

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI ONLINE SINGLE  
SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GRESIK**

**Siti Nurhalizah**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[Khalissyah.lizha30@gmail.com](mailto:Khalissyah.lizha30@gmail.com);

**Endang Indartuti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untag-sby.ac.id);

**Supri Hartono**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:suprihartono@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk perwujudan dari fungsi negara yang digambarkan dalam sikap dan perilaku aparatur pemerintahannya. OSS Merupakan salah satu bentuk pelayanan perizinan yang berbasis elektronik. Program ini digunakan untuk memperbaiki system pelayanan publik agar dapat digunakan lebih efektif dan efisien sehingga dapat memberikan kemudahan dari pelayanan sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Publik melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Gresik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode Penelitian kualitatif yang digunakan nantinya akan berisi deskripsi mengenai bagaimana keberhasilan Implementasi Pelayanan Publik melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Gresik dengan menggunakan teori dari George C. Edward III yang terdiri dari empat indikator yakni Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Hasil penelitian adalah implementasi pelayanan publik melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Gresik berjalan dengan baik yang dimana adanya pelayanan dengan sistem elektronik membuat pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Gresik semakin maju dan banyak mendapat berbagai penghargaan.

**Kata kunci:** *Implementasi, Pelayanan Publik, Online Single Submission*

### **ABSTRACT**

Public service is a form of embodiment of the function of the state which is described in the attitude and behavior of the government apparatus. OSS is a form of electronic-based licensing service. This program is used to improve the public service system so that it can be used more effectively and efficiently so that it can provide convenience from previous services. This study aims to find out how to implement public services through OSS at the Investment and One-Stop Services Office in Gresik district. In this study the authors used a type of qualitative research with a descriptive approach. The qualitative research method used will contain a description of how successful the implementation of public services through OSS is at the Investment and One-Stop Services Office in Gresik district using the theory of George C. Edward III which consists of four indicators namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The result of the research is that the implementation of public services through OSS at DPMPTSP Gresik Regency is going well where the existence of services with an electronic system makes services at DPMPTSP Gresik Regency more advanced and gets many awards.

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

### **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih mengakibatkan pentingnya terhadap sebuah pelayanan publik, dimana masyarakat akan lebih luas mendapatkan akses dan informasi mengenai berbagai pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Penyelenggaraan pelayanan di Indonesia pada umumnya sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang bersifat nonprofit. Untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas korupsi dibutuhkan pelayanan yang responsive, transparan dan akuntabel karena pada dasarnya sistem pelayanan publik di Indonesia selain sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat juga sebagai dasar untuk membangun hubungan birokrasi antara negara dengan masyarakatnya (Karjuno Dt. Maa, 2009).

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk perwujudan dari fungsi negara yang digambarkan dalam sikap dan perilaku aparatur pemerintahannya. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah sebagai penyedia layanan bagi masyarakat sudah seharusnya memberikan yang terbaik. Salah satu bentuk pelayanan yang sering dilakukan oleh masyarakat yakni pelayanan tentang perizinan. Adanya pelayanan perizinan yang tertib sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dari setiap izin kegiatan yang dilakukan masyarakat dapat mencegah penyalahgunaan izin yang telah dikeluarkan. Oleh Karena itu, untuk menangani tingginya tuntutan akan kebutuhan pelayanan dengan tujuan agar dapat meminimalisir terciptanya citra buruk pemerintah dimata masyarakat yakni dengan memperbaiki pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan. yang dimana dengan adanya perbaikan dalam bidang tersebut diharapkan dapat memberikan peningkatan ekonomi masyarakat karena baik

buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah di Indonesia sering menjadi variable yang sangat mempengaruhi terhadap peningkatan maupun penurunan investasi.

Diberlakukannya reformasi birokrasi pada pelayanan Perizinan maupun non perizinan merupakan salah satu prioritas utama dalam mempengaruhi sebuah pembangunan ekonomi masyarakat. kemudahan dalam melakukan penanaman modal dan pelayanan perizinan khususnya kepada para investor dilakukan melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 97 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Perpres PTSP ini ditetapkan sebagai penyempurnaan atas Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana yang tertera dalam peraturan presiden tersebut dilakukan untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik yang bersifat pelayanan Perizinan dan Non perizinan yang dalam penyelenggaraannya pemerintah meminta PTSP untuk memanfaatkan Elektronik Government yang dimana dalam hal ini pelayanan dilakukan secara online yang mencakup aplikasi otomatis kerja dan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan perizinan maupun nonperizinan.

Ada beberapa Pelaksanaan Pelayanan perizinan di Jawa Timur yang masih dinilai belum dapat memberikan kemudahan dan kepuasan kepada masyarakatnya. Hal ini dikarenakan proses pelayanan perizinan yang seharusnya dilakukan secara gratis tanpa dipungut biaya apapun di instansi pemerintahan namun pada kenyataannya masih banyak oknum yang memberikan pelayanan dengan metode uang pelicin. Dimana jika ada uang pelicin atau uang suap proses pelayanan perizinan dapat diproses secara cepat dengan minimal hambatan dan kendala. Hal yang seperti itu tentu sangat merugikan masyarakat luas. Selain masyarakat yang dirugikan juga dapat menurunkan pamor instansi terkait di mata dunia, sehingga dapat menghambat investor asing untuk berinvestasi. Fenomena adanya uang pelicin saat ini tidak terjadi di kota-kota besar saja akan tetapi juga terjadi di tingkat daerah kabupaten. Terutama daerah dengan wilayah industry yang tentunya akan banyak masyarakat khususnya pelaku usaha yang membutuhkan layanan perizinan, dimana mereka untuk mendapatkan pelayanan perizinan yang cepat masih harus melalui jasa pihak ketiga (Fanida, 2020).

Salah satu Instansi yang menjadi wadah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan E-Government yaitu DPMPTSP Kabupaten Gresik. DPMPTSP merupakan Lembaga Pemerintah yang bergerak dalam bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang meliputi pelayanan tentang perizinan maupun non perizinan. yang mana dalam proses penyelenggaraan PTSP mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap akhir yakni penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. DPMPTSP Kabupaten Gresik menerapkan pelayanan berbasis online melalui program OSS (Online Single Submission).

Sistem OSS (Online Single Submission) diluncurkan dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah dalam peningkatan penanaman modal dan izin berusaha. selain itu, program OSS (Online Single Submission) memberikan pengawasan terhadap system pelayanannya, yang dimana akan ada sanksi bagi

pemerintah yang tidak dapat memberikan pemenuhan pelayanan secara baik kepada masyarakat yang melakukan layanan baik layanan izin usaha maupun izin komersial atau operasional sesuai dengan system pada OSS (Online Single Submission).

Program OSS ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun, dimana hal ini sesuai dengan ketentuan pemerintah nomor 24 tahun 2018 pasal 96 ayat a sampai c tentang penyediaan peralatan untuk pelaksanaan program OSS (Online single Sumbmission), lalu jaringan system OSS (Online Single Submission) dan sumber daya manusia untuk pelaksanaan system OSS (Online Single Submission). Seorang pelaku usaha dapat mengajukan perizinan usaha dan izin komersial ataupun operasional sesuai dengan bidang usahanya jika sudah memiliki NIB (Nomor Induk Berusaha). Lembaga Online Single Submission (OSS) bertugas dan bertanggung jawab dalam mengeluarkan NIB (Nomor Induk Berusaha), izin Lokasi serta izin usaha. sejak adanya pelayanan perizinan melalui program Online Single Submission (OSS), proses perizinan di seluruh Indonesia baik pelayanan perizinan di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah hanya melalui satu pintu saja yakni OSS (Online Single Submission) (Irawan, 2020).

Dengan adanya system pelayanan yang diluncurkan oleh pemerintah dengan system elektronik, Penulis tertarik untuk meneliti Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik (Hayat, 2017:51). Hal tersebut juga senada dengan pendapat dari Dwiyanto (2005:141) bahwa: "pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya". Menurut pendapat dari Mahmudi (2007:128) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.berbeda lagi dengan pendapat dari Moenir (2015:26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Boediono (2003:63) menyebutkan, adapun yang menjadi hakikat dari pelayanan publik yang prima adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).

3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

#### **Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut: Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan sarana dan prasarana; Kemudahan akses; Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; Kenyamanan

#### **Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2001:13) pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut: Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum; Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum; Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum; pelayanan umum wajib memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

#### **Asas-Asas Pelayanan Publik**

Adapun menurut Tjandra,dkk (2005:11) yang menjadi asas-asas pelayanan publik adalah: Transparansi; Akuntabilitas; Kondisional; Partisipatif; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban.

#### **Teori Kebijakan Pelayanan Publik**

Menurut Brian W. Hogwood and Lewis A. Gunn secara umum kebijakan dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: Proses pembuatan kebijakan, Proses implementasi, dan Proses evaluasi kebijakan (dalam Tangkilisan, 2003:5).

#### **Teori Implementasi**

Menurut George C.Edward III dalam buku (Nuhroho,2012) Terdapat empat indikator yang menjadi penentu faktor keberhasilan implementasi kebijakan Pelayanan Publik, empat indikator tersebut meliputi: Komunikasi, yang terdiri dari Transmisi, Kejelasan, dan Konsistensi; Sumber Daya yang meliputi Staff atau pegawai, Informasi, Wewenang, dan Fasilitas; Sikap atau Disposisi; Struktur Birokrasi yang terdiri dari Standart Operasional Prosedur (SOP), dan Fragmentasi.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dengan judul Penerapan Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2014:4) Penelitian Kualitatif Merupakan Prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati.

Menurut Moleong (2014:97) Fokus Penelitian Merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Penelitian ini berfokus pada Penerapan Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission (OSS) yang dimana tertuang dalam

peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Fokus Penelitian ini menggunakan teori dari Edward III dengan Empat Variabel yakni: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Wilayah Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik. Dilakukannya penelitian di DPMPTSP Karena dilihat dari data yang ada DPMPTSP merupakan instansi yang bergerak dibidang pelayanan publik yang dimana banyak meraih sebuah Prestasi dan Penghargaan. Terdapat dua jenis data yang dapat digunakan untuk mendapatkan hasil yang relevan dalam sebuah penelitian yakni: Data Primer. Menurut Sanusi (2014:104) Data Primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti serta diperoleh secara langsung dari sumber asli. Sumber Data Primer didapatkan secara langsung melalui wawancara secara terstruktur dan pengamatan langsung dengan informan. Moleong (2014:169) mengatakan bahwa informan merupakan seseorang yang diharapkan dapat memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Berdasarkan uraian diatas penentuan informan didasarkan oleh pemilihan langsung oleh peneliti. Sumber data Primer pada penelitian ini didapatkan saat melakukan kegiatan observasi serta wawancara pada informan terkait Penerapan Pelayanan melalui Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Gresik. Menurut Sanusi (2014:104) Data Sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan serta didapat secara tidak langsung melalui media perantara oleh pihak lain. Dalam Penelitian ini Data Sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang terkait seperti dokumen jurnal, arsip-arsip, peraturan pemerintah, undang-undang, foto, video kegiatan, atau laporan dan sejenisnya yang dimiliki dan kegiatan yang sudah dilakukan sebelumnya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik.

Pertanyaan yang selalu diperhatikan dalam pengumpulan data adalah apa, dimana, kapan, dan bagaimana. Penelitian kualitatif biasanya bertumpu pada triangulasi data yang diperoleh dari tiga metode yaitu interview, participant observation, dan document record (Marshall, & Rossman, 1999). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Satori Dham'an dan Komariah Aan (2012:105) dalam Ufie (2013:42) Menjelaskan bahwa Observasi adalah melakukan pengamatan langsung objek guna mengetahui tentang situasi, keberadaan objek, konteks, dan makna saat pengumpulan data. Pada Penelitian ini akan mengamati secara langsung objek penelitian dan mencatat yang berkaitan dengan Penerapan pelayanan publik melalui Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.

Wawancara dilakukan untuk memenuhi tujuan tertentu, biasanya dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan pihak yang diwawancarai. Seperti pendapat dari Esteberg dalam (Sugiyono, 2013:231) Untuk memudahkan peneliti melakukan proses wawancara, maka disajikan table calon informan penelitian yang akan diwawancarai saat penelitian berlangsung. Dokumentasi adalah salah satu sumber data yang penting dalam sebuah penelitian karena digunakan untuk mendukung keakuratan data serta file dokumentasi akan menjadi bukti keabsahan

telah dilakukannya sebuah penelitian. Pentingnya dokumentasi karena fakta dan data yang diperoleh Sebagian besar tersimpan dalam bentuk gambar, ataupun dokumentasi lainnya.

#### **D. PEMBAHASAN**

##### **Komunikasi**

Komunikasi adalah salah satu dimensi yang sangat penting dalam implementasi kebijakan pelayanan publik, dimana komunikasi sangat menentukan dalam keberhasilan sebuah kebijakan. Sehingga pegawai sebagai pemberi layanan harus mampu memahami dan menjalin komunikasi yang baik dengan target group (Kelompok sasaran), dan dalam penelitian ini yang menjadi sasarannya yakni masyarakat di lingkungan Kabupaten Gresik.

Dalam implementasi kebijakan pelayanan publik agar dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat yaitu dengan pendekatan komunitas, pendekatan komunitas juga harus dibangun dengan komunikasi yang baik agar mampu mengakomodasi setiap kepentingan yang ada. Oleh karena itu, sangat diperlukan aktor pendamping yang dapat membangun kreativitas komunikasi di masyarakat agar komunikasi menjadi dinamis dan demokratis yang pada akhirnya akan berimplikasi pada pencapaian tujuan dan output dari kebijakan tersebut.

Tujuan dari sebuah penyelenggaraan kebijakan akan tercapai jika standar dan visi yang dibuat dapat difahami oleh masing-masing pegawai sebagai pelaksana kebijakan. Sehingga sangat penting untuk memberikan atensi, keakuratan informasi dengan cara penerapan skill komunikasi yang baik dan dapat dimengerti satu sama lainnya.

Setiap pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik tentunya memiliki karakter dan cara berpikir yang berbeda-beda, akan tetapi walaupun seluruh penyelenggara pelayanan publik tetap memiliki visi dan tujuan yang sama yakni memberikan kejelasan komunikasi kepada masyarakat yang melakukan pelayanan.

Salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai implementasi pelayanan publik melalui system Online Single Submission (OSS) yaitu dengan sosialisasi dan pelatihan-pelatihan. Hal tersebut dinilai dapat meningkatkan kedekatan antara sesama penyelenggara pelayanan maupun penyelenggara pelayanan dengan masyarakat di kabupaten Gresik. karena pada dasarnya ada satu pihak dan pihak-pihak lain yang terhubung dalam suatu keberhasilan pelaksanaan komunikasi, oleh karena itu, sangat diperlukan Kerjasama tim untuk mendapatkan output yang baik.

Penulis Menemukan salah satu kendala Komunikasi yang terjadi di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Gresik, dimana Masyarakat sudah terbiasa melakukan pelayanan secara manual sehingga sulit dan kurang memahami mengenai pelayanan yang sudah berbasis online. Sehingga pegawai pelayanan harus benar-benar extra sabar dalam menangani kasus yang seperti itu dan tetap memberikan pemahaman yang jelas.

### **Sumber Daya**

Sumber Daya Merupakan Faktor pendukung yang sangat penting dalam implementasi kebijakan pada Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik, dimana setelah isi kebijakan sudah disampaikan dengan konsisten maka Sumber Daya dalam sebuah instansi pun harus mendukung. Adapun Sumber Daya meliputi SDM yakni Pegawai/Aparatur dalam instansi, Sarana dan Prasarana serta Sumber Daya Finansial (Anggaran). Apabila terjadi sebuah kekurangan sumber daya dalam instansi akan berdampak pada kurang efektifnya penyelenggaraan sebuah kebijakan, karena sumber daya sangat mempengaruhi keberhasilan sebuah pelaksanaan pelayanan dalam institusi.

Sumber daya dalam sebuah pelaksanaan kebijakan mengenai pelayanan berbasis OSS harus benar-benar diperhatikan karena tanpa sumber daya sebuah kebijakan hanyalah formula yang tidak akan memiliki dampak apapun bagi masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu kompetensi pegawai, sarana dan prasarana, maupun dana anggaran harus dipersiapkan dengan maksimal agar dapat memberikan output yang sesuai dengan harapan dan tujuan pelayanan.

Terdapat beberapa faktor sumber daya sebagai penunjang kelancaran dan efektifitas dalam implementasi pelayanan publik melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik yakni:

- a.) Staff yang dimana staff atau pegawai merupakan sumber daya yang kehadirannya sangat penting dan krusial dalam implementasi kebijakan. jumlah staff yang memadai sangat mendorong keberhasilan dalam penyelenggaraan sebuah pelayanan. Selain jumlah staf yang cukup, keahlian dan potensi seorang staff juga harus diperhatikan karena tanpa keahlian sebuah pelayanan tidak akan berjalan dengan semestinya. Di DPMPTSP Kabupaten Gresik jumlah staff sudah maksimal dan memadai, dan untuk keahliannya sendiri sudah dinilai berpotensi dan selalu professional dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika melakukan sebuah sosialisasi kepada masyarakat, para pegawai sangat professional dengan ikut serta memberikan pelayanan yang terbaik.
- b.) Anggaran merupakan faktor yang juga sangat mendukung dalam keberlangsungan implementasi kebijakan dan program yang dibuat oleh pemerintah sehingga tanpa adanya dukungan anggaran yang cukup sebuah kebijakan ataupun program tidak akan efektif dan efisien dalam mencapai sasaran dan tujuan (Dwiyanto, 2009).
- c.) Sarana dan Prasarana dimana dalam pelayanan melalui Online Single Submission ini sudah memadai, pemerintah kabupaten Gresik sudah memfasilitasi dengan cukup maksimal mulai dari akses internet, computer, printer dan lain sebagainya.

### **Disposisi**

Disposisi merupakan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh para pegawai atau implementor pelayanan. Dimana semua pegawai ataupun stakeholder yang terlibat dalam memberikan pelayanan melalui oss ini harus mempunyai sifat demokratis, jujur dan komitmen yang kuat terhadap masing-



masing tanggung jawab agar terhindar dari segala bentuk penyalahgunaan jabatan, korupsi ataupun praktek organisasi yang tidak sehat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait sikap, aturan mengenai kedisiplinan dalam pelayanan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik sangat ditegakkan. Para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga sudah diatur dalam kode etik.

Menurut (Edward III C. George, 2003) Merupakan keinginan serta kemauan para pelaksana kebijakan dalam mencapai tujuan suatu kebijakan, sikap pelaksana akan mempengaruhi jalannya proses pelaksanaan kegiatan. Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

1. Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat
2. Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka manipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Pelayanan Publik yang baik harus mempunyai standar yang telah ditetapkan dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh seluruh petugas pelayanan (Ridwan & Sudrajat, 2017). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik sebagai pelaksana dalam implementasi pelayanan melalui OSS sudah berkewajiban untuk memahami standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk menghindari segala bentuk penyimpangan aturan yang telah dibuat. DPMPTSP kabupaten Gresik juga telah melakukan perjanjian dengan menandatangani pakta integritas dengan tujuan agar pegawai pelayanan dapat bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsi masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait sikap, aturan mengenai kedisiplinan dalam pelayanan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik sangat ditegakkan. Para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga sudah diatur dalam kode etik. Salah satu bentuk sikap Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Gresik yakni selalu ramah, sopan dan sangat berpartisipasi melayani dengan sebaik mungkin sesuai dengan maklumat pelayanan.

### **Struktur Birokrasi**

Struktur Birokrasi Merupakan sebuah struktur dalam organisasi yang memiliki tugas dalam melaksanakan kebijakan dengan dimensi yang digunakan yakni fragmentasi dan SOP yang berlaku. Adanya Pegawai berkompetensi baik

sangat penting di dalam sebuah struktur birokrasi, karena struktur birokrasi yang tidak kaya fungsi mengarah pelemahan pengawasan sehingga terjadinya *red-tape* dalam sebuah birokrasi dan membuat birokrasi itu sendiri menjadi kaku.

Birokrasi dalam pelayanan legalitas usaha seringkali mematok harga yang cukup tinggi, hal ini disebabkan karena adanya biaya illegal dalam proses pengurusan legalitas usaha tersebut yang tentunya akan mempengaruhi iklim investasi yang ada (Hasibuan, 2017). Dalam Implementasi Pelayanan Publik melalui Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Gresik adanya sinergitas didalam instansi antara atasan dengan bawahan, baik itu mengenai pandangan yang sama maupun perbedaan pendapat tentang program dan teknis pelaksanaan kebijakan. Pemerintah kabupaten Gresik sudah menyampaikan informasi kepada para stakeholder yang terlibat dalam memberikan pelayanan agar dapat mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik mengelola organisasinya dengan membangun manajemen kerja yang efektif dengan system digitalisasi. Dimana DPMPTSP sudah menyediakan layanan perizinan secara online dan masyarakat dapat mengakses dan mengetahui berbagai informasi didalamnya. System yang tersedia sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan proses perizinan secara online. Selain memudahkan masyarakat system pelayanan perizinan dengan berbasis online melalui Online Single Submission lebih transparan dan akuntabel.

Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. DPMPTSP Kabupaten Gresik sudah melakukan pembagian tugas dan wewenang kepada pegawai dibidang pelayanan perizinan. sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing, para pegawai harus dapat profesional atas apa yang sudah menjadi tanggung jawabnya.

## **E. PENUTUP**

Dalam Implementasi Pelayanan Publik melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik Sudah berjalan dengan baik, walaupun tidak sepenuhnya maksimal. Dalam penelitian ini menggunakan Teori Implementasi Kebijakan dari Edward III dengan empat indikator yakni Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Untuk indikator komunikasi sudah berjalan dengan lancar akan tetapi juga mengalami kendala yakni dalam proses sosialisasi banyak masyarakat yang kurang memahami pelayanan oss karena memang keterbatasan kemampuan teknologi, untuk Sumber Daya nya sudah memadai dan fasilitas sudah tersedia dengan optimal, dilihat dari indikator disposisi, pegawai DPMPTSP Kabupaten Gresik sudah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat selaku penerima layanan. Untuk struktur birokrasi dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik siap dalam implementasi pelayanan melalui system OSS yang telah diperkuat oleh regulasi atau dasar hukum dan pembagian. dan dalam melaksanakan tugasnya pegawai selalu menjadikan SOP sebagai Acuan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abubakar, R. R. T. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83–92. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10143>
- Dwiyanto. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik*. Bandung: Gava Media.
- Fadhilah, A. N., & Indah Prabawati. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4).
- Fawwaz, H. A. Al. (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). In *Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Irawan, N. (2020). *Analisis Pelaksanaan Izin Usaha Melalui Sistem Online Single Submission Perspektif (Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas)*.
- Karjuno Dt. Maa. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Demokrasi*, no 1(VIII), 48.
- Ramadhani Karina Suryadevi; Eva Hany Fanida, S.AP., M. A. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1).
- Robby, & Tarmini. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Oss): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Bekasi. *Administratio*, 10(2).
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598.