berusaha membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Hal yang sama yang diungkapkan oleh staf DPMPTSP Kabupaten Enrekang terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat mengatakan bahwa:

“Kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat baik itu dalam merespon keluhan dari masyarakat yang menggunakan permohonan perizinan” (Wawancara, 24 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa aparat Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat baik itu dalam merespon keluhan masyarakat dalam pengurusan permohonan perizinan.

Sesuai hasil observasi dan wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan publik seperti dari wawancara diatas sebelumnya bahwa aparat DPMPTSP Kabupaten Enrekang merespon baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan permohonan perizinan.

Pegawai dalam melayani masyarakat harus bersikap ramah serta bertutur kata yang sopan kepada masyarakat. Dengan bertutur kata yang baik dan menghormati dalam melayani maka masyarakat akan merasa dihargai. Hasil wawancara dengan Ibu Hadaria S, Pd selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian terkait masalah empati dalam keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan mengatakan bahwa:

“Saya selaku Kepala Sub Bidang Umum dan Kepegawaian selalu meminta kepada semua pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk bersikap sopan dan ramah kepada semua pengguna layanan. Saya menghimbau agar konsisten dengan konsep 3S, senyum, salam, sapa, dan jangan mudah terbawa emosi ketika sedang melayani masyarakat karena jika pegawai mudah terpancing oleh situasi yang tidak menyenangkan hal itu akan berakibat fatal” (Wawancara, 24 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan peneliti (Wahyuddin Djamar) terkait sikap pegawai dalam memberikan pelayanan menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Kalau masalah kesopanan dan keramahan pegawai disini menurut saya sudah baik tapi kan tidak semua pengguna layanan beranggapan seperti saya dan mempunyai masing-masing pendapat” (Wawancara, 30 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Hal yang sama diungkapkan oleh informan peneliti terkait sikap pegawai dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Sikap pegawai disini ramah dan sopan. Saya sebagai pengguna layanan merasa dilayani dengan baik” (Wawancara, 30 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan dan ramah. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan peneliti terkait sikap pegawai

dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa:

“Menurut saya selama mengurus permohonan perizinan pegawai disini bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”(Wawancara, 30 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Konsep Senyum,salam sapa diterapkan baik oleh pegawai/ petugas.Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu pintu Kabupaten Enrekang karena untuk mendapat kualitas pelayanan yang baik, pegawai dalam memberikan pelayanan harus bersikap ramah dan sopan.

#### **b. Sikap Pelaksana (Disposisi)**

Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus dilaksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana tidak kalah penting dari beberapa faktor-faktor yang lainnya, karena keberhasilan dari suatu implementasi kebijakan dapat dipengaruhi oleh tingkat karakteristik dan kemampuan dari para implementor. Kinerja implementasi publik sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan agen pelaksananya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana dalam pengimplementasian suatu kebijakan.

Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana dalam pengimplementasian kebijakan dapat dilihat dari karakteristik para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki karakteristik kerja yang sesuai dengan keahlian masing-masing. Dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat para pegawai juga harus mengikuti norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam lingkungan Kerja dari keseluruhan struktur birokrasi. Maka dari itu dalam mengikuti norma dan nilai-nilai yang berlaku maka akan dapat menentukan keberhasilan suatu kebijakan yang dikeluarkan kepada masyarakat.

Dilihat dari faktor disposisi maka dapat dikatakan bahwa dalam penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang, sudah bersikap adil kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, dan tidak ada membedakan pelayanan, karena di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang lebih mengutamakan masyarakat dari pada kepentingan pribadi.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang (Bapak Dr. Ir. Chaidir Bulu, S.T., M.T.) mengenai sikap petugas sebagai agen pelaksana dalam melayani masyarakat, beliau menuturkan bahwa :

“...dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor DPMPTS Kabupaten Enrekang petugas senantiasa bertugas dengan 3 konsep dalam pelayanan prima yakni senyum, salam, dan sapa (3S) yang merupakan bagian dari sikap seorang petugas pelayanan harus menerapkan 3S ini di dukung motto PELITA EMAS.” (Wawancara, 22 November 2021).

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang (Bapak Dr. Ir. Chaidir Bulu, S.T., M.T.) mengenai karakteristik dan kemampuan agen pelaksana dalam menjalankan tugasnya, beliau menuturkan bahwa :

“...Kalau berbicara mengenai karakteristik dan kemampuan agen pelaksana, maka kita berbicara mengenai bagaimana karakter dan kemampuan para aparatur sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. bagi kantor kami ini yang bergerak dibidang jasa terdapat hubungan langsung antara instansi dan masyarakat sebagai pemakai jasa, hal ini erat hubungannya dengan kinerja dari para aparatur sipil dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi instansi dan masyarakat. Maka dari itu demi memberikan pelayanan terbaik kami di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menempatkan orang-orang yang tepat dan jabatan yang sesuai dengan kemampuan dan minatnya. Sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat lebih produktif.” (Wawancara, 22 November 2021).

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Ibrahim, S.Kom., selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang mengenai karakteristik dan kemampuan agen pelaksana, beliau mengutarakan bahwa :

“...Penempatan pegawai yang tepat dalam menjalankan fungsi dan tugasnya dalam memberikan pelayanan merupakan cara untuk mengoptimalkan kemampuan, keterampilan menuju keberhasilan kerja yang baik bagi pekerja itu sendiri. Sehingga dalam posisi jabatan yang tepat akan dapat membantu instansi dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Sebagai contoh kami mengeluarkan Program *service excellent*, pogram ini merupakan program dalam bentuk pelayanan prima di *front office*, dan kami menempatkan pegawai yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan dalam menjalankan program ini. kami mengupayakan melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.” (Wawancara, 23 November 2021)

Dalam menempatkan pegawai dengan keterampilan dan kemampuan kerja yang sesuai dengan bidangnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu pintu diharapkan dapat memberikan pelayanan perizinan yang sebaik-baiknya kepada Masyarakat. Dan juga dengan adanya Program Pelayanan *Service Excellent* yang dikeluarkan diharapkan agar dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat dan tepat.

Program *Service Excellent* merupakan program dalam peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dalam rangka untuk memberikan pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat Kabupaten Enrekang agar terciptanya pelayanan yang mudah, cepat, tepat, transparan dan efisien. Program ini merupakan program proyek perubahan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pelayanan publik yang terdepan. Lebih jelasnya terkait program *service excellent* ini, berikut hasil wawancara dengan bapak Muhammad Ibrahim, S.Kom., selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang:

“...Program *service excellent* ini merupakan program dalam bentuk pelayanan prima di front office, kami mengupayakan melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Sikap aparatur dalam melayani masyarakat/costumer bukan hanya senyum, salam, dan sapa yang kita tunjukkan dalam melakukan pelayanan, melainkan juga posisi saat melayani costumer/tamu, posisi duduk, gerak tubuh, cara berbicara dengan standar- standar yang internasional, kami katakan standar internasional karena pelatihan-pelatihan yang mereka ikuti satu minggu di Makassar menghadirkan tentor-tentor yang memberikan materi-materi standar internasional.” (Wawancara 23 November 2021)

Program *service excellent* merupakan sebuah terobosan yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Program ini berfokus pada pelayanan di front office atau yang bersentuhan langsung dengan Masyarakat, dalam melakukan

pelayanan perizinan. Program ini dibentuk semata-mata untuk memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat Kabupaten Enrekang.

Berikut ini hasil wawancara penulis dengan bapak Hartono selaku masyarakat penerima pelayanan mengurus Izin Usaha Toko mengenai Program *Service Excellent* :

“...Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang menurut saya itu sudah sangat baik dan memadailah. terutama pegawai yang berada pada bagian pelayanan Informasi dan pemberian berkas permohonan perizinan karena petugas yang berada di bagian itu ramah, sopan dan baik dalam memberikan pelayanan kepada saya sebagai masyarakat yang mengurus surat perizinan usaha toko.” (Wawancara, 30 November 2021 )

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada Ibu Darmawati Syamsuddin yang mengurus surat izin usaha perdagangan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengenai pelayanan yang diberikan :

“...Sebagai masyarakat yang mengurus surat izin usaha perdagangan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini saya merasa pelayanannya sudah cukup jelas, ini dibuktikan oleh pelayanan yang diberikan pegawai yang ada di kantor ini, mulai dari pendaftaran perizinan sampai di kuluarkannya surat izin.” (Wawancara, 2 Desember 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para informan diatas dapat diketahui bahwa salah satu bagian dari program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini yaitu pelayanan *service excellent* sudah berjalan dengan baik dan telah menunjukkan respon yang sangat positif terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan terutama yang bertugas di *Front Office*. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima dan sebaik-baiknya kepadamasyarakat sebagai

perwujudan dari program *Service Excellent* yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

OSS sangatlah bermanfaat bagi pelaku usaha. Manfaat OSS yang diterima oleh pelaku usaha antara lain sebagai berikut:

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin;
2. Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan real time;
3. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat;
4. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **1. Pelayanan Perizinan Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang**

Berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi menuntut pemerintah untuk semakin memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penerapan *electronic government* pada pemerintahan Kabupaten Enrekang terkhusus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang berkaitan erat dengan perizinan akan memudahkan masyarakat mengurus surat izin. Berpacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik, DPMPTSP

Kabupaten Enrekang menerapkan sistem OSS pada pelayanan perizinan. Untuk mengetahui keberhasilan menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik ada tiga elemen yang harus dimiliki yaitu *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2006).

Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha dan/atau kegiatan, perlu ditata kembali agar menjadi pendukung dan bukan sebaliknya menjadi hambatan perkembangan usaha dan/atau kegiatan. Penataan kembali dilakukan pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global. Penataan kembali sistem pelayanan dilakukan terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan PTSP pada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah disempurnakan menjadi lebih efisien, melayani, dan modern. Salah satunya yang paling signifikan adalah penyediaan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS). Melalui OSS tersebut, Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan mengurus penerbitan Izin Usaha dan penerbitan Izin Komersial dan/atau Operasional secara terintegrasi. Melalui OSS itu pula, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menerbitkan Perizinan Berusaha yang diajukan oleh Pelaku Usaha. Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, pemerintah merasa perlu ditetapkannya suatu Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap analisis implementasi/penerapan kebijakan,

Menurut model George C. Edward III bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

**a. Komunikasi**

Implementasi kebijakan dapat berjalan efektif, apabila yang bertanggung jawab dalam proses implementasi kebijakan tersebut memahami apa yang harus dilakukan. Perintah dalam mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat dan konsisten kepada orang yang benar-benar mampu dalam melaksanakannya. Jika pesan dan perintah kebijakan yang diberikan tidak jelas dan tidak terspesifikasikan, maka kemungkinan besar akan terjadi kesalahpahaman dan kebingungan ditingkat implemator, khususnya dalam memahami deskripsi tugas yang harus dilakukan.

Dalam teori George C. Edward III dijelaskan bahwa komunikasi merupakan langkah awal dalam pelaksanaan kebijakan yang akan diberlakukan untuk mencapai sasaran. Komunikasi juga sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Tujuannya yaitu untuk pelaksanaan kebijakan yang lebih efektif dan terkontrol sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa aspek yang terdapat dalam komunikasi antara lain yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

**1) Transmisi**

Transmisi sebagai penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Metode komunikasi yang dipakai dalam penyaluran informasi tentang kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Enrekang yakni

dengan komunikasi secara langsung atau tatap muka dari pihak pelaksana dengan pihak sasaran dan melalui komunikasi secara tidak langsung. Komunikasi secara langsung dilaksanakan melalui kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di kantor-kantor kecamatan Kabupaten Enrekang. Pada komunikasi secara tidak langsung berupa penyampaian informasi melalui media masa yakni pembagian brosur dan pemasangan spanduk tentang layanan perizinan berusaha OSS.

## **2) Kejelasan**

Kejelasan yang berkenaan dengan komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan, karena ketidakjelasan pesan kebijakan dapat menghalangi implementasi. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) kejelasan informasi dari Kementerian Koordinator Bidang Ekonomi, Lembaga OSS dan DPMPSTP untuk kelompok sasaran penyampaiannya sudah jelas diatur secara rinci dengan dikeluarkannya kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Koordinator Bidang Ekonomi pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

## **3) Konsistensi**

Perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Jika kebijakan tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang diberikan tidak konsisten, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dan kelompok sasaran. Konsistensi sangat penting diperlukan

dalam memberikan penyampaian informasi. Dalam kegiatan sosialisasi tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) materi yang diberikan yaitu mengenai jenis perizinan pokok, pendaftaran berusaha, perizinan lingkungan dan pemenuhan standart bangunan, perizinan berusaha, perizinan komersial, tahapan izin usaha, tahapan izin komersial, pelaksanaan perizinan melalui OSS, cara menggunakanOSS, dan langkah pengajuan perizinan melalui OSS.

#### **b. Sumber Daya**

Pentingnya keahlian yang tepat pada staf, informasi yang cukup dan relevan tentang cara mengimplementasikan kebijakan dan terjadi penyesuaian terhadap siapa saja yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan dengan maksud tertentu, dan berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah, dan persediaan). Termasuk di dalamnya untuk kepentingan publik.

Alokasi sumber daya merupakan indikator yang membangun keberhasilan penerapan konsep *e-Government*. Sumber daya tersebut berupa perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) manusia, finansial, dan infrastruktur yang dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan konsep tersebut. Sesuai dengan teori Indrajit (2006) dialokasikannya sejumlah sumber daya akan berpengaruh terhadap keberhasilan *e-Government* di terapkan. Pada implementasinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang sudah mengalokasikan sejumlah sumber daya berupa sumberdaya manusia, DPMPTSP Kabupaten Enrekang sudah menyiapkan pegawai yang dikhususkan sebagai operator layanan OSS. Kemudian pada sumber daya infrastruktur,

DPMPTSP Kabupaten Enrekang telah mengalokasikan sarana prasarana yang dikhususkan untuk sistem OSS tersebut. Kemudian aspek lainnya adalah sumber daya perangkat keras sebagai pendukung pelaksanaan sistem OSS. Pada sumber daya finansial terhadap perubahan anggaran yang awalnya tidak dianggarkan peralatan-peralatannya, setelah diterapkan sistem OSS DPMPTSP Kabupaten Enrekang langsung mengubah anggaran yang sebelumnya tidak ada kemudian menganggarkan sejumlah sarana dan prasarana yang berada pada ruang layanan OSS. Tercantum pada PP No. 24 Tahun 2018 Pasal 96 Pendanaan pelaksanaan perizinan berusaha melalui sistem OSS mencakup penyediaan peralatan untuk pelaksanaan sistem OSS, Jaringan sistem OSS dan sumber daya manusia untuk pelaksanaan sistem OSS.

Keberhasilan suatu kebijakan juga dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

### **1) Staf**

Ketersediaan dan kemampuan staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang sudah tercukupi yaitu berjumlah 52 orang. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui *Online Single Submission* (OSS) merupakan tugas staf bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu terdiri dari 5 (lima) orang. Pada pelaksanaan pemberian layanan perizinan melalui OSS ini, staf yang terlibat yaitu yang berkompeten di bidang IT mengingat bahwa dalam pelayanan ini sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi.

### **2) Informasi**

Sumber daya informasi juga penting dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat. Tanpa adanya materi yang disampaikan atau kekurangan sumber daya informasi maka sebuah implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan baik. Bentuk informasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang selain kegiatan sosialisai yang dilakukan adalah dengan memberikan brosur mengenai pedoman perizinan berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) dan berupa *fotocopy* materi yang bisa diperbanyak untuk dibagikan kepada pengunjung yang datang.

### 3) Wewenang

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat terlaksana dengan baik. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang sudah diterapkan. Pemberian kewenangan mengenai kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) sudah terarah mulai dari tingkat pusat hingga penerapannya di Pemerintah Daerah kabupaten/ kota. Dalam implementasi pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang wewenang oleh pimpinan yaitu Kepala Dinas. Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Enrekang yaitu berada pada staf bidang Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) yang membawahi Seksi Pelayanan Usaha dan Izin Non Usaha dan Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi.

#### 4) Fasilitas

Fasilitas merupakan faktor terpenting dalam indikator keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Tanpa adanya fasilitas pendukung berupa sarana dan prasarana maka implementasi suatu kebijakan tidak akan berhasil. Fasilitas penunjang kegiatan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Enrekang terdiri dari fasilitas peralatan dan fasilitas fisik. Fasilitas peralatan berupa komputer yang berjumlah 15, pinter yang berjumlah 15, dan jaringan interne, fasilitas pendukung seperti genset yang senantiasa diperuntukkan agar penyelenggaraan perizinan tetap berlangsung meskipun mati lampu PLN. Sedangkan fasilitas fisik berupa gedung atau kantor DPMPTSP sebagai tempat pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha yang dilengkapi dengan ruang tunggu bagi customer yang sangat bersih dan nyaman.

##### c. Struktur Birokrasi

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya. Implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidak efisienan struktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi kearah yang lebih

baik, yaitu dengan melakukan standard operating procedures (SOPs) dan melaksanakan fragmentasi.

Kebijakan yang kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan melalui koordinasi yang baik. Dua hal yang dapat mengatur kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik yaitu dengan melakukan:

### **1) *Standart Operating Prosedures (SOP)***

SOP adalah serangkaian instruksi kerja tertulis mengenai proses penyelenggaraan administrasi kegiatan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Dengan adanya SOP maka Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) akan memiliki suatu pedoman atau acuan penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedur sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerjanya. Pelaksanaan pelayanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Enrekang menggunakan SOP dari pusat yang sudah terintegrasi menjadi program nasional dan dari daerah memang tidak ada. Jadi pada pelaksanaan pelayanannya DPMPTSP Kabupaten Enrekang berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

### **2) *Fragmentasi***

Fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan atau aktivitas staf pegawai di antara level kerja. Pembagian tugas dan penyebaran tanggungjawab kegiatan para pelaksana Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) sudah sesuai yaitu pada staf bidang PTSP

yang terdiri dari Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha dan Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi. Tanggungjawab Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha yaitu pada setiap customer atau pelaku usaha atau pelaku usaha yang mengurus perizinannya melalui DPMPTSP Enrekang. Sedangkan Tanggungjawab Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi yaitu melayani berbagai layanan informasi dan pengaduan.

Berdasarkan teori kebijakan publik, pembentukan OSS serta perkembangannya haruslah dibentuk dan dikembangkan dengan tujuan untuk pelayanan publik yang baik. Karena keberadaan OSS sangat membantu masyarakat pelaku usaha untuk mendapatkan perizinan. Keberadaan OSS tentunya akan merubah pandangan masyarakat pelaku usaha yang selama ini berpandangan bahwa mengurus perizinan adalah suatu proses yang rumit dan sangat panjang, kemudahan yang ditawarkan oleh OSS tentunya akan meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat akan pentingnya perizinan serta mencegah terjadinya kegiatan usaha yang tidak memiliki izin. Dan apabila dilihat dari sisi ekonomis, semakin banyak masyarakat pelaku usaha mengurus perizinan, maka akan semakin bertambah pendapatan Negara yang dihasilkan oleh sektor perizinan. Akan tetapi dalam perkembangannya, ditemukan kesulitan dalam pelaksanaan OSS seperti misalnya: masih banyak daerah yang sistem perizinan satu pintunya belum tersambung dengan OSS.

Harapan kedepannya OSS dapat menjadi lebih mudah dan dapat terhubung dengan seluruh sistem perizinan satu pintu milik daerah di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sehingga instrumen perizinan di Indonesia dapat menyumbangkan income yang lebih besar bagi perbendaharaan Negara.

## **2. Pola Mengatasi Persoalan dalam Perizinan Usaha Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang**

Keberhasilan dalam penerapan kebijakan tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang diketahui ada beberapa faktor yang menjadi solusi dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Adapun yang menjadi faktor dalam penerapan program penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diantaranya adalah:

### **a. Pendekatan Persuasif dalam Pelayanan**

Upaya untuk mengatasi Persoalan dalam Perizinan Usaha Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang, maka dilakukan dengan berbasis pada pendekatan-pendekatan secara persuasif terhadap pelaku usaha dengan mengedepankan pelayanan. Sistem ini bukan merupakan pemberian sanksi atau panisemen tetapi bagaimana tim aparaturnya memfasilitasi melalui penyadaran dan jemput langsung sehingga para pelaku usaha terlayani dengan baik tanpa pungutan biaya apapun yang tidak sesuai ketentuan. Selain itu diharapkan dalam pelayanan tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melalui beberapa upaya inovasi dan kreasi tersebut dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan masyarakat dan juga untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Sebagaimana pendapat Sinambela (2006:66) yang menyatakan agar birokrasi tetap *survive*, maka birokrasi harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah, termasuk didalamnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, mengingat prinsip efisiensi dan efektivitas dalam realisasinya sering mengalami inefisiensi dan inefektivitas karena dipengaruhi faktor kelembagaan, prosedural, kurangnya keahlian dan keterampilan serta perilaku negatif pelaksana.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan. Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu pintu Kabupaten Enrekang karena untuk mendapat kualitas pelayanan yang baik, pegawai dalam memberikan pelayanan harus bersikap ramah dan sopan.

#### **b. Sikap Pelaksana (Disposisi)**

Karakter dan kemampuan agen pelaksana berperan penting dalam implementasi suatu kebijakan. Kinerja dalam implementasi publik sangat dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan agen pelaksananya, maka dari itu kemampuan agen pelaksana dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat juga harus mengikuti norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam lingkungan kerja dari keseluruhan struktur birokrasi. Maka dari itu dalam mengikuti norma dan nilai-nilai yang berlaku maka akan dapat menentukan keberhasilan suatu kebijakan yang dikeluarkan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dari karakteristik dan kemampuan agen pelaksana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang sudah efektif dan berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan para Aparatur Sipil Negara dan Non Sipil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang telah melaksanakan tugas atau telah bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian dari setiap bidang yang dikerjakan. Maka dari itu penempatan posisi jabatan yang tepat akan dapat sangat membantu dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Dengan melihat pentingnya karakteristik dan kemampuan agen pelaksana maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang mengeluarkan program pelayanan *Service Excellent*, program ini merupakan program yang berfokus pada pemberian pelayanan pada Front Office. Para aparatur yang bekerja di front office mengikuti pelatihan-pelatihan mengenai bagaimana pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar-standar pelayanan yang berlaku. Program layanan *Service Excellent* ini dikeluarkan semata-mata demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Adapun Hubungan antar Organisasi sangat berpengaruh terhadap tercapainya tujuan suatu kebijakan dalam Instansi atau organisasi, karena dalam implementasi kebijakan perlu adanya dukungan dan koordinasi dalam instansi itu sendiri ataupun dengan instansi lain, hal ni guna untuk keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hubungan antar organisasi terdiri dari kejelasan dan konsistensi sasaran program, pembagian fungsi antar instansi yang pantas, standarisasi prosedur perencanaan, ketepatan dan kualitas

komunikasi antar organisasi dan efektifitas jejaring dalam mendukung suatu program.

Berdasarkan hasil penelitian dari hubungan antar organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang menunjukkan mengenai hubungan dengan instansi itu sendiri ataupun hubungandengan instansi lain sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan sudah terjalin atau terkoordinasinya hubungan antar instansi lain dalam pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat. Karena Masyarakat yang ingin membuat surat perizinan tidak perlu lagi bolak-balik dari satu instansi ke instansi lainnya untuk membuat surat perizinan, hanya perlu mendatangi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Contoh lain keberhasilannya implementasi pelayanan perizinan kepada masyarakat dalam hubungan organisasi yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengeluarkan program Penempatan Pegawai di setiap Kecamatan. Program ini dikeluarkan dan bekerjasama dengan setiap Kantor Kecamatan yang berada di Kabupaten Enrekang, program ini dikeluarkan untuk mempermudah pelayanan perizinan kepada masyarakat. Bagi masyarakat yang tidak bisa mendaftarkan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Peayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang hanya perlu mendatangi Kantor Kecamatan sesuai dengan domisilinya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk pelayanan perizinan usaha yaitu wujud pelayanan kerja ASN Dinas dan Non ASN DPMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders, antara lain: (a) Komunikasi, yaitu komunikasi dua arah antara pegawai serta pegawai dengan masyarakat sudah seimbang; (b) Sumber daya, yaitu sumber daya manusia, infrastruktur ; dan (c) Struktur birokrasi, yaitu mengikuti standar Operasional Prosedur. Dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang merujuk kepada penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Cipta Kerja diperintahkan untuk dibuat peraturan pemerintah sebagai rujukan pelaksanaan teknis sejumlah kemudahan perizinan berusaha tersebut yaitu dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Peraturan Pemerintah ini juga dijelaskan juga yang menjadi tujuan dari penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko adalah untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha yaitu melalui, melaksanakan penerbitan perizinan berusaha secara lebih efektif dan sederhana dan pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pola Mengatasi Persoalan dalam Perizinan Usaha Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang diketahui ada beberapa faktor yang menjadi solusi dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), antara lain Pendekatan Persuasif dalam Pelayanan dan sikap pelaksana (disposisi).

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Penerbitan *One System Submission* merupakan terobosan revolusioner di dalam sistem perizinan di Indonesia. OSS diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perizinan di bidang usaha. Harapan kedepannya OSS bisa dijadikan sebagai suatu karya monumental yang dapat merubah mindset masyarakat akan perizinan yang rumit dan panjang menjadi perizinan yang cepat dan sederhana.
2. Sosialisasi mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) perlu ditingkatkan lagi dan lebih merata dengan menambah pemasangan spanduk atau baliho di seluruh kecamatan di Kabupaten Enrekang, serta juga dilakukan sosialisasi melalui *website* supaya masyarakat yang belum berkesempatan hadir atau mengikuti

kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh DPMPTSP Kabupaten Enrekang dapat mengetahui informasi tersebut.

3. Pada staf bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai pelaksana yang memberikan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) seharusnya juga mengadakan pendampingan pelatihan akses perizinan pada kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di kantor-kantor kecamatan Kabupaten Enrekang. Dengan adanya tambahan pendampingan pelatihan akses perizinan diharapkan agar masyarakat calon pelaku usaha bisa menerapkan atau mempraktekkan cara-cara mengurus izin melalui OSS sendiri dimana pun dan kapan pun.
4. Diperlukan pengawasan DPMPTSP Kabupaten Enrekang untuk terus mengawasi sistem OSS yang diterapkan saat ini, karena sistem ini masih dalam masa transisi dan masih dalam tahap penyempurnaan. Pengawasan DPMPTSP dapat membantu sistem OSS ini dapat selalu mengalami perbaikan.
5. Perlunya peningkatan SDM dengan pendidikan dan pelatihan, termasuk adanya bimbingan teknis agar sistem online berjalan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Arfan. 2010. *Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika.
- AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Adrian Sutedi, *Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), 168.
- Agus Fanar, 2009, “Standar Pelayanan Publik Pemda”, Kreasi Wacana, Bantul.
- Algifari, Guritno Mangkoesobroto. 1998. *Teori Ekonomi Makro*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Ambarsari, Indah & Purnomo, Didit 2005. “Studi Tentang Penanaman Modal Asing di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. Vol.6 No.1.
- Arief Januari. 2018. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan dengan Sistem SMS Gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*, Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara
- Atik & Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budi Winarno. 2008. *Kebijakan Publik*, Pt. Buku Kita: Jakarta.
- Damanik, Dani Boy. 2017. *Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pematangsiantar*. Skripsi. Medan: Departemen Ilmu Administrasi Publik, FISIPOL USU.
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Dwijayanto, Agus. 2015. *Administrasi Publik Desentralisasi, Kelembagaan, dan Aparatur Sipil Negara*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Harbani Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hisyam Afif Al Fawwaz. 2019. *Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi*

- (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dan Hukum Islam). Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- I Nyoman Sumaryadi. (2010). Efektifitas Implementasi Otonomi Daerah. Jakarta: Citra Utama.
- I Made Windu Segara Kurniawan, Gede Rasben Dantes, Gede Indrawan. 2020. Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Online Single Submission* Menggunakan Metode Delone Dan Mclean, Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika, Vol. 9 No. 3 Tahun 2020.
- Iwan Henri Kusnadi, Muhammad Rifqi Baihaqi. 2020. Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang, *The World of Public Administration Journal*, Volume 2 Issue 2, Desember 2020.
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2012, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung, Penerbit NUANSA.
- Joni Dawud, Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar, Deni Fauzi Ramdani. 2020. Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara* Vol. 12 No.12 Tahun 2020.
- Linton, Ralph. 1984. *Antropologi, Suatu Penyelidikan Tentang Manusia*. Bandung: Jemmars.
- Lukman Hakim. 2011. *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Jogjakarta.
- Luthfi J. Kurniawan & Mustafa Lutfi.2012. *Perihal Negara . Hukum & Kebijakan Publik*. Malang. Setara Press
- Krugman Paul. 1991. *Increasing Return And Economic Geography. The Journal Of Political Economy*, Vol. 99. Issue 3 (Jun.1991), P.483-499.
- Kurniawan, Luthfi J. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik, Enrekang Corruption Wacth (MCW) Enrekang dan Aliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi, YAPPIKA*. Jakarta.

- Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Muhammad Iqbal Fitra Assegaf\*,Henny Juliani,Nabitatus Sa'adah. 2019. Pelaksanaan *online Single Submission* (OSS) Dalam Rangkapercepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modaldan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 8, Nomor2, Tahun 2019
- Nur Lia Halim. 2017. Pelayanan Perizinan Pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu pintu Di Kabupaten Enrekang, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar
- Richard West, Lynn H. Turner. 2008. Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi, Jakarta: Salemba Humanika
- Robby, & Tarmini. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS) : Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi.
- S. Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 2, no. 1, pp. 143-154, Jun. 2019. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Sarwedi. (2002). Investasi Asing Langsung di Indonesia dan Faktor yang Mempengaruhinya. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 4(1), 17-35.
- Sodik Sudraj Ridwan, Achmad at, 2012, Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung, Penerbit NUANSA, 19 Abdul karimzai. 154-155.
- Solichin Abdul Wahab. 2012. Analisis Kebijakan, Pt. Bumi Aksara:Jakarta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Tambunan. 2001. Perekonomian Indonesia Teori dan Temuan Empiris. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Thomas, Suyatno. 2003. Dasar-dasar Perkreditan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Tim Redaksi Forum Sahabat. 2010. Pedoman Praktis Mengurus Izin Industri dan Perdagangan, Jakarta: Niaga Swadaya.

Uchaimid Biridlo'i Robby dan Wiwin Tarwini. 2019. Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS) :Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)Kabupaten Bekasi. Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol. 10 No.2Tahun 2019

### **UNDANG – UNDANG**

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **PERATURAN PEMERINTAH:**

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan di Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

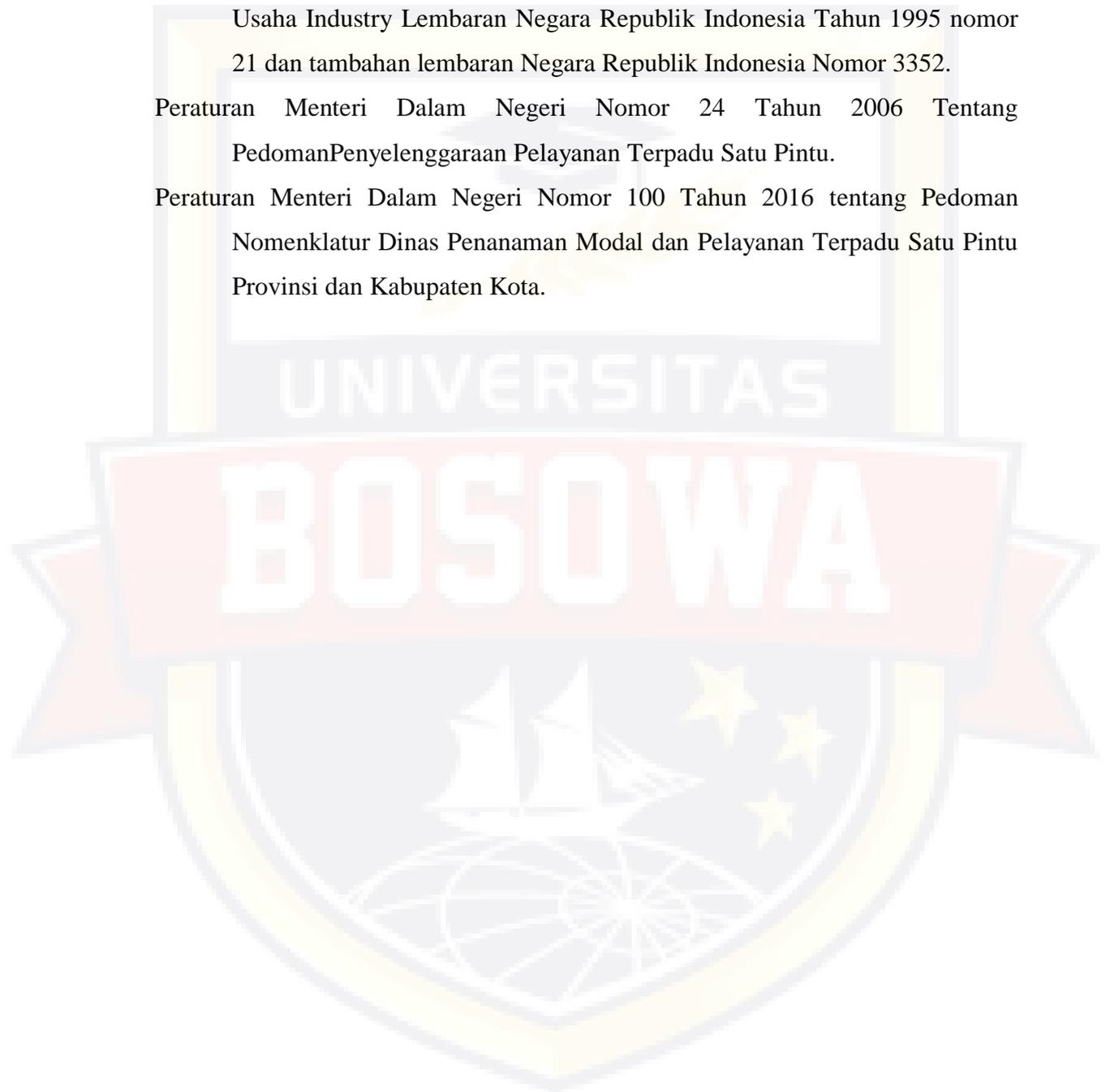
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2007 tentang daftar bidang usaha yang tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan di bidang penanaman modal dan atau perubahannya.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1995 tentang Izin Usaha Industry Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 nomor 21 dan tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3352.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota.



**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**



## Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



## UNIVERSITAS BOSOWA

### PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568  
 Website: <http://www.unibos.ac.id> E-mail: [pascasarjana\\_empatlina@yahoo.com](mailto:pascasarjana_empatlina@yahoo.com)  
 MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 27 September 2021

No. : **994/B.03/PPs/Unibos/IX/2021**  
 Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**  
 Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.  
**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang)**

di  
 Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Lima Belas** Bulan **September** Tahun **Dua Ribu Dua Satu** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa atas nama:

Nama : **Nurhayati**  
 NIM : **4619103033**  
 Program Studi : **Magister Administrasi Negara**  
 Konsentrasi Studi :  
 Judul Tesis : **Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:

1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd.
2. Dr. Nurkaidah, M.M.

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Direktur  
 u.b. Asisten Direktur



**Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.**

NIDN. 00 1501 6704

Tembusan:

1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Direktur PPs Universitas Bosowa
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Pertinggal



**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Pinang Enrekang Telp/Fax (0420)-21079*  
**ENREKANG**

Enrekang, 07 Oktober 2021

Nomor : 500/DPMPTSP/IP/X/2021  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
 Yth. Kepala Dinas DPMPTSP Kab. Enrekang  
 Di-  
 Enrekang

Berdasarkan surat dari u.b. Asisten Direktur Universitas Bosowa Makassar, Nomor: 994/B.03/PPs/Unibos/IX/2021, tanggal 27 September 2021, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **Nurhayati**  
 Tempat Tanggal Lahir : Pasaran, 28 Mei 1972  
 Instansi/Pekerjaan : Mahasiswa  
 Alamat : Jl. Ahmad Yani No. 51 Kel. Tanete Kec. Anggeraja

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Tesis dengan judul: **"Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang"**.

Dilaksanakan mulai, Tanggal 07 Oktober 2021 s/d 07 Desember 2021

Pengikut/Anggota : -

Pada Prinsipnya dapat menyetujui kegiatan tersebut diatas dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Pemerintah/Instansi setempat.
2. Tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan.
3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas fotocopy hasil Tesis kepada Bupati Enrekang Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Demikian untuk mendapat perhatian

A.n. BUPATI ENREKANG  
 Kepala DPMPTSP Kab. Enrekang



**Dr.Ir.CH Aidar Bulu.ST.MT**

Pangkat : Pembina Tk.I

Nip : 19750528 200212 1 005

Tembusan Yth :

1. Bupati Enrekang (Sebagai Laporan).
2. Kepala BAKESBANG POL Kab. Enrekang.
3. Camat Enrekang.
4. Universitas Bosowa Makassar.
5. Yang Bersangkutan (**Nurhayati**).
6. Peninggal.

**PEDOMAN WAWANCARA DAN  
TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN INFORMAN**

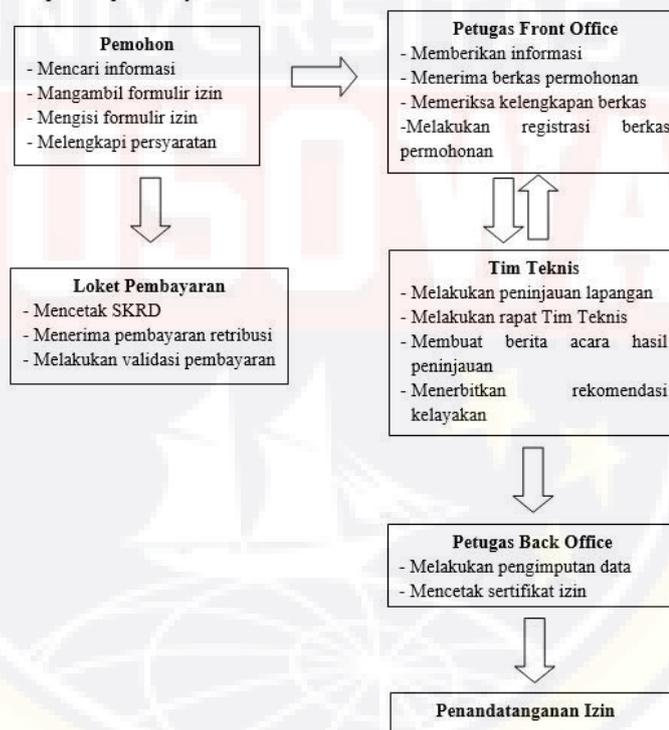
**A. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN ENREKANG (DR. IR. CHAIDIRI BULU,  
ST., M.T)**

**B. SEKERTARIS DINAS: (KUSWIEAN, S.E)**

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang? Jelaskan

Keterangan:

Pelayanan perizinan diberikan sesuai dengan mekanisme/prosedur pelayanan perizinan maupun non perizinan yakni:



2. Apakah anda mengetahui apa itu Sistem *Single Submission* dalam pelayanan perizinan usaha pada DPMPSTP di Kabupaten Enrekang?

Keterangan:

- Saya kira kita sudah mengetahui bahwa *Online Single Submission (OSS)* merupakan sistem pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik.
- OSS adalah sistem perizinan yang berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di office daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha didalam negeri.

3. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang (DPMPTSP) dianggap jelas dan mudah bagi penggunaannya.

Keterangan:

Pada dasarnya sudah disosialisasikan kepada masyarakat. Demikian pula ketika para pemohon datang ke kamtor untuk mencari informasi juga kembali dijelaskan tentang mekanisme pelayanan perizinan oleh petugas diberikan kemudahan dengan membantu pemohon untuk dapat memenuhi syarat-syarat pelayanan dan hal ini membantu mempercepat terpenuhinya syarat pelayanan perizinan.

4. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di kantor dinas / DPMPTSP Kabupaten Enrekang.

Keterangan:

Waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang dimulai dari Pukul 07.30 s/d 16.00 untuk hari senin s/d hari kamis dan untuk hari jum'at 07.30 s/d 16.30

- Kepastian waktu selesainya permohonan perizinan tergantung dari terpenuhinya dengan cepat syarat-syarat pemohon untuk dip roses permohonannya.
- Jika syarat-syarat permohonannya sudah lengkap sejak awal maka hanya 1 hari bisa terbit izin usahanya. Jika belum terpenuhi maka diminta kepada pemohon untuk dapat memenuhi syarat-syarat izin usahanya terlebih dahulu.

5. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang sudah tepat sasaran? Jelaskan

Keterangan:

Menurut saya pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Enrekang sudah tepat sasaran dengan melihat bahwa apa yang diterapkan didalam pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan dan SOP yang ada.

6. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku? Jelaskan!

Keterangan:

Bahwa pelayanan DPMPTSP Kabupaten Enrekang senantiasa merujuk kepada peraturan perundang-undangan yang ada dalam hal pelayanan perizinan antara lain:

1. PP No. 5 Tahun 2021 yaitu peraturan pemerintah tentang penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. → di undangkan tanggal 2 Ferbuari 2021

7. Faktor-faktor apa yang menghambat pelaksanaan pelayannan public dalam sistem *Single Submission* dalam pelayanan perizinan berusaha pada DPMPTSP Kabupaten Enrekang?

Keterangan:

- Sumber daya manusia yakni warga/masyarakat yang mengajukan permohonan tidak mengetahui mengoperasikan teknologi seperti computer, laptop.

- Masyarakat malas/enggan untuk mencari informasi awal sebelum akan melakukan permohonan usaha agar syarat-syarat permohonan izin usahanya dapat terpenuhi cepat.
  - Terkadang sistem jaringan yang berubah dan jaringan internet yang mengalami kendala seperti lambat loading.
8. Apa upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Enrekang untuk mengatasi kendala-kendala pelayanan public dalam pelaksanaan pengurusan izin menggunakan sistem *single submission*?
- Keterangan:
- Senantiasa mensosialisasikan informasi terkait dengan pelayanan perizinan lewat OSS.
  - Memberikan pelatihan-pelatihan kepada staf/Stakeholder terkait dengan pelayanan perizinan lewat OSS.
9. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor DPMPTSP sudah menunjukkan tanggung jawab dengan optimal? Jelaskan!
- Keterangan:
- Sampai saat ini pegawai yang memberikan pelayanan sudah dianggap bertugas dengan optimal. Mereka melaksanakan tugas dengan baik dan bertanggung jawab ada 20 orang yang siap memberikan pelayanan dan 2 orang ASN Honorer total 22 orang. Pelayanan langsung dan 1 kepala bidang dan 2 kepala seksi yakni:
- Kepala bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan yang di jabat oleh Muhammad Ibrahim, S.Kom
  - Kepala Seksi Administrasi pelayanan perizinan dan wakil perizinan di jabat oleh Nur Rahman Arif, S.Pd
  - Kepala seksi pengaduan perizinan di jabat oleh Namti Maseng.
10. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang?
- Keterangan:
- Sarana dan prasarana sudah diupayakan ketersediaannya seperti ada standar pelayanan pada tiap bidang
11. Berapa jumlah pegawai di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang? Jelaskan!
- Keterangan:
- Jumlah pegawai DPMPTSP yang ada di struktur/fungsional ada 17 orang dan Tim Teknis 20 orang.  
Lihat ulang absensi ada 20 ASN dan 30 Honorer
12. Apakah pegawai yang ada di DPMPTSP Kabupaten Enrekang bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!
- Keterangan:
- Semua pegawai senantiasa diarahkan adar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal pelayanan perizinan sejak awal hingga selesainya atau terbitnya izin usaha ataupun bentuk pelayanan lainnya.
13. Darimana sumber dan berapa jumlah anggaran pelayanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang? Jelaskan!
- Keterangan:

- Sumber anggaran ada 2 yakni:
    - APBD Dana DAU
    - DAK (Non Fisik)
  - Jumlah anggaran operasional disesuaikan dengan anggaran yang ada.
14. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan sistem single submission yang diberikan di DPMPTSP?

Keterangan:

Masyarakat merespon positif karena dianggap OSS memudahkan untuk penerbitan izin berusaha meskipun ada pemohon yang tidak dapat mengerjakan ada pemohon yang tidak dapat mengerjakan sendiri lewat aplikasi tetapi mendapat pendampingan untuk menyelesaikan.

15. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang?

Keterangan:

Layanan OSS digratiskan namun untuk BPJS Ketenagakerjaan ini yang dibayar pemohon.

16. Apa yang menjadi dasar bagi Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat?

Keterangan:

Pelayanan diberikan berdasarkan aturan perundang-undangan adalah PP No. 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di undang-undang pada tanggal 21 Juni 2018 sebagai tindak lanjut dari PP No. 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha.

Baru

PP No.5 Tahun 2021

PP No.6 Tahun 2021

17. Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan dan biaya pelayanan yang ada di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang?

Keterangan:

1. Lewat informasi jika ke kantor (Front Office)
2. Lewat brosur, pamflet
3. Lewat sosialisasi
4. Lewat pertemuan-pertemuan dan forum-forum

**C. KEPALA BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DPMPTSP KABUPATEN ENREKANG (MUHAMMAD IBRAHIM, S.KOM)**

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang? Jelaskan!

Keterangan:

- Prosedur pelayanan telah disosialisasikan kepada masyarakat dan sampai saat ini tidak ada complain terkait prosedur layanan di DPMPTSP khususnya masalah perizinan.
- Dalam hal terbitya surat izin usaha atau perizinan lainnya sepanjang berkasnya memenuhi syarat/berkas pemohonannya lengkap maka langsung sapat diproses kecuali jika berkas pemohon tidak lengkap maka diminta untuk melengkapinya terlebih dahulu.

2. Apakah anda mengetahui apa itu sistem single submission dalam pelayanan perizinan usaha pada DPMPTSP Kabupaten Enrekang?

Keterangan:

OSS merupakan sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi di daerah dan pusat guna mempermudah kegiatan usaha.

3. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang dianggap jelas dan mudah bagi penggunanya.

Keterangan:

- Selama ini syarat-syarat pelayanan dapat diterima baik oleh masyarakat, tidak ada complain karena pada dasarnya sudah disosialisasikan kepada masyarakat umum lewat forum-forum, brosur, pamphlet, informasi *Front Office* dan lain-lain.
- Adapun syarat-syarat untuk terbit izin itu sendiri ada si aplikasi OSS.

4. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang?

Keterangan:

Waktu pelaksanaan pelayanan disesuaikan dengan SOP  
Di OSS

- Sepanjang memenuhi semua syarat sabagai pemohon maka akan dapat disesuaikan perizinannya dengan cepat.
- Waktu terbitnya izin disesuaikan dengan klasifikasi usahanya apakah mikro, kecil, menengah dan jenis usaha misalnya
  - Usaha bidang budidaya pertanian rujukannya ke Permentan
  - Usaha bidang kesehatan rujukannya ke Permenkes

Jadi tergantung pada aturan sektoralnya. Kondisi seperti ini bisa memakan waktu 10 hari.

- Prosesnya di OSS dapat dilihat pada lampiran PP No. 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
- Termasuk mekanisme OSS ada juga di PP No. 5 Tahun 2021

5. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang sudah tepat sasaran?

Keterangan:

- Iya, sudah tepat sasaran karena rujukan pelayanan berdasarkan aturan perundang-undangan. Karena OSS sendiri tidak dapat jalan kalau tidak sesuai aturan.
- Sasaran OSS sendiri adalah warga masyarakat/pemohon perizinan yang semestinya menyelenggarakan sendiri perizinannya tetapi karena banyak masyarakat/pemohon yang tidak paham teknologi (aplikasi) oleh karena itu diberikan pendampingan dari petugas DPMPTSP Kabupaten Enrekang.

6. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku? Jelaskan!

Keterangan:

DPMPTSP mengoperasionalkan kegiatan pelayanan jelas berdasarkan aturan perundang-undangan.

7. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor DPMPTSP sudah menunjukkan tanggung jawab dengan optimal? Jelaskan!

Keterangan:

Semua pegawai telah memberikan pelayanan dengan rasa tanggung jawab hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat yang datang meminta pelayanan tidak ada yang komplain.

8. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang? Jelaskan!

Keterangan:

Di DPMPTSP ini ada standar sarana pelayanan pada tiap bidang pelayanan misalnya sarana berupa ruang teknis

- Ruang pengaduan
- Ruang menyusui, dll.

9. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang ini? Jelaskan!

Keterangan:

Ada kewajibab DPMPTSP untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan oleh karena itu diberikan layanann berbantuan misalnya pengisian OSS, peginputan data OSS.

- Ada 22 orang pegawai yang siap memebrikan pelayanan (2 ASN), mereka sudah mendapatkan pelatihan seperti service exelen, dan lain-lain (cari tahu pelatihan OSS bagi staf).

10. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!

Keterangan:

Pegawai senantiasa melayani masyarakat dengan penuh rasa tanggung jawab.

11. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada di Kantor DPMPTSP dari segi kuantitas dan kualitas?

Keterangan:

- Sumber daya manusia (SDM) di kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang dianggap cukup dapat menghandle pelayanan di kantor DPMPTSP.
12. Apakah pegawai yang ada di kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!

Keterangan:

- Pegawai DPMPTSP sejak awal sudah di genjot untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- Setiap waktu di briefing untuk dapat melayani masyarakat sepenuh hati dengan sikap sabar, ikhlas dan professional sesuai aturan perundang-undangan.

#### **D. K.BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN DPMPTSP KABUPATEN ENREKANG (HADARIA, S.PD)**

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang? Jelaskan!

Keterangan:

Prosedur pelayanan disesuaikan dengan mekanisme yang ada di mulai dari pemohon mencari informasi, mengambil formulir, mengisi dan melengkapi persyaratan. Kemudian menyampaikan kepada petugas *Front Office*, lalu jika semua berkas sudah diregistrasi dilakukan peninjauan teknis ke lapangan, dirapatkan lalu berita acara dibuat setelah peninjauan lapangan dibuatkan rekomendasi ke petugas untuk melakukan penginputan, percetakan sertifikat izin dan terakhir penandatanganan.

Catatan lain dalam prosedur bahwa setelah semua persyaratan terpenuhi pemohon ke loket pembayaran untuk

- Mencetak SKRD
- Menerima pembayaran retribusi
- Melakukan validasi pembayaran

2. Apakah anda mengetahui apa itu sistem *single submission* dalam pelayanan perizinan usaha pada DPMPTSP?

Keterangan:

OSS merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang diterbitkan oleh lembaga OSS kepada pelaku usaha melalui siste elektronik yang terintegrasi.

3. Apakah pegawai pemberi pelayanan pada DPMPTSP sudah menunjukkan tanggung jawabnya?

Keterangan:

Pada dasarnya pegawai sudah menunjukkan sikap bertanggung jawab dalam bekerja seperti sikap:

1. Membangun hubungan kerja yang baik
2. Selalu peduli / empati
3. Menyelesaikan tugas dengan baik / tuntas

4. Konsisten dalam tindakan dan sikap positif dalam bekerja seperti disiplin, jujur, rajin, dan lain-lain.
4. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya? Jelaskan!

Keterangan:

Pegawai memberikan pelayanan dimulai dari pukul 7.30 s/d 16.00 pada hari senin s/d kamis dan pukul 7.30 s/d 16.30 pada hari jum'at.

5. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!

Keterangan:

Sikap pegawai dalam pelayanan sejak awal di instruksi menanamkan sikap oleh kepala DPMPTSP untuk:

- Bersikap komunikatif yang benar seperti senyum, salam, sapa. Ini dimaksudkan untuk membentuk chemistry yang tepat agar orang lain melakukan respon baik (balik positif) dan membentuk sikap kesadaran dalam pikiran dan hati setiap orang bahwa setiap orang bernilai.
- Berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik (konsisten untuk memberikan pelayanan yang bermutu)
- Memberikan perhatian secara detail pada tiap bagian, tekun dalam melayani
- Bersikap cooperative (kerjasama yang baik) dan lain-lain.

6. Jumlah pegawai DPMPTSP kabupaten Enrekang.

Keterangan:

Terdapat pada absensi

7. Bagaimana kualitas SDM yang ada di kantor DPMPTSP dari segi kualitas dan kuantitasnya.

Keterangan:

- Skala prioritas DPMPTSP sejak awal adalah bagaimana meningkatkan kualitas/mutu pelayanan dan hal ini tidak terlepas dari kualitas SDM yang ada. Para pegawai senantiasa diarahkan untuk senantiasa berfikir dan bertindak positif dengan demikian akan memicu para pegawai untuk mampu konsisten meningkatkan kemampuan dirinya dalam bekerja.
- Kualitas SDm dianggap cukup untuk menghandle tugas pekerjaan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Enrekang.

8. Bagaimana dengan tingkat pendidikan dari pegawai yang ada DPMPTSP ?

Keterangan:

PNS 20 orang

Honorer 30 orang

Jumlah dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada absensi.

9. Apakah pegawai yang ada di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!

Keterangan:

Pegawai Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang telah bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan seperti telah bersikap komunikatif yang benar (member senyum, salam, sapa), mngutamakan kualitas dan kuantitas pada hasil kerja,

tekun dalam tiap bagian pekerjaan, memberikan pelayanan terbaik, terlatih dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan dengan mengutamakan keamanan dan keselamatan, berpenampilan baik/rapi, bersih, segar, bertutur sopan santun dan senantiasa cooperative dalam melayani.

**E. Tim Operational dan Administrasi OSS (OPERASIONAL/OPERATOR OSS: NUR ASRINA)**

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang? Jelaskan!

Keterangan:

- Bahwa prosedur pelayanan secara umum ada di pamflet dapat kita lihat!
- Prosedur teknis pelayanan perizinan

1. Ada lewat manual yakni

- Izin penelitian
- Izin praktek kesehatan

2. Ada lewat OSS yaitu semua jenis usaha seperti

- Perdagangan
- Pertanian (misal usaha sayuran)
- Kesehatan (apotik)

Jika apotik sudah ada NIB baru izin usaha ada. Apotik diverifikasi melalui Dinkes (terbit di DPMPTSP)

- Industri

Jika dilihat terlebih dahulu klasifikasi jenis usahanya/bidang apa? KBLi (Klasifikasi Buku Lapangan Usaha) lalu di input di OSS sesuai dengan kode usahanya.

Diproses melalui akun pribadi masing-masing pemohon, DPMPTSP hanya membantu untuk mendapatkan izin.

INTINYA: Syarat/prosedur pelayanan secara teknis dilakukan disesuaikan dengan jenis usaha pemohon.

2. Apakah anda mengetahui apa itu sistem *single submission* dalam pelayanan perizinan usaha pada DPMPTSP Kabupaten Enrekang?

Keterangan:

OSS merupakan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

3. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor DPMPTSP sudah dianggap jelas dan mudah bagi pengguna.

Keterangan:

Pelayanan DPMPTSP sudah dilakukan secara baik dalam arti petugas/pegawai telah melakukan kewajiban dalam bekerja dengan seoptimal mungkin misalnya:

Dalam memberikan pelayanan semua SDM/pegawai menerapkan sikap yang baik (ramah, sopan, tanggap, cekatan, teliti) ii terkait dengan kecepatan

pelayanan, pelayanan diberikan dengan transparan tidak ada pungli dan tindak korupsi, syarat pelayanan yang jelas (diberikan informasi yang akurat, komunikatif) batas waktu, prosedur dan tarif pelayanan semua diupayakan secara terpercaya.

4. Bagaimana dengan kepastian waktu

Keterangan:

Adanya OSS menunjukkan bahwa pemerintah berkomitmen berupaya dengan serius untuk memudahkan sistem pelayanan perizinan menjadi lebih efisien dan terintegrasi.

Secara teknis:

Waktu penyelesaian izin tergantung juga pada jenis usaha:

- Jika perseorangan misalnya usaha mikro (bukan usaha besar) izin terbit dapat ditunggu.

Misal usaha mikro kecil menengah biasanya cepat terbit (1-2 hari) jika terpenuhi syarat-syarat.

- Non perseorangan (CV,PT)

Biasanya lama (10 hari) karena terlebih dahulu di verifikasi oleh menteri, kepala badan, bupati, dan lain-lain (d disesuaikan siapa punya kewenangan) misalnya usaha konstruksi (perumahan, developer) baru diverifikasi menteri/kepala badan/dinas dilanjutkan melalui akunya.

Dan lihat KBLI (bidang apa misalnya konstruksi mengambil waktu lama), dengan harus melihat siapa kewenangan / urus NIB prosesnya beda usaha perseorangan dan perseorangan.

Syarat untuk masuk OSS:

- Ada email (buarkan akun baru login untuk NIB)
- Ada NPWP
- Ada KTP

5. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor DPMPTSP kabupaten Enrekang? Jelaskan!

Keterangan:

Sarana sudah terpenuhi seperti:

- Jaringan
- Komputer
- Tempat pengaduan

6. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang? Jelaskan!

Keterangan:

Pengelolaan pelayanan terus ditingkatkan dimulai dari pemberian informasi, pelayanan hingga ke pengaduan pelayanan dimana semua sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan di Kantor DPMPTSP

OSS tahap adaptasi karena sistem sudah 2 kali berubah

1. OSS versi 1.1 → berubah Tahun 2021
2. OSS berbasis resiko → sekarang otomatis



Peneliti Berkunjung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Enrekang



Front Office DPMPTSP Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Bapak Bapak Dr. Ir. Chaidir Bulu, S.T., M.T..  
selaku Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Bapak Kusweian, S.E.  
selaku Sekertaris Dinas PMPTSP Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Bapak Muhammad Ibrahim, S.Kom. selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Ibu Hadaria, S.Pd Kassubag Umum dan Kepegawaian  
DPMPTSP Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan staf Front Office DPMPTSP Kabupaten Enrekang



Wawancara dengan Operator dan Administrasi OSS



Wawancara dengan Staf Pelayanan Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang



Pelaksanaan Sosialisasi dan Bimbingan Teknis  
Kemudahan Berusaha



Pelayanan Perizinan di Kantor Kecamatan



Wawancara dengan masyarakat yang mengurus perizinan  
(Pak Wahyuddin Djamar)

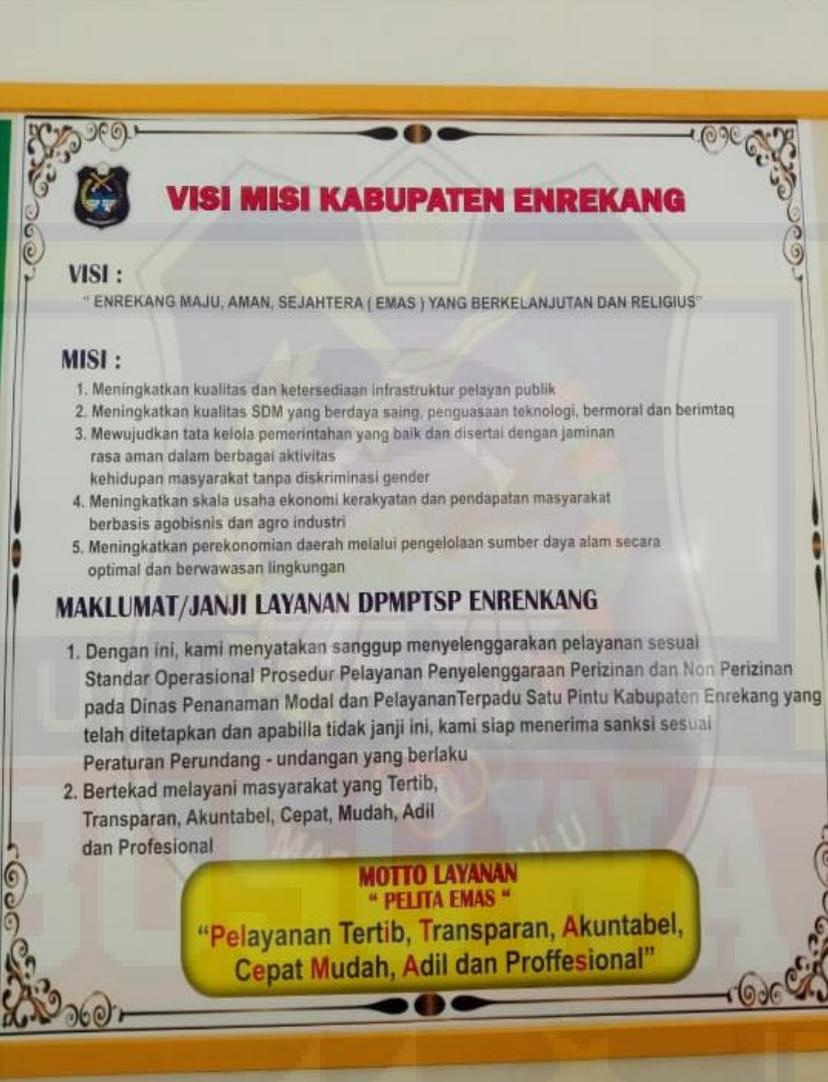


Wawancara dengan pelaku Usaha ( Pak Hartono)



Wawancara dengan Ibu Darmawati Syamsuddin





**VISI MISI KABUPATEN ENREKANG**

**VISI :**  
" ENREKANG MAJU, AMAN, SEJAHTERA ( EMAS ) YANG BERKELANJUTAN DAN RELIGIUS"

**MISI :**

1. Meningkatkan kualitas dan ketersediaan infrastruktur pelayan publik
2. Meningkatkan kualitas SDM yang berdaya saing, penguasaan teknologi, bermoral dan berimtaq
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan disertai dengan jaminan rasa aman dalam berbagai aktivitas kehidupan masyarakat tanpa diskriminasi gender
4. Meningkatkan skala usaha ekonomi kerakyatan dan pendapatan masyarakat berbasis agobisnis dan agro industri
5. Meningkatkan perekonomian daerah melalui pengelolaan sumber daya alam secara optimal dan berwawasan lingkungan

**MAKLUMAT/JANJI LAYANAN DPMTSP ENREKANG**

1. Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang yang telah ditetapkan dan apabila tidak janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang - undangan yang berlaku
2. Bertekad melayani masyarakat yang Tertib, Transparan, Akuntabel, Cepat, Mudah, Adil dan Profesional

**MOTTO LAYANAN  
" PELITA EMAS "**  
"Pelayanan Tertib, Transparan, Akuntabel, Cepat Mudah, Adil dan Professional"





**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG**  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jl. Jenderal Sudirman Km.3 Pinang Telp./Fax (0420) 21079  
**ENREKANG**

**JENIS LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**

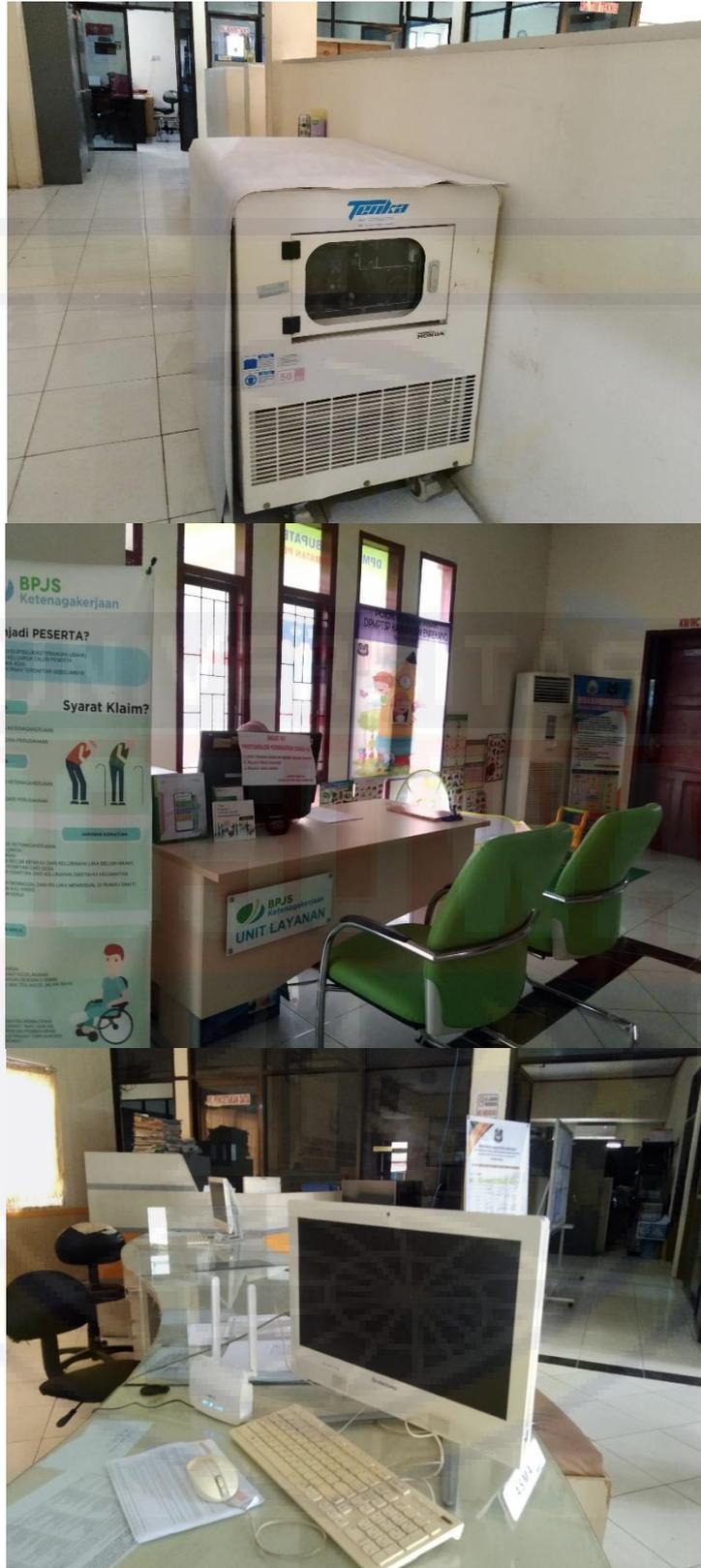
**A. PERIZINAN**

NO	JENIS PERIZINAN	WAKTU	BIAYA	KET
1	IZIN PRINSIP PENANAMAN MODAL	3 Hari	Rp. 0,-	Dihapus
2	IZIN USAHA PENANAMAN MODAL	3 Hari	Rp. 0,-	
3	SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN	2 Hari	Rp. 0,-	
4	IZIN USAHA INDUSTRI	5 Hari	Rp. 0,-	
5	IZIN USAHA SWALAYAN	8 Hari	Rp. 0,-	
6	SURAT IZIN TEMPAT USAHA	3 Hari	Rp. 0,-	Dihapus
7	TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP)	2 Jam	Rp. 0,-	
8	IZIN TENAGA KESEHATAN	3 Hari	Rp. 0,-	
9	IZIN SARANA KESEHATAN	5 Hari	Rp. 0,-	
10	IZIN USAHA PERKEBUNGAN	5 Hari	Rp. 0,-	
11	IZIN USAHA PETERNAKAN/TANDA DAFTAR PETERNAKAN	3 Hari	Rp. 0,-	
12	IZIN USAHA DEPOT AIR MINUM ISI LILANG	12 Hari	Rp. 0,-	
13	IZIN USAHA PEMULUTAN HEWAN	3 Hari	Rp. 0,-	
14	TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA	5 Hari	Rp. 0,-	
15	IZIN PENYELENGGARAAN ANGKUTAN	3 Hari	Rp. 0,-	
16	IZIN PENYELENGGARAAN PENJUALAN USAH DINI	3 Hari	Rp. 0,-	
17	IZIN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DASAR	3 Hari	Rp. 0,-	
18	IZIN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN NON FORMAL	3 Hari	Rp. 0,-	
19	IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI	3 Hari	Rp. 0,-	
20	IZIN MEMORIKAN BANGUNAN	5 Hari	Rp. 0,-	
21	IZIN PEMASANGAN REKLAME	3 Hari	Rp. 0,-	
22	TANDA DAFTAR OKUDANG (TDO)	3 Hari	Rp. 0,-	
23	IZIN LOKASI	10 Hari	Rp. 0,-	
24	IZIN LINGKUNGAN	12 Hari	Rp. 0,-	
25	IZIN PERLINDUNGAN DAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN HIDUP	10 Hari	Rp. 0,-	
26	IZIN PENELITIAN	4 Jam	Rp. 0,-	

**B. NON PERIZINAN**

NO	JENIS PERIZINAN	WAKTU	BIAYA
1	REKOMENDASI PEMERINTAH DAERAH	10 Hari	Rp. 0,-
2	IZIN PRINSIP PEMERINTAH DAERAH	10 Hari	Rp. 0,-

Spanduk dan Brosur Sosialisasi oleh DPMPSTP Kabupaten Enrekang



Fasilitas Pendukung dalam Pelayanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Enrekang

## RIWAYAT HIDUP



Nurhayati, Panggilan Nur lahir di Pasaran Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang Pada Tanggal 28 Mei 1972 dari pasangan suami istri H.Tandi Sigara dan Hj.Tote Dampu, Peneliti adalah anak ke 2 dari 4 bersaudara.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu Sekolah Dasar Negeri 111 Pasaran Kabupaten Enrekang lulus Tahun 1984 kemudian dilanjutkan di SMP Negeri Cakke Kabupaten Enrekang lulus Tahun 1987 dilanjutkan pada tahun yang sama di SMAM Cakke lulus Tahun 1990. Dan mulai Tahun 1990 mengikuti Program Strata Satu (S.1) Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Hasanuddin, dan lulus pada Tahun 1996.

Pada Tahun 2006 Terangkat sebagai Pegawai Negeri Sipil pada Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Enrekang. Sampai dengan penulisan tesis ini penulis masih terdaftar sebagai Mahasiswa Program Strata Dua (S.2) Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas BOSOWA Makassar.

Berkat Rahmat dan Ridho Allah SWT penulis dapat menyelesaikan studi dengan karya ilmiah yang berjudul “Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.”