

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH
NOMOR 24 TAHUN 2018 DALAM RANGKA
MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN
BERUSAHA BERBASIS ELEKTRONIK DI
KABUPATEN ACEH TENGGARA**

SKRIPSI

Oleh:

ASMA HUSNA

1603100045

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Kebijakan Publik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : ASMA HUSNA
NPM : 1603100045
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24 TAHUN 2018 DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN ACEH TENGGARA

Medan, 16 Oktober 2020

PEMBIMBING



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI



NALIL KHAIIRIAH, S.IP., M.Pd

DEKAN



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : ASMA HUSNA
NPM : 1603100045
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, Tanggal : Jumat, 16 Oktober 2020
Waktu : 08.30 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : IDA MARTINELLY, SH, MM
PENGUJI II : H. MUJAHIDDIN, S.Sos, M.SP
PENGUJI III : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP

(.....)
(.....)
(.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, ASMA HUSNA, NPM 1603100045, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 10 September 2020

Yang Menyatakan



ASMA HUSNA

NPM. 1603100045



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Untuk menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : **ASMA HUSNA**
N P M : **1603100045**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Publik**
Judul Skripsi : **Implementasi Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 dalam rangka meningkatkan Pelayanan Perizinan berusaha berbasis elektronik**

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	5/02/2020	Perbaikan bab I sampai bab III	f.
2	7/02/2020	Perbaikan Penulisan	f.
3	13/02/2020	Perbaikan latar belakang, bab I - III	f.
4	15/02/2020	Acc Proposal	f.
5	14/02/2020	Perbaikan draft wawancara	f.
6	23/4/2020	Acc draft wawancara	f.
7	5/08/2020	Perbaikan Format bab Penulisan bab IV	f.
8	7/08/2020	Perbaikan bab IV	f.
9	3/09/2020	Perbaikan bab V	f.
10	10/09/2020	Acc Skripsi	f.

Medan,20.....

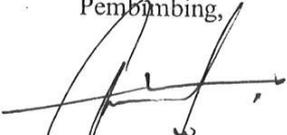
Dekan,


(Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.S.P)

Ketua Jurusan,


(Natil Khairiah, S.IP, M.Pd)

Pembimbing,


(Ananda Mahadika, S.Sos., M.SP)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta. berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di Kabupaten Aceh Tenggara Sudah terimplementasi dengan baik, Tindakan yang dilakukann sesuai dengan kebijakan sudah diterapkan dengan hal-hal yang ditetapkan di dalam peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 , dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan perizinan berusaha, yang pada awalnya pengurusan pelayana perizinan berusaha dilakukan dengan cara manual. Namun sekarang pemerintah mengambil tindakan dengan menggubah sistem manual menjadi elektronik, yang mana lebih mempermudah masyarakat selaku pelaku usaha dalam mendapatkan izin berusaha. Dampak pelayanan yang dirasakan masyarakat seperti lebih mudah dan mempersingkat waktu dalam pengurusan perizinan usahanya. Sehingga masyarakat tidak perlu datang ke dinas terkaait untuk pengurusan administrasi perizinan berusaha. Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam hal meningkatkan keterampilan dan keahlian, pemerintah mengadakan diklat akan tetapi dalam pelaksanaanya belum dapat sepenuhnya terlaksanakan, hal ini dikarenakan adanya beberapa dari masyarakat selaku pelaku usaha belum memahami teknologi, dan OSS dinilai belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada Kabupaten Aceh Tenggara dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah

Kata Kunci : Pelayanan, Perizinan, Elektronik

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin atas segala nikmat iman, islam, kesempatan, serta kekuatan yang diberikan Allah Subhanahuwata'ala sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam untuk tuntunan dan suri tauladan rasulullah beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai islam yang sampai saat ini dapat dinikmati oleh seluruh manusia di penjuru dunia.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna untuyk memperoleh gelar sarjana (S.AP) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah sumatera Utara. Skripsi ini berisikan hasil penelitian yang berjudul "Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik Di Kabupten Aceh Tenggara".

Teristimewa dan yang paling utama kepada Ayahanda penulis tercinta dan Ibunda tercinta yang telah banyak memberikan motivasi, kepercayaan seta dukungan dan semangat dari awal sampai menjelang mendapat gelar sarjana.

Pada kesempatan ini juga dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima ksaih kepada:

- 1) Bapak **Drs.Agussani M.AP.** Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- 2) Bapak **Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- 3) Bapak **Drs. Zulfahmi, M.I.Kom.** selaku wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- 4) Ibu **Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd.** selaku ketua jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- 5) Bapak Ananda mahardika, S.Sos selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu luanya dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi
- 6) Ibu Marlina, SKM selaku sekretaris dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Aceh Tenggara
- 7) Ibu Roheni, SE selaku Subbaq umum dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu ointu kabupaten Aceh Tenggara
- 8) Ibu Camatiah selaku subbaq program dan keuangan dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu
- 9) Buat teman saya Bayu krisna, atika daulay, taufik hidayat hrp, yang telah baanyak membantu penulis dan memberikan motivasi yang positif sampai akhir
- 10) Kepada teman-teman saya sopi, nadia, risda, maddah, Nabila, atika, bayu, taufik, nazri, fami, febrri, fazar, yang pernah menjadi keluarga tapi sekarang sebagian menghilang dikarenakan waktu dan kesibukan masing-masing

11) Kepada teman saya masitoh (chitoh) dan nurhakiki yang memberikan kesenangan dan dukungan.

Atas segala bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya seta membalas segala budi baik yang diberikan kepada penulis. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, Juli 2020

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masala.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
 BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1 Implementasi	7
2.1.1 Pengertian Implementasi	7
2.2 Kebijakan Publik.....	9
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	9

2.3 Implementasi kebijakan Publik.....	10
2.3.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	10
2.3.2 Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Dalam Implementasi Kebijakan publik.....	11
2.4. Pelayanan.....	13
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	13

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Kerangka Konsep.....	15
3.3 Definisi Konsep	17
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	17
3.5 Informan atau Narasumber	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data	19
3.7 Teknik Analisis Data.....	19
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	20
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	21
3.9.1 Visi dan Misi Dinas Penanamn Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara.....	21
a. Visi	21
b. Misi	21

3.9.2	Tugas Pokok dan Fungsi.....	22
	a. Kepala Dinas	22
	b. Sekretaris.....	22
	c. Sub Bagian, Umum dan Kepegawaian	23
	d. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan.....	24
	e. Kepala Bidang Penanaman Modal	25
	f. Kepala Seksi Kerjasama dan Penanaman Modal.....	26
	g. Kepala Seksi Kebijakan dan Promosi.....	27
	h. Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan.....	28
	i. Seksi Pelayanan dan Penetapan.....	29
	j. Seksi Monitoring Evaluasi dan Penyuluhan.....	30
	k. Kepala Bidang Pengendalian Data dan Informasi.....	31
3.9.3	Struktur Organisasi.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Deskripsi Narasumber	38
	a. Distribusi Narasumber menurut jenis kelamin	38
	b. Distribusi Narasumber menurut umur.....	39
	c. Distribusi Narasumber Menurut pekerjaan	40
4.2	Deskripsi Hasil wawancara	41
4.2.1	Adanya tindakan yang dilakukan untuk mengimplementasikan pelayanan berusaha berbasis elektronik	41
4.2.2	Adanya dampak pelayanan bagi masyarakat	43

4.2.3 Adanya kemampuan unsur pelaksana dalam menggunakan sarana dan prasaran	46
4.2.4 Adanya proses penyampaian informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan.....	49
4.3 Pembahasan	52
4.3.1 Adanya tindakan yang dilakukan untuk mengimplementasikan pelayanan berusaha berbasis elektronik.....	52
4.3.2 Adanya dampak pelayanan bagi masyarakat	59
4.3.3 Adanya kemampuan unsur pelaksana dalam menggunakan sarana dan prasaran.....	64
4.3.4 Adanya proses penyampaian informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan.....	66
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
Daftar Pustaka	73
Lampiran	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.1.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur	39
Tabel 4.1.3 Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 0.1 Kerangka Konsep.....	16
Gambar 0.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik menjelaskan bahwa Perizinan berusaha merupakan pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan /atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat / keputusan atau pemenuhan persyaratan dan / atau komitmen. (Dalam peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik)

Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau online single submission yang di singkat (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi

Pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik atau OSS bertujuan untuk menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. OSS juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face-to- face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Dalam konsep OSS, paradigma pelayanan harus dirubah total, *face to face*, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana bisa kita lihat atau alami, harus segera di tinggalkan.

Sebagai gantinya adalah papan ketik computer (keyboard), central processing unit (CPU), layar monitor, dan jaringan. memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan *real time*, memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat, memfasilitasi pelaku usaha dalam penyimpanan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Sebelum di terbitkan oleh pemerintah pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik (OSS) proses pemberian izinnya membutuhkan waktu yang lebih dari enam puluh (60) hari, dan prosedur berbelit-belit, sehingga dapat dikatakan proses pelayanan perizinan berusaha tidak efisien, dalam hal waktu dan prosedur, persoalan lain juga tentang mahal nya biaya, tidak jelasnya prosedur, ketidaktepatan waktu, kesalahpahaman terhadap pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik karena menurut masyarakat pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik lebih sulit dari pada manual.

Kutacane adalah ibu kota Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh, Kutacane merupakan pintu masuk ke Taman Nasional Gunung Leuser dari wilayah Aceh, dapat dicapai lebih kurang 6-8 jam lewat darat melalui Kabupaten Karo dari Medan, Sumatra Utara. Jumlah penduduknya berada pada angka dengan kepadatan Penduduk Total 25.742 Kepadatan 0/km² (0/sq mi) Sebagian besar masalah di kutacane adalah kurangnya kepedulian masyarakat terhadap pembuatan surat izin berusaha karena kurangnya wawasan masyarakat dalam pembuatan surat izin berbasis elektronik atau OSS dan kurangnya sosialisasi dinas

terkait terhadap masyarakat dalam pembuatan surat izin berbasis elektronik tersebut.

Sistem pelayanan dilakukan terutama pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Hal ini mengingat berdasarkan pasal 25 ayat (4) undang-undang nomor 25 tahun 2007 tentang penanaman modal, perusahaan penanaman modal yang akan di lakukan usaha atau kegiatan wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang dari instansi yang memiliki wewenang, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang. Selanjutnya pada ayat (5) diatur bahwa pelayanan terhadap izin untuk melakukan usaha atau kegiatan tersebut dilakukan melalui PTSP.

Pelayanan PTSP di daerah kabupaten Aceh tenggara disempurnakan menjadi lebih efisien, melayani, dan modern. Salah satunya yang paling signifikan adalah penyediaan sistem pelayanan perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (online single submission – OSS). Melalui OSS tersebut, pelaku usaha melakukan pendaftaran dan mengurus penerbitan izin usaha dan melakukan izin komersial dan /atau operasional secara terintegrasi. Melalui OSS itu pula, pemerintah pusat dan pemerintah daerah menerbitkan perizinan berusaha yang diajukan oleh pelaku usaha.

Dalam rangka mengatasi tantangan yang ada di daerah kabupaten aceh tenggara tersebut, maka harus di dukung oleh kemampuan pemerintah, yaitu kemampuan dalam mewujudkan manajemen pelayanan online single submission (OSS) yang prima, diantaranya dalam hal pelayanan perizinan berusaha.maka

pemerintah mengeluarkan peraturan dalam bentuk peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten (DPMPTSP) menggunakan aplikasi online single submission (OSS) , yaitu sebuah aplikasi yang berasal dari Kementerian Komunikasi dan Informatika kemudian di kembangkan secara mandiri oleh DPMPTSP .Sistem perizinan online single submission kabupaten aceh tenggara dibangun dengan berbasis web agar masyarakat dapat mengakses dan melihat transparansi dalam perizinan.

Namun dilapangan masih dijumpai berbagai masalah terkait pelayanan perizinan berbasis elektronik, masyarakat belum memahami penggunaan system online single submission (OSS) dalam pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik ,masalah ini dinilai dapat menurunkan fungsi dinas PTSP kabupaten aceh tenggara yang pada awalnya dinas berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan sesuai dengan arus globalisasi, akan tetapi masyarakat belum mencapai pemahaman dalam hal tersebut.

Berdasarkan dengan permasalahan dan asumsi yang telah di uraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Peraturan

Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik Di Kabupaten Aceh Tenggara

1.3 Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui Implementasi Peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan berbasis elektronik di kabupaten aceh tenggara.

1.4 Manfaat Penelitian

- A. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis mengenai peningkatan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik. Secara Praktis,
- B. Memberikan kesempatan bagi penulis untuk lebih memperdalam pengetahuan yang berkaitan dengan implementasi peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 dalam rangka pembuatan perizinan berusaha berbasis elektronik.
- C. hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran positif dan membangun bagi pemecahan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian.
- D. secara Ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu pemerintahan pada khususnya, serta sebagai bahan perbandingan bagi calon peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

PENDAHULUAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian

URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini akan di jelaskan teori -teori mengenai implementasi, pengertian kebijakan, pengertian implementasi kebijakan, pengertian implementasi kebijakan publik, efektivitas, pelayanan, perizinan

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informasi dan narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber.

PENUTUP

Pada Bab ini memuat kesimpulan dan hasil dari penelitian serta saran-saran yang diteliti

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Implementasi

2.1.1 Pengertian Implementasi

Menurut Usman (2002: 70) implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Sedangkan menurut Setiawan (2004:39), implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrat yang efektif.

Selain itu, menurut Mazmanian (2004 :139) Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam keputusan-keputusan eksekutif penting atau keputusan badan peradilan, dan menurut Grindle (1980: 7) implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah segala sesuatu aktivitas yang disesuaikan dengan antara tujuan dan tindakan yang saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan dengan mekanisme system administrative dalam mencapai program birokrasi efektif.

Menurut Harsono (2002: 67), implementasi adalah suatu proses untuk menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi, Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

- a) Tahapan pengesahan peraturan perundangan
- b) Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana
- c) Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan
- d) Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak
- e) Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana;
- f) Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah proses kegiatan yang terencana dan berpengaruh terhadap keberhasilan tindakan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan dan kegiatan tersebut.

2.2 Kebijakan Publik

2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Dunn (2003:106) menyatakan kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang disebut oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas

pemerintahan, seperti pertahanan, keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain. Selain itu.

Menurut Winarno (2005:102), implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.

Dye dalam Islamy (2009: 19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan. Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu.

Menurut Tangklisan (2003:2) kebijakan publik merupakan aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan bermasyarakat.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah aktivitas lembaga pemerintah yang di lakukan dengan tindakan yang terarah untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

2.3 Implementasi

2.3.1 Pengertian Implementasi kebijakan Publik

Menurut Tachjan (2006:25) implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang disetujui setelah kebijakan ditetapkan. Kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan publik mengandung logika yang menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro,

Sedangkan menurut Mustopa dijaja (2002 : 118) implementasi kebijakan public adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaran pemerintah.

Selain itu menurut Winarno (2005:102), mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.

MenurutTangkilisan(2003:1)implementasi kebijakan publik adalah tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya dalam sebuah pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan atau keluarnya standar diperaturan dan konsekuensi dari kebijakan masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupan.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah proses tindakan atau kegiatan dari administratif yang sudah menjadi alternatif untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam rangka pencapaian tindakan-tindakan yang telah di tetapkan.\

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dalam Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Tangkilisan (2003: 12) implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

- a) komunikasi, agar komunikasi menjadi efektif, maka mereka yang harus mengimplementasikan suatu keputusan mesti tahu apa yang harus mereka kerjakan. Keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan kepada personal yang tepat sebelum bisa diikuti. Komunikasi ini membutuhkan keakuratan, dan komunikasi mesti secara akurat pula diterima oleh implementator
- b) sumber daya, sumber daya menjadi suatu faktor kritis di dalam mengimplementasikan kebijakan publik. Sumber daya yang penting meliputi staf ukuran yang tepat dengan keahlian yang diperlukan, informasi yang relevan dan cukup tentang cara untuk mengimplementasikan kebijakan dan dalam penyesuaian lainnya yang terlibat di dalam implementasi, kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan semuanya sebagaimana dimaksudkan, dan

berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah dan persediaan) di dalamnya atau harus memberikan pelayanan

- c) disposisi, disposisi atau sikap dari implementator adalah faktor kritis ketiga di dalam pendekatan terhadap studi implementasi kebijakan publik. Jika implementasi adalah untuk melanjutkan secara efektif, bukan saja mesti para implementator tahu apa yang harus dikerjakan dan memiliki kapasitas untuk melakukan hal ini, melainkan juga mereka mesti berkehendak untuk melakukan suatu kebijakan
- d) struktur birokrasi, para implementasi kebijakan mungkin tahu apa yang harus dikerjakan dan memiliki keinginan dan sumber daya yang cukup untuk melakukannya, namun mereka mungkin masih dicegah di dalam implementasi oleh struktur organisasi dimana mereka layani. Dua karakteristik utama dari birokrasi ini adalah Prosedur Pengoperasian Standar dan Fragmentasi

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan, pelayanan publik menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Utomo, (2003).Pelayanan adalah merupakan tugas utama dari birokrasi, sehingga kualitas pelayanan publik akan mencerminkan kondisi birokrasi publik itu sendiri. Meskipun demikian fungsi atau tugas pelayanan publik dari birokrasi sering terlalu diabaikan (dan salah satu sebabnya adalah karena tidak menghasilkan income) dibanding dengan fungsi yang lain, yaitu fungsi pemerintahan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan. Untuk itu diperlukan pembenahan dan pengembalian fungsi dan misi birokrasi kepada konsep, makna, prinsip yang sebenarnya.

Agus Dwiyanto (2008:22) mengemukakan bahwa praktik pelayanan adalah merupakan pintu masuk dalam membangun good governance. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik good governance dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun good governance bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi. Dari uraian diatas dapat di simpulkan pelayanan adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal pelayanan..

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta.

Menurut Moelong (2006:11) pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan dan lain-lain.

Menurut Sugiono (2010-11) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variabel lain.

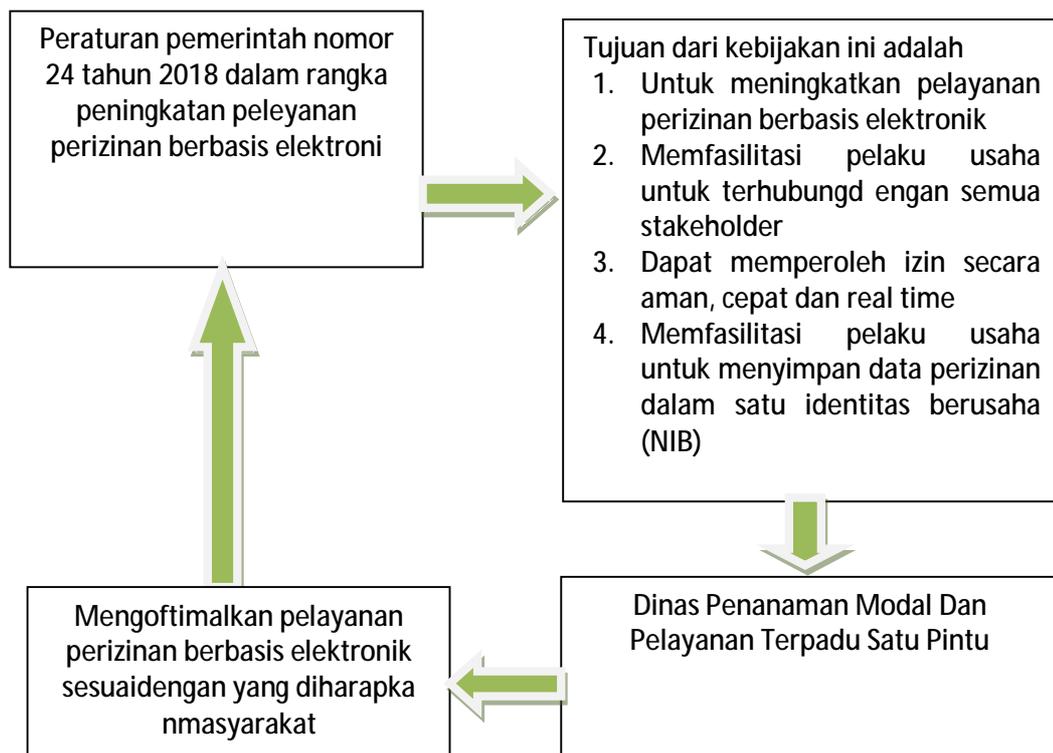
3.2 Kerangka Konsep

Dalam pelaksanaan penelitian, kerangka konsep dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi dan menjadikan penilaian lebih

sistematis. Selain itu kerangka konsep juga sebagai upaya untuk menjadikan penelitian lebih terarah.

Sebagai dasar pijakan yang jelas dan pengembangan teori, maka konsep dapat digambarkan sebagai berikut:

KERANGKA KONSEP



3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial dan abstrak dari sejumlah karakteristik jumlah kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu. Berkaitan dengan hal itu, maka dalam penelitian ini, digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

1. Implementasi adalah segala sesuatu aktivitas yang disesuaikan dengan proses dan intraksi antara tujuan dan tindakan yang saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan dengan mekanisme system administrative dalam pencapaian program birokratif .
2. Kebijakan publik adalah aktivitas lembaga pemerintah yang dilakukan dengan tindakan yang terarah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan
3. Implementasi kebijakan publik adalah proses tindakan atau kegiatan dari administratif yang sudah menjadi alternative untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam rangka pencapaian tindakan – tindakan yang telah ditetapkan.
4. Pelayanan adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal pelayanan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi

penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut, katagorisasi dalam penelitian ini adalah :

- a) Adanya tindakan yang dilakukan untuk mengimplementasikan peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 dalam rangka meningkatkan pelayanan berusaha berbasis elektronik
- b) Adanya dampak pelayanan bagi masyarakat
- c) Adanya kemampuan unsure pelaksana
- d) Adanya proses penyampaian informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan

3.5 Informan atau Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang berkompeten atau mengetahui informasi tentang implementasi pelaksanaan kebijakan dalam rangka pembinaan dan pengawasan izin mendirikan bangunan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota medan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh maka dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah sebagai berikut:

1. Ibu Marlin, SKM Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara.
2. Ibu rohaini, SE Subbag Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara.

3. Ibu Camatiah, SE Subbag Program dan keuangan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data dengan dua cara yakni:

1. Data Primer

Pengumpulan data yang diperoleh dari responden (objek penelitian) untuk memperoleh fakta yang berkenaan dengan masalah yang diteliti, data ini diperoleh dengan cara wawancara dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah penelitian, data ini diperoleh melalui studi kepustakaan.

3.7 Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang di peroleh melalui pengumpulan data kemudian di interpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah di rumuskan. Data yang di peroleh dari hasil wawancara akan di uraikan secara deskriptif dengan analisis kualitatif.

Menurut Moleong (2012:248) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-

milahnya menjadi satuan data yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan menentukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam proses analisis data terdapat tiga jalur yang terjadi secara bersamaan dan menentukan hasil akhir, yaitu

- a. Reduksidata, merupakan komponen utama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, memfokuskan, penyederhanaan, dan abstraksi data, proses ini berlangsung sepanjang penelitian.
- b. Penyajian data, merupakan suatu rangkaian informasi deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dilakukan. Kajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis.
- c. Penarikan kesimpulan, adalah simpulan yang harus diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggung jawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan penelusuran data.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu dan lokasi merupakan suatu tempat dimana kita melakukan penelitian dan mengumpulkan data yang kita perlukan dalam melakukan Penelitian ini. Penelitian akan dilakukan di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten aceh tenggara Jln. Jendral A.Yani Kutacane Aceh Tenggara.

3.9 Deskripsi ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

a) Visi

Visi adalah tujuan, masa depan, cita-cita, hal yang ingin dilakukan. Misi adalah langkah, bentuk atau cara serta bagaimana untuk mewujudkannya.

Visi adalah gambaran besar atau gambaran secara keseluruhan apa yang diinginkan. Misi adalah Penjabaran apa yang akan dilakukan untuk mencapai atau mewujudkan **visi**. Jadi visi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten aceh tenggara.

b) Misi

Misi Adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui untuk mencapai visi tersebut. Selain itu, misi juga merupakan deskripsi atau tujuan mengapa perusahaan, organisasi atau instansi tersebut berada di tengah-tengah masyarakat.

Misi juga bisa dikatakan sebagai Penjabaran sebuah visi. Jika visi hanya dituliskan dalam satu kalimat saja, maka misi akan dijabarkan dengan beberapa kalimat yang mudah untuk dipahami pembaca atau siapa saja yang melihatnya. jadi misi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten aceh tenggara adalah:

1. Meningkatkan sumber daya aparatur yang berintegritas, profesional;
2. Meningkatkan pelayanan yang bermutu berbasis teknologi dan informatika;

3. Meningkatkan minat investor dan kerjasama pembangunan dunia usaha khususnya di Kabupaten Pakpak Bharu.

3.9.2 Tugas Pokok dan Fungsi

a. Kepala Dinas

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
2. pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
3. pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
4. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris :

1. merencanakan operasional, mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan Urusan Administrasi, Umum Dan Kepegawaian, Keuangan, Perencanaan, Evaluasi Dan Pelaporan pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

c. Sub Bagian Administrasi, Umum dan Kepegawaian

1. merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan Administrasi Keuangan, tata usaha, kepegawaian, kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan alat tulis serta ruang perkantoran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. membantu sekretaris dinas dibidang tugasnya;
3. menyiapkan progam dan kegiatan pengelolaan perlengkapan dan barang inventaris;
4. mengelola urusan rumah tangga, administrasi keuangan, ketatausahaan, kepegawaian serta pelaporan;
5. mengumpulkan bahan pedoman petunjuk teknis kebijaksanaan dan pembinaan di bagian administrasi, umum dan kepegawaian dan perlengkapan;
6. menyelenggarakan pengelolaan tertib administrasi meliputi surat menyurat, ekspedisi, kearsipan dan dokumentasi, keprotokolan, penyediaan alat tulis kantor, penyediaan fasilitas lainnya;
7. merencanakan dan menganalisa kebutuhan peralatan dan perlengkapan kantor;
8. melaksanakan urusan rumah tangga kantor yang meliputi surat masuk, surat keluar, ekspedisi, surat kabar dan kearsipan;
9. menyusun rencana penggandaan, penyimpanan, pendistribusian, penggunaan dan perawatan inventaris kantor dan usul penghapusan barang serta pelaporan inventaris barang;

10. mempersiapkan laporan inventaris barang milik negara/daerah dilingkungan dinas;

d. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan

1. merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan perencanaan, evaluasi dan pelaporan yang meliputi penghimpunan rencana program atau kegiatan, evaluasi dan laporan dari masing-masing bidang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
2. membantu sekretaris pada bidang tugasnya;
3. menyiapkan bahan penyusunan program kerja dan anggaran Sub Bagian
4. menyusun dan melaksanakan rencana pengembangan sistem informasi dinas sekala kabupaten;
5. menyusun kebutuhan data dan laporan dalam melaksanakan pengembangan sistem informasi dinas;
6. menyusun dan menyajikan serta menyebarluaskan hasil analisa data/laporan menjadi informasi daerah;
7. mengolah dan menganalisa data atau laporan sarana dan prasarana, Sub Bagian di dinas;
8. melaksanakan evaluasi pelaksanaan program dinas berdasarkan indikator kinerja yang ditetapkan dalam menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Daerah (LAKIP), Rencana Kerja (Renja) dan Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah (LPPD) di dinas;

9. mencatat, mengelola dan menganalisa data untuk bahan penyusunan program perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
10. menghimpun dan memelihara berbagai dokumen perencanaan, evaluasi dan pelaporan

e. Kepala Bidang Penanaman Modal

1. melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis, pedoman pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintahan dan pembinaan serta monitoring dan evaluasi laporan Seksi Kerjasama dan Penanaman Modal dan Seksi Kebijakan dan Promosi.
2. melaksanakan pengkajian bahan perumusan program kerja Seksi Kerjasama dan Penanaman Modal dan Seksi Kebijakan dan Promosi;
3. melaksanakan pengkajian perumusan kebijakan teknis Seksi Kerjasama dan Penanaman Modal dan Seksi Kebijakan dan Promosi;
4. melaksanakan pengkajian perumusan pedoman penyelenggaraan Seksi kerjasama
5. penanaman modal dan Seksi Kerjasama dan Penanaman Modal dan Seksi Kebijakan
6. Promosi
7. melaksanakan pengkajian bahan koordinasi Seksi Kerjasama dan Penanaman Modal

f. Kepala Seksi Kerjasama dan Penanaman Modal

1. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis dan pedoman dukungan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaporan serta tugas teknis Seksi kerjasama dan penanaman modal.
2. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian koordinasi Seksi Kerjasama dan Penanaman Modal;
3. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian perumusan kebijakanteknis Seksi Kerjasama dan Penanaman Modal
4. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian pedoman dukungan penyelenggaraan pemerintahan Seksi kerjasama dan Penanaman Modal;
5. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian perumusan fasilitasi kerjasama dengan dunia usaha di bidang penanaman modal;
6. Melaksanakan penyusunan bahan pengkajian perumusan fasilitasi kerjasama internasional di bidang penanaman modal;
7. melaksanakan penyiapan materi perjanjian dalam rangka kerjasama di bidang penanaman modal;
8. melaksanakan pemantauan, pembinaan, pengawasan dalam rangka kerjasama di bidang penanaman modal;
9. melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan di bidang kerjasama dan penanaman modal
10. melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait;

g. Kepala Seksi Kebijakan dan Promosi

1. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian teknis dan pedoman dukungan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaporan serta tugas teknis Seksi Kebijakan dan Promosi.
2. melaksanakan penyusunan rencana program kerja Seksi Kebijakan Dan Promosi;
3. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian koordinasi Seksi Kebijakan dan Promosi;
4. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian perumusan kebijakan teknis Seksi Kebijakan dan Promosi;
5. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian pedoman dukungan penyelenggaraan pemerintahan Seksi Kebijakan dan Promosi
6. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian penyelenggaraan kebijakan dan promosi;
7. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian kebijakan dan promosi daerah;
8. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian perumusan pedoman pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan kebijakan dan perencanaan kebijakan dan promosi;
9. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian perumusan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal yang meliputi bidang usaha tertutup, terbuka dan prioritas tinggi
10. melaksanakan penyusunan pada investasi daerah kabupaten dan identifikasi potensi sumber daya daerah terdiri dari sumber daya alam,

kelembagaan dan sumber daya manusia termasuk pengusaha mikro, kecil, menengah, koperasi dan besar;

h. Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan

1. melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis, pedoman pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintahan dan pembinaan serta monitoring dan evaluasi laporan di bidang perizinan dan non perizinan secara terpadu.
2. melaksanakan pengkajian perumusan program kerja di bidang perizinan dan non perizinan
3. melaksanakan pengkajian perumusan kebijakan teknis bidang perizinan dan non perizinan
4. melaksanakan pengkajian bahan koordinasi di bidang perizinan dan non perizinan
5. melaksanakan pengkajian bahan pembinaan di bidang perizinan dan non perizinan;
6. melaksanakan pengendalian administrasi dan teknis pelaksanaan program kerja di bidang perizinan dan non perizinan
7. melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dan Bupati;
8. melaksanakan pelayanan administrasi perizinan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan public

9. melaksanakan pengkajian bahan kerjasama di bidang perizinan dan non perizinan
10. melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan di bidang perizinan dan non perizinan;

i. Seksi Pelayanan dan Penetapan

1. melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis pedoman pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintahan dan pembinaan serta monitoring dan evaluasi laporan di bidang Pelayanan dan Penetapan.
2. melaksanakan pengkajian bahan perumusan program kerja Seksi Pelayanan dan Penetapan;
3. melaksanakan pengkajian perumusan kebijakan teknis Seksi Pelayanan dan Penetapan;
4. melaksanakan pengkajian bahan koordinasi Seksi Pelayanan dan Penetapan
5. melaksanakan pengkajian bahan pembinaan Seksi Pelayanan dan Penetapan
6. melaksanakan pengendalian administrasi dan teknis pelaksanaan program kerja Seksi Pelayanan dan Penetapan;
7. melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan Seksi Pelayanan dan Penetapan;
8. melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait;
9. melaksanakan pengkajian bahan fasilitasi Seksi Pelayanan dan Penetapan;

10. penerimaan berkas permohonan, pengecekan kelengkapan administrasi, dan persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

j. Seksi Monitoring Evaluasi dan Penyuluhan

1. melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis pedoman pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintahan dan pembinaan serta monitoring dan evaluasi laporan sertapenyuluhan.
2. melaksanakan pengkajian bahan perumusan program kerja Seksi Monitoring Evaluasi dan Penyuluhan
3. melaksanakan pengkajian perumusan kebijakan teknis Seksi Monitoring Evaluasi dan Penyuluhan;
4. melaksanakan pengkajian bahan koordinasi Seksi Monitoring Evaluasi dan Penyuluhan;
5. melaksanakan pengkajian bahan pembinaan Seksi Monitoring Evaluasi dan Penyuluhan;
6. melaksanakan pengendalian administrasi dan teknis pelaksanaan program kerja

k. Kepala Bidang Pengendalian Data dan Informasi

1. melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis pedoman pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintahan dan pembinaan serta monitoring dan evaluasi laporan di Bidang Pengendalian Data dan Informasi

2. melaksanakan pengkajian bahan perumusan program kerja Bidang Pengendalian Data dan Informasi
3. melaksanakan pengkajian perumusan kebijakan teknis Bidang Pengendalian Data dan Informasi
4. melaksanakan pengkajian perumusan pedoman penyelenggaraan pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintahan Bidang Pengendalian Data dan Informasi
5. melaksanakan pengkajian bahan koordinasi Bidang Pengendalian Data dan Informasi;
6. melaksanakan pengkajian bahan pembinaan Bidang Pengendalian Data dan Informasi
7. melaksanakan pengendalian administrasi dan teknis pelaksanaan program kerja Bidang Pengendalian Data dan Informasi
8. melaksanakan pengkajian bahan kerjasama Bidang Pengendalian Data dan Informasi;
9. melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan Bidang Pengendalian Data dan Informasi;
10. melaksanakan penyusunan bahan pengkajian penyelenggaraan penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan;

Kabupaten Aceh Tenggara berada di daerah pegunungan dengan ketinggian 1.000 meter diatas permukaan laut, yakni bagian dari pegunungan Bukit Barisan. Taman Nasional Gunung Lauser yang merupakan daerah cagar alam nasional terbesar terdapat di kabupaten ini. Pada dasarnya wilayah Kabupaten Aceh Tenggara kaya akan potensi wisata alam, salah satu diantaranya adalah Sungai Alas yang sudah dikenal luas sebagai tempat olah raga Arung Sungai yang sangat menantang. Setelah mengalami gejolak yang cukup panas dan

lama, akhirnya Bupati dan Wakil Bupati Aceh Tenggara (Hasanuddin Beruh dan Syamsul Bahri) pada tanggal 1 September 2007 dilantik oleh Gubernur NAD.

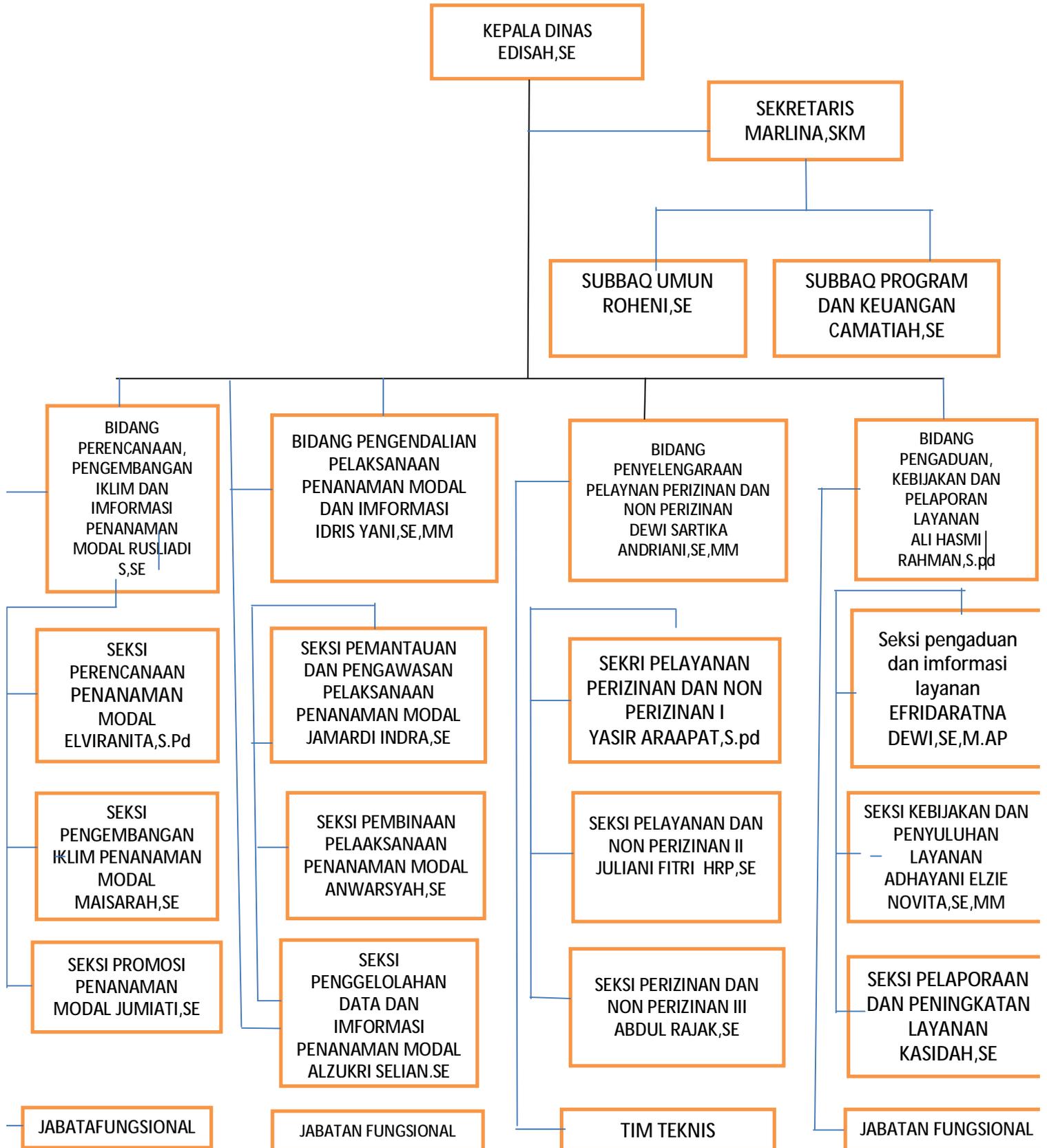
Secara umum ditinjau dari potensi pengembangan ekonomi, wilayah ini termasuk Zona Pertanian. Potensi ekonomi daerah berhawa sejuk ini adalah kopi dan hasil hutan. Dalam bidang Pertambangan, Aceh Tenggara memiliki deposit bahan galian golongan-C yang sangat beragam dan potensial dalam jumlah cadangannya.

Kabupaten Aceh Tenggara terdiri dari 11 kecamatan yaitu:

1. Babul Makmur
2. Babul Rahmat
3. Babussalam
4. Badar
5. Babel
6. Bukit Tusam
7. Darul Hasanah
8. Lawe Alas
9. Lawe Bulan
10. Lawe Sigala-Gala
11. Semadam
12. Tanoh Alas
13. Ketambe
14. Leuser

15. Lawe Sumur
16. Deleng Pokhkisen

STRUKTUR ORGANISASI



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan deskripsi hasil wawancara yang diperoleh pada saat penelitian melalui metode - metode deskripsi pengumpulan data yang telah disebut dalam bab yang terlebih dahulu, pengumpulan data yang diperlukan dalam menjawab permasalahan secara mendalam, beberapa tahapan yang dilakukan penulis diantaranya: pertama, penelitian diawali dengan pengumpulan data serta gambar dan berbagai hal lainya yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dijawab. kedua, penulis melakukan wawancara dengan 3 orang informan penelitian yang terdiri dari Sekretaris Dinas Perizinan Kabupaten Aceh Tenggara, subbag umum Dinas Perizinan Kabupaten Aceh Tenggara, Subbag Program dan Keuangan Dinas Perizinan Kabupten Aceh Tenggara dan 1 orang masyarakat selaku pelaku usaha.

Wawancara dilakukan dikantor Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara. Wawancara dilakukan untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang telah diperoleh dari hasil penelitian serta untuk memperoleh data-data tersebut berupa pernyataan dari narasumber mengenai permasalahan skripsi yang digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sebagai data yang dipergunakan dalam analisis penelitian pada bab ini.

Berikut adalah penyajian data-data yang diperoleh melalui wawancara dengan berbagai informan baik dari pegawai Dinas Perizinan Terpadu Satu Pintu maupun masyarakat selaku pelaku usaha. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan kategorisasi dalam penelitian yang juga merupakan kunci guna menjawab fenomena yang diteliti.

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dilapangan terhadap narasumber dapat dikelompokan data - data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur dan pekerjaan sehingga dapat memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian.

Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber infomasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistem sebagai penjelasan yang akan diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.1.1

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	1	20%
2	Perempuan	4	80%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Data Wawancara tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.1.1 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber jenis Kelamin Laki - laki dengan persentase 20% sedangkan 4 orang berasal dari narasumber berjenis kelamin Perempuan dengan persentase 80%.

b Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Distribusi Narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 30 - 39, umur 40 - 49 tahun, umur 50 - 59 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan persentase masing - masing kategori umur sebagai berikut:

Tabel 4.1.2

Distribusi Nasumber Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Presentase
1	30 – 39	1	20%
2	40 -49	2	60%
3	50 – 59	1	20%
	Jumlah	3	100%

Sumber: Data Wawancara Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.1.2 diatas dapat kita lihat bahwa persentase narasumber berumur mulai dari 30-39 tahun dengan frekuensi 1 orang yaitu 20%. Presentase Umur 40 - 49 tahun dengan frekuensi 2 orang yaitu 60%. Presentase Umur 50 - 59 tahun dengan frekuensi 1 orang yaitu 20%.

c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Narasumber yang akan diwawancarai di kategorikan berdasarkan pekerjaan yang dimilikinya. Pekerjaan narasumber terdiri dari dua kelompok pekerjaan yaitu Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Honorer. Pada Tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk Masing - masing sebagai berikut:

Tabel 4.1.3

Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekueansi	Presentase
1	Pegawai negeri sipil	3	60%
2	Honorer	1	20%
3	Masyarakat	1	20%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Data wawancara tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.1.3 diatas dapat dilihat bahwa persentase narasumber yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil dengan Frekuensi 3 orang yaitu 60%, dan persentasen yang bekerja sebagai pegawai honorer dengan frekuensi 1 orang yaitu 20%.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara

4.2.1 Adanya tindakan yang dilakukan untuk mengimplementasikan pelayanan berusaha berbasis elektronik

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 16 Juni 2020 dengan ibu Marlina, SKM selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beliau memberikan pernyataan tentang tindakan yang dilakukan untuk mengimplementasikan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 beliau menyatakan bahwa pada saat ini, tindakan yang dilakukan agar terimplemetasikan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yaitu menyediakan ruang layanan masyarakat, yang mana pelaku usaha yang kurang memahami pembuatan surat izin berusaha secara online single submission (OSS) maka sipelaku usaha akan diarahkan oleh pegawai perizinan di bidang terkait, tata cara pembuatan surat izin berusaha secara OSS sampai keluarnya surat izin tersebut dalam bentuk yang telah di arahkan. dan apabila banyak terdapat kendala bagi masyarakat maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan mengumpulkan pelaku usaha dan di berikan arahan dan bimbingan dalam pembuatan surat izin berusaha.

Sosialisasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dengan cara memberikan seminar yang berkaitan tentang proses pembuatan surat izin berbasis elektronik serta dengan adanya pembuatan brosur yang dilakukan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara. dalam mempublikasikan izin berusaha berbasis elektronik, berjalanya pembuatan surat izin berusaha berbasis

elektronik (OSS) dinilai belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara, dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 juni 2020 dengan ibu Roheni, SE selaku Subbag umum Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara beliau memberikan pernyataan bahwa Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah menyediakan informasi dan ruangan pelayanan masyarakat, untuk membantu pelaku usaha dalam memudahkan pembuatan surat izin berusaha, Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara akan memberikan seminar yang menyangkut tentang proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik disertai dengan pembuatan brosur yang dilakukan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dalam mempublikasikan izin berusaha secara elektroni (OSS) hambatan yang terdapat dalam pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik (OSS) belum lengkapnya dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara, persoalan sistem yang belum lengkap dan belum sepenuhnya terintegrasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Juni 2020 dengan ibu Camatiah, SE selaku Subbag program dan keuangan di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara Kabupaten Aceh Tenggara beliau memberikan pernyataan bahwa: telah tersediaya informasi untuk melayani masyarakat baik dalam kendala apapun, dan bagi pelaku usaha yang

masih belum memahami pembuatan surat izin berusaha secara OSS maka bagian informasi akan memberikan arahan lebih lanjut lagi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah memberikan seminar kepada pelaku usaha dalam rangka proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik disertai pembuatan brosur yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik (OSS).

Dan hambatan yang terdapat di (OSS) yaitu belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara, persoalan sistem yang belum lengkap dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah.

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari seluruh narasumber dapat diketahui bahwa tindakan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah sepenuhnya tercapai sesuai dengan yang telah ditetapkan dimana tindakan yang dilakukan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara membuat sadarnya masyarakat selaku pelaku usaha bahwa pentingnya dan bermanfaatnya surat izin berusaha berbasis elektronik (OSS) yang telah mereka miliki tersebut.

4.2.2 Adanya dampak pelayanan bagi masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Marlina, SKM selaku sekretaris Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 16 Juni 2020 beliau memberikan pernyataan yang

mengatakan bahwa: dampak pelayanan bagi masyarakat terhadap pembuatan surat izin berusaha secara OSS ini sangatlah berpengaruh, dan mempermudah masyarakat selaku pelaku usaha untuk mendapatkan surat izin berusaha, dan perubahanpun sangatlah dirasakan masyarakat selaku pelaku usaha dalam pembuatan surat izin berusaha dengan menggunakan OSS ini baik dari segi waktu kecepatan terbitnya surat izin berusaha, tanpa harus mendatangi dinas terkait dan tanpa harus *face to face* dibandingkan dengan pembuatan surat izin berusaha secara manual.

Sebelumnya untuk membuat surat izin berusaha sangat membutuhkan waktu yang sangat lama dan harus langsung datang ke lokasi, akan tetapi ada sebagian yang mengeluhkan akan proses pembuatan surat izin berusahaan berbasis elektronik (OSS) ini, dikarenakan masyarakat yang belum paham terhadap penggunaan OSS tersebut, maka dari itulah sangat di perlukan layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara yaitu menyediakan ruangan layanan masyarakat, yang mana masyarakat akan di beri pengarahan tentang pembuatan surat izin berusaha berbasis elektroni (OSS) tersebut. Sebagian keluhan juga aplikasi OSS ini dinilai belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Roheni,SE selaku Subbag umum Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 18 juni 2020 beliau

memberikan pernyataan yang mengatakan bahwa pembuatan surat izin dengan cara OSS sangatlah memudahkan masyarakat selaku pelaku usaha dan menghemat waktu. Bagi masyarakat yang telah memahami pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik mengakui bahwa program OSS ini sangatlah membantu dalam pembuatan surat izin berusaha baik dalam hal waktu, tanpa harus datang ke lokasi dan tidak harus *face to face* dan yang pasti *real time* dan *on time* dan masyarakat juga merasakan perubahan yang lebih baik setelah dikeluarkannya sistem OSS ini karna menurut masyarakat sangat mempermudah dalam pembuatan surat izin berusaha.

Akan tetapi masih ada juga masyarakat yang mengeluhkan sistem OSS ini di karenakan masyarakat tersebut kurangnya pemahaman terhadap teknologi sehingga masyarakat merasakan kesulitan dalam memproses surat izin berusaha tersebut dan aplikasi OSS ini dinilai belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 juni 2020 dengan ibu Camatiah,SE selaku Subbag Program dan Keuangan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara Kabupaten Aceh Tenggara, beliau memberikan pernyataan bahwa setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ini tentu sangatlah memberikan dampak kemudahan bagi masyarakat selaku pelaku usaha. Dan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk melayani masyarakat yang akan melakukan proses

pembuatan surat izin berusaha, sebagian besar masyarakat telah memahami proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik sehingga pelaku usaha tersebut menilai bahwasanya mengurus surat izin dengan menggunakan sistem OSS ini jauh lebih mudah dari pada sebelumnya, keluhan masyarakat terhadap sistem OSS ini dikarenakan ada beberapa pelaku usaha yang kurang memahami teknologi sehingga pelaku usaha tersebut kesulitan dan ada pun keluhan yang lain yaitu aplikasi OSS ini dinilai belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah.

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari seluruh narasumber dapat diketahui bahwa dampak pelayanan yang di berikan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara bagi masyarakat selaku pelaku usaha dalam penerbitan surat izin berusaha berbasis elektronik sangatlah memberikan dampak yang baik, dengan sistem OSS ini juga mempersingkat waktu proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik dan masyarakat selaku pelaku usaha *on time* dalam mendapatkan surat izin berusaha tersebut.

4.2.3 Adanya kemampuan unsur pelaksana dalam menggunakan sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Marlina,SKM selaku Skretaris Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 16 juli 2020 beliau memberikan pernyataan bahwa adanya beberapa pegawai yang diberikan diklat

untuk pelatihan mengoperasikan computer dan perlatihannya dilakukan diluar kota agar lebih ahli lagi dalam mengoperasikan komputer.

Untuk mengukur kemampuan pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dalam melayani masyarakat yaitu Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara menyediakan kotak saran untuk mengetahui keluhan masyarakat terhadap baik buruknya dan tentang kemampuan pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dalam melayani masyarakat saat memproses pembuatan surat izin berusaha tersebut, dan kami merasa bahwa sumber daya yang kami sediakan dalam melayani masyarakat sudah sangat berkompeten untuk pelaksanaan proses pembuatan surat izin berusaha.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Roheni, SE selaku Subbag umum Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 18 juni 2020, beliau memberikan pernyataan bahwa: beberapa dari pegawai dinas Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara yang di diklat keluar kota untuk lebih memahami teknologi dalam mengoperasikan pelayanan OSS.

Agar kami mengetahui pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat itu dengan menyediakan kotak saran, dan masyarakat dapat mengutarakan keluh kesahnya di kotak saran tersebut, dan memberikan tanggapan terkait pelayanan yang dirasakan masyarakat, sumber daya manusia yang kami sediakan di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh

Tenggara ini sudah sangat berkompeten karna sebelum menjadi pegawai di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara di adakan seleksi atau ujian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Camatiah,SE selaku Subbag Program dan Keuangan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 22 juni 2020 beliau memberikan pernyataan bahwa telah dilakukan diklat kepada beberapa pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dalam rangka mempelajarin kompoter, sehinga dapat membantu masyarakat dalam memproses dan melakukan pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik.

Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara telah menyediaka kotak saran bagi masyarakat untuk meberikan atau mengutarakan keluh kesah dan apakah masyarakat tidak merasa dilayani dengan baik bisa menuliskan kritik mereka dan memberikan masukan kepada kami Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara, dan sumber daya manusia yang tersedian di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah sangat berkompeten dalam melayani masyarakat dalam proses pembuatan surat izin berusaha berbasi elektronik karena Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara menepatkan pegawainya sesuai dengan kemampuannya masing - masing.

Berdasarkan jawaban dari seluruh narasumber dapat diketahui bahwa kemampuan unsur pelaksanaan dalam menggunakan sarana dan prasarana sudah sesuai dengan standar yang berkompeten dan sumber daya manusia sudah

memenuhi persyaratan yang dibutuhkan oleh Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara, kemampuan pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dapat diukur melalui kritik dan saran yang di berikan masyarakat.

4.2.4 Adanya proses penyampaian informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Marlina, SKM selaku Sekretaris Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 16 juni 2020, beliau memberikan pernyataan bahwa dinas Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah memberikan informasi kepada masyarakat selaku pelaku usaha dalam bentuk menyediakan ruangan layanan masyarakat, dalam bentuk memberikan pengarahan kepada masyarakat selaku pelaku usaha dalam pembuatan surat izin berbasis elektronik (OSS) dan mengadakan seminar terkait proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik dan pembuatan brosur terkait proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik, dan mempraktekkan membuat surat izin berusaha berbasis elektronik sehingga masyarakat yakin bahwa dalam memproses izin berusaha sangatlah mudah dengan aplikasi OSS tersebut, dan komunikasipun dilakukan dengan sangat baik terhadap pihak yang berkaitan, karena itu salah satu kewajiban bagi Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dan memberikan atau menerbitkan surat izin sesuai yang telah ditetapkan sehingga

masyarakat tidak merasa kecewa dalam proses pembuatan surat izin usahanya, dan masyarakat pun dapat merasakan bahwasanya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ini sangat bermanfaat bagi masyarakat selaku pelaku usaha, dan berjalan dengan baik dan sesuai fungsinya.

Hambatan yang di rasakan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dalam melaksanakan sosialisasi tersebut adanya beberapa dari pelaku usaha yang terlambat dalam memahami terkait apa yang di sampaikan dalam sosialisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Roheni, SE selaku Subbag umum Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 18 juni 2020 memberikan pernyataan bahwa Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara telah menyediakan ruangan layanan masyarakat yang mana ruangan tersebut difungsikan untuk membantu masyarakat dalam hal tertentu, contoh dalam pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik dan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara memberikan seminar kepada masyarakat selaku pelaku usaha tentang pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik, saat berlanjutnya seminar pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara juga langsung memberikan contoh tentang bagaimana cara dan proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik atau(OSS), dan komunikasi yang di lakukan dengan pihak terkait sangat baik, dan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sehingga terbitnya surat izin berusaha *on time*, dan pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Aceh Tenggara telah menyampaikan bahwa pembuatan surat izin dengan menggunakan sistem OSS lebih memudahkan dari pada manual, hemat dalam hal waktu, tanpa harus *face to face*, *real time* dan *on time* tentunya. Hambatan yang terjadi saat pelaksanaan sosialisasi sedikit sulit untuk memahamkan masyarakat dalam menjalankan program OSS tersebut, karena kurangnya keahlian beberapa masyarakat dalam menggunakan teknologi computer.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Camatiah, SE selaku subbag program dan keuangan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 22 juni 2020, beliau memberikan pernyataan bahwa tersedianya ruangan layanan masyarakat dalam bentuk memberikan pelayanan dan mengarahkan masyarakat bagaimana cara yang benar dalam proses pembuatan surat izin berusaha, secara OSS tersebut. Dan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara telah mengadakan seminar kepada pelaku usaha terkait bagaimana proses pembuatan surat izin berusaha dengan menggunakan aplikasi OSS tersebut, dan langsung mempratekkan proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik, dan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara juga menjelaskan dalam seminar tersebut bahwa dengan menggunakan OSS lebih mudah, dan tidak ribet, karena cukup dengan membuka aplikasi OSS langsung bisa di kerjakan di mana saja, tanpa harus *face to face*, datang ke lokasi *real time* dan *on time* dan komunikasi yang dilakukanpun dengan pihak terkait sangatlah baik, dan adapun hambatanya dalam melakukan sosialisasi yaitu, ada beberapa masyarakat yang sedikit kesulitan dalam memahami sistem OSS tersebut

dikarenakan ada beberapa dari pelaku usaha yang belum sepenuhnya paham akan penggunaan teknologi computer.

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari seluruh narasumber dapat diketahui bahwa penyampaian informasi dan komunikasi yang dilakukan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah berjalan sesuai yang direncanakan namun ada beberapa masyarakat yang terlambat dalam memahami sistem OSS tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman terhadap teknologi sehingga pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara menjelaskan harus berkali-kali sehingga semua pelaku usaha dapat memahami, dan merasakan betapa sangat mudahnya sistem OSS tersebut dalam mengakses surat izin berusaha berbasis elektronik.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Adanya tindakan yang dilakukan untuk mengimplementasikan pelayanan berusaha berbasis elektronik

Menurut Dunn (2003:106) menyatakan kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang disebut oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan, keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain.

Menurut Meter dan Horn (2008:146) implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan ini mencakup sebelas 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 di arahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Winarno (2005:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.

Berdasarkan teori diatas penulis menilai bahwa tindakan yang dilakukan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara untuk mengimplementasikan Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 telah berjalan sesuai dengan yang ditetapkan, karena Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara telah memberikan tindakan dan melakukan perubahan kepada masyarakat dalam proses pembuatan surat izin berusaha yang mana dulunya menggunakan cara manual sekarang dengan sistem OSS, sistem OSS ini sangat memberikan perubahan dalam memproses pembuatan surat izin berusaha.

Dimana telah dijelaskan dalam wawancara ibu Marlina, SKM selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beliau memberikan pernyataan tentang tindakan yang dilakukan untuk mengimplementasikan Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 beliau menyatakan bahwa pada saat ini, tindakan yang dilakukan agar terimplementasikan Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 yaitu menyediakan ruang layanan

masyarakat , yang mana pelaku usaha yang kurang memahami pembuatan surat izin berusaha secara online single submission (OSS) maka sipelaku usaha akan diarahkan oleh pegawai perizinan di bidang terkait, tata cara pembuatan surat izin berusaha secara OSS sampai keluarnya surat izin tersebut dalam bentuk yang telah di arahkan. dan apabila banyak terdapat kendala bagi masyarakat maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan mengumpulkan pelaku usaha dan di berikan arahan dan bimbingan dalam pembuatan surat izin berusaha.

Sosialisasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dengan cara memberikan seminar yang berkaitan tentang proses pembuatan surat izin berbasis elektronik serta dengan adanya pembuatan brosur yang dilakukan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dalam mempublikan izin berusaha berbasis elektronik, berjalanya pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik (OSS) dinilai belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara, dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah.

Sosialisasi yang di lakukan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sangat berpengaruh terhadap pengimplementasian Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik.

Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau online single submission (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS

untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati / wali kota kepada pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan *real time*, dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat.

Layanan paralel atau permohonan akan menghasilkan beberapa izin terkait. Pemohon yang sudah terverifikasi dapat menggunakan layanan online submission sepenuhnya. Hasil penelitian ini menunjukkan, aplikasi web online single submission ini yang menyediakan informasi seperti data permohonan berusaha, data perizinan yang ada, data instansi daerah, data perizinan daerah dll.

Untuk mengetahui pelaksanaan dalam penerbitan nomor induk berusaha (INB) melalui sistem online single submission (OSS) dan hambatan - hambatan atau kendala yang dihadapi dalam penerapan online single submission (OSS) dalam penerbitan nomor proses permohonan nomor induk berusaha tanpa melakukan perubahan izin maupun kegiatan usaha, yakni melakukan aktivitas akun OSS, melengkapi komponen data perusahaan yang terdapat pada sistem OSS, melengkapi informasi izin - izin yang telah dimiliki sebelumnya, sehingga sistem OSS akan memberikan INB bagi pelaku usaha, pelaku usaha dapat melakukan pengembangan usaha meskipun belum memiliki INB melalui sistem OSS yaitu dengan membuat nomor induk berusaha terlebih dahulu. Selanjutnya pelaku usaha dapat melakukan pembaharuan informasi pengembangan usaha.

Dan sasaran sosialisasi tersebut perangkat desa, tokoh masyarakat dan masyarakat selaku pelaku usaha di kabupaten Aceh Tenggara dengan adanya Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara

untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan terhadap proses dan mekanisme dalam pelayanan izin dan non izin dan menegaskan sosialisasi yang dilakukan memberikan pencerahan pada masyarakat sebagai menyebarkan informasi kepada masyarakat selaku penerima layanan terkait informasi tentang tatacara proses perizinan serta untuk mengunggah kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus perizinan dan non perizinan guna melegalkan dalam melakukan usaha.

Sosialisasi jauh hari sebelumnya sudah dilakukan oleh Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada pelaku usaha, selain sosialisasi Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara juga melakukan layanan keliling sebagai jembatan antara masyarakat dengan pemerintah menuju tertib administrasi perizinan maupun non perizinan.

Kegiatan ini sangat penting untuk mengaktifkan layanan perizinan maupun non perizinan di tengah masyarakat. Salah satu indikasi keberhasilan ekonomi Kabupaten Aceh Tenggara adalah kemampuan pemuda dalam memberikan layanan publiknya kepada masyarakat. Adapun materi sosialisasi menyangkut kebijakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara online single submission (OSS).

Dalam implementasinya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 20 Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara memberikan dan menyampaikan informasi tambahan dengan menggunakan brosur untuk pedoman masyarakat, brosur ini diharapkan dapat memberikan

pemahaman kepada masyarakat terkait syarat - syarat yang dibutuhkan untuk membuat surat izin berusaha.

OSS hadir dalam bentuk platform, artinya perizinan biasa diurus melalui online. lantaran semangatnya adalah kemudahan maka pelaku usaha cukup memasukan berkas dan memilih jenis usaha dan jenis perizinan yang sudah tersedia di OSS, maka berkas akan terdistribusi kesejumlah daerah.

Namun nyatanya OSS tidak semudah yang dibayangkan, Aplikasi OSS belum lengkap dalam menyediakan jenis usah dan perizinaan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara, dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegraksi dengan daerah.

Hambatan atau kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan normor induk berusaha (pendirian PT) di kabupaten aceh tenggara, sistem One Stop Service telah melakukan penyempurnaan menjadi sistem Online Single Submission yaitu merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perizinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perizinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

Online Single Submission juga aplikasi berbasis web yang berfungsi untuk membantu proses pengajuan pengaduan dan perizinan untuk selajutnya dilakukan proses penindakan yang dilakukan oleh peran pengambil keputusan, aplikasi web Online Single Submission ini menyediakan informasi seperti data permohonan berusaha, data perizinan yang ada, data instansi daerah, data perizinan daerah, dll. OSS memungkinkan pelaku usaha untuk segera memulai proses produksinya

secara simultan sembari melengkapi dokumen-dokumen pelaksanaan lainnya seperti izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, juga kewajiban lain semacam Standar Nasional Indonesia (SNI).

Perbaikan layanan OSS berada pada pengawasan, dan memberikan fasilitas pada proyek-proyek besar yang berinvestasi di daerah yang membutuhkan penasehat antara kementerian dan lembaga. OSS ditargetkan menjadi platform koordinasi online antara lembaga dan kementerian untuk menyampaikan kendala-kendala investasi.

Dalam pelaksanaannya, para pelaku usaha khususnya pendirian PT memang sudah ada yang mengajukan izin melalui usaha, namun banyak dari pengusaha yang masih belum bisa mengisi form yang terdapat di laman sistem OSS. Menurut analisis penulis, dalam praktek memperoleh nomor induk berusaha dalam system OSS, setelah memberikan Nomor Induk Berusaha (NIB), OSS juga akan memroses izin-izin usaha dengan batas waktu tertentu. Sistem OSS memangkas waktu dan energi untuk pengurusan izin secara signifikan di samping mengurangi celah-celah praktik korupsi dan pungutan liar (pungli).

Dengan kata online dan terintegrasi, pungutan liar masih terjadi di berbagai pelaksana Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara selama ini. Indikatornya dengan mudah dapat dilihat dari berita-berita operasi tangkap tangan yang terjadi di berbagai daerah. Modus yang digunakan biasanya adalah “jasa mempermudah” dengan membantu mengurus proses perizinan, “jasa mempercepat” dengan mengeluarkan izin lebih cepat dari batas waktu maksimal, dan “jasa mempermudah” dengan mengurangi hitungan

retribusi. Atas jasa-jasa yang ditawarkan tersebut diatas, oknum menerima sejumlah uang dari pemohon yang tentu saja diluar biaya resmi.

Pembahasan yang telah dipaparkan maka kebijakan yang diangkat telah terimplementasi dengan cukup baik. Pemerintah kabupaten aceh tenggara telah melakukann tindakan untuk mengimplementasikan pelayanan berusaha berbasis elektronik yang cukup baik seperti pemerintah dalam memberikan perizinan berusaha, yang pada awalnya pengurusan pelayana perizinan berusaha dilakukan dengan cara manual. Namun sekarang pemerintah mengambil tindakan dengan menggubah sistem manual menjadi elektronik, yang mana lebih mempermudah masyarakat selaku pelaku usaha dalam mendapatkan izin berusaha.

4.3.2 Adanya dampak pelayanan bagi masyarakat

Menurut Winarno (2005:102), implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. sedangkan, pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Marlina, SKM selaku sekretaris Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 16 Juni 2020 beliau memberikan pernyataan yang mengatakan bahwa: dampak pelayanan bagi masyarakat terhadap pembuatan surat izin berusaha secara OSS ini sangatlah berpengaruh, dan mempermudah masyarakat selaku pelaku usaha untuk mendapatkan surat izin berusaha, dan perubahanpun sangatlah dirasakan masyarakat selaku pelaku usaha dalam pembuatan surat izin berusaha dengan menggunakan OSS ini baik dari waktu kecepatan terbitnya surat izin berusaha, tanpa harus mendatangi dinas terkait dan tanpa harus *face to face* dibandingkan dengan pembuatan surat izin berusaha secara manual.

Sebelumnya untuk membuat surat izin berusaha sangat membutuhkan waktu yang sangat lama dan harus langsung datang ke lokasi ada sebagian yang mengeluhkan akan proses pembuatan surat izin berusahaan berbasis elektronik (OSS) ini, dikarenakan masyarakat yang belum paham terhadap penggunaan OSS tersebut, maka dari itulah sangat di perlukan layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara yaitu menyediakan ruangan layanan masyarakat, yang mana masyarakat akan di beri pengarahan tentang pembuatan surat izin berusaha berbasis elektroni (OSS) tersebut. Sebagian keluhan juga aplikasi OSS ini dinilai belum lengkap dalam

menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara dan persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah.

Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dalam melayani perizinan yang ada di kabupaten aceh tenggara tidak dapat dilepas dengan bagaimana pelayanan perizinan yang berhubungan dengan permohonan izin dan izin yang diterbitkan. Pelayanan perizinan berusaha saat ini pelaksana dilakukan dengan sistem online single submission (OSS) yang di atur dalam peraturn pemerintah nomor 24 tahun 2018. Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, seperti mengoptimalkan berbagai media dan aplikasi berbagai pelayanan perizinan yang selama ini sudah ada digunakan, antara lain online singlel subbmission (OSS) yang terintegrasi dengan aplikasi.

Selain itu juga Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara mengoptimalkan pemanfaatan situs website internet yang dapat dipakai untuk melayani proses pembuatan surat izin berusahaa berbasis elektronik dan dapat dipakai juga untuk mendapatkan informasi pelayanan, melakukan registrasi online, mengunduh formulir, mengetahui status proses perizinan, serta untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan. Dan masyarkat dapat mengakses pelayanan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dimanapun dengan adanya pemanfaatann kemajuan pelayanan yang tesedian yaitu dengan pemanfaatann OSS, yang dapat memungkinkan masyarkat mengakses dari mana saja dan kapan pun itu.

Pemanfaatan teknologi informasi ini juga dilakukan untuk melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pemanfaatan pelayanan berbasis elektronik.

Tidak semua pelaku usaha memahami proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik, (OSS) tersebut. Dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem digital di era sekarang. Banyak pelaku usaha yang mempunyai usaha namun tidak terdaftar izinnya karena cukup banyak juga masyarakat yang tidak mengerti cara pendaftaran izin melalui sistem online sekarang ini. Dan bahkan cukup banyak juga yang tidak mendaftarkan izin usahanya melalui sistem OSS karena dianggap ribet akan hal pendaftarannya.

Namun pelaku usaha yang mempunyai usahanya besar mereka tentu merasa terbantu atas pengurusan izinnya. Hal ini berkaitan dengan efektifitas dan keefisienan pengurusan izin usaha yang mereka geluti. Mereka tidak perlu datang ke kantor dinas untuk mendaftarkan izin usahanya, namun dengan adanya sistem online single submission ini pelaku usaha hanya perlu mendaftarkan izin usahanya dirumah. Sehingga, waktu yang ada dapat digunakan untuk mengurus usaha yang di jalannya. Sementara itu, pelaku usaha juga tidak perlu mengeluarkan biaya administrasi baik administrasi maupun biaya surat-surat lainnya. Sehingga juga dapat menghemat pengeluaran yang tidak diperlukan.

Sistem Online Single Submission memiliki banyak manfaat bagi para pelaku usaha dalam menyelesaikan proses administrasi, yakni 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. Sistem Online Single Submission juga memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan real time, memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat, serta memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Penggunaan sistem digital berbasis elektronik pada dasarnya menggunakan data jaringan nir kabel, yaitu masyarakat bebas mengisi data administrasi secara online dengan menggunakan jaringan internet yang ada. Penggunaan jaringan internet terkadang memiliki kendala sambungan yang tidak jarang mengalami sistem error sehingga ketika ada masyarakat ataupun pelaku usaha yang sedang melakukan pendaftaran online namun tidak dapat mengirim ataupun membuka portal halaman dinas yang disediakan. Sehingga masyarakat dan pelaku usaha mau tidak mau mengulang pendaftaran dan menunggu jaringan menjadi stabil kembali. Sejauh ini hanya kendala error yang diresahkan oleh para pelaku usaha.

Pembahasan yang telah dipaparkan maka kebijakan yang diangkat telah terimplementasi dengan cukup baik. Penggunaan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di Kabupaten Aceh Tenggara telah memberikan dampak bagi masyarakat seperti lebih mudah dan mempersingkat waktu dalam pengurusan perizinan usahanya. Sehingga masyarakat tidak perlu datang ke dinas terkait untuk pengurusan administrasi perizinan berusaha.

4.3.3 Adanya kemampuan unsur pelaksana dalam menggunakan sarana dan prasarana

Menurut Winarno dalam rahayu kusuma (2016:157) sumberdaya organisasi untuk implementasi kebijakan harus didukung sumberdaya, baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non-human resources*) faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan karena memberikan kejelasan dan konsistensi dalam implementasi kebijakan.

Menurut Subarsono (2011:90) mencapai implementasi kebijakan memiliki beberapa variable diantaranya adanya sumber daya manusia, sumber daya manusia juga sebagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sesuai kebijakan, jadi sumber daya manusia yang berkompeten yang menjadi kriteria dalam menjalankan kebijakan.

Berdasarkan teori tersebut penulis menilai bahwa sumberdaya manusia yang disediakan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah berkompeten dalam menjalankan peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 berjalan dengan baik sesuai fakta dilapangan. Dalam menjalankan kebijakan ini Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah melakukan sebagai mana seharusnya dalam menjalankan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

Dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Roheni, SE selaku Subbag umum Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 18 juni 2020, beliau memberikan

pernyataan bahwa: dalam mengimplementasi peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 agar berjalan sesuai harapan, beberapa dari pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara yang di diklat keluar kota untuk lebih memahami teknologi dalam mengoprasikan pelayanan OSS. Dikarenakan sumber daya manusia yang di butuhkan harus sesuai dengan yang kriteria yang telah ditetapkan.

Agar kami mengetahui pegawai Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat itu dengan menyediakan kotak saran, dan masyarakat dapat mengutarakan keluh kesahnya di kotak saran tersebut, dan memberikan tanggapan terkait pelayanan yang dirasakan masyarakat, sumber daya manusia yang kami sediakan di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara ini sudah sangat berkompeten karna sebelum menjadi pegawai di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara di adakan seleksi atau ujian.

Berdasarkan pendapat Dye dalam Islamy (2009: 19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan. Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu.

Pembahasan yang telah dipaparkan maka kebijakan yang diangkat telah terimplementasi dengan cukup baik. Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam hal meningkatkan keterampilan dan keahlian, pemerintah mengadakan diklat (pendidikan dan pelatihan) kepada pegawai dinas dalam meningkatkan ketrampilan seperti penguasaan teknologi seperti komputer.

4.3.4 Adanya proses peyampain informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan

Menurut winarno dalam rahayu kusuma dewi (2016:157) factor komunikasi dianggap sebagai faktor yang penting karena menjabatani antara masyarakat dan pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan berjalan efektif, efesien, dan tidak ada pihak yang dirugikan . implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu haya dapat memperoleh melalui komunikasi yang baik, sumber-sumber yang mendukung kebijakan yang efektif diantaranya adalah penyampaian informasi, hal tersebut sumber penting dalam implementasi kebijakan, informasi untuk melaksanakan kebijakan adalah segala keterangan dalam bentuk tulisan atau pesan, pedoman, petunjuk dan tata cara pelaksana yang tujuan untuk melaksanakan kebijakan.

Menurut pendapat yang di ungkapkan setiawan (2004:39) bahwa keberhasilan implementasi adalah adanya komunikasi antara pihak internal dan

eksternal tujuan dan tindakan untuk mencapai serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Berdasarkan pendapat Tangklisan (2003:2) kebijakan publik merupakan aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan bermasyarakat.

Berdasarkan teori tersebut penulis menilai informasi dan komunikasi antara pihak internal dan eksternal dalam pelaksanaan implementasi peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik, Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah terlaksanakan dengan baik, mereka melakukan tugas dan membimbing masyarakat selaku pelaku usaha agar dapat memahami isi dari peraturan pemerintah tersebut. Jadi penyampaian informasi dan komunikasi yang dilakukan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah berjalan sesuai harapan.

Dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Marlina,SKM selaku Sekretaris Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara pada tanggal 16 juni 2020, beliau memberikan pernyataan bahwa Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah memberikan informasi kepada masyarakat selaku pelaku usaha dalam bentuk menyediakan ruangan layanan masyarakat, dalam bentuk memberikan pengarahan kepada masyarakat selaku pelaku usaha dalam pembuatan surat izin berbasis elektronik (OSS) dan mengadakan seminar terkait

proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik dan pembuatan brosur terkait proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik, dan mempraktekkan membuat surat izin berusaha berbasis elektronik sehingga masyarakat yakin bahwa dalam memproses izin berusaha sangatlah mudah dengan aplikasi OSS tersebut, dan komunikasinya dilakukan dengan sangat baik terhadap pihak yang berkaitan, karena itu salah satu kewajiban bagi Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dan memberikan atau menerbitkan surat izin sesuai yang telah ditetapkan sehingga masyarakat tidak merasa kecewa dalam proses pembuatan surat izin usahanya, dan masyarakat pun dapat merasakan bahwasanya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ini sangat bermanfaat bagi masyarakat selaku pelaku usaha, dan berjalan dengan baik dan sesuai fungsinya.

Hambatan yang dirasakan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dalam melaksanakan sosialisasi tersebut adanya beberapa dari pelaku usaha yang terlambat dalam memahami terkait apa yang disampaikan dalam sosialisasi.

Perizinan berusaha yang telah diterbitkan oleh kementerian / lembaga dan pemerintah daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha dan / kegiatan, perlu ditata kembali agar menjadi pendukung dan bukan sebaliknya menjadi penghambat atau kendala pada perkembangan usaha dan atau kegiatan perlunya penataan kembali untuk dilakukan pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada pemerintah pusat

dan daerah di sempurnakan menjadi lebih efisien, melayani, dan modern, salah satunya secara elektronik (online single submission –OSS) pasal 25 ayat (4) undang-undang nomor 25 tahun 2007 tentang penanaman modal yang akan melakukan usaha dan/atau wajib memperoleh izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang dari instansi yang memiliki kewenangan, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa implementasi peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 di kabupaten Aceh Tenggara dijalankan dengan adanya tujuan dan sasaran yang telah dicapai sesuai dengan hal yang telah ditetapkan, yaitu untuk memastikan masyarakat selaku pelaku usaha telah memiliki surat izin berusaha, Pembahasan yang telah dipaparkan maka kebijakan yang diangkat telah terimplementasi dengan baik. Dalam penyampaian informasi, dan komunikasi yang dilakukan Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara sudah sesuai arahan dan berjalan dengan yang diharapkan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis, melengkapinya hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis akan menyimpulkan pokok-pokok permasalahan yang dibahas dan akan memberikan saran yang mungkin akan berguna bagi penulis maupun tempat penelitian semua. Setelah melakukan pembahasan, maka beberapa simpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tindakan yang dilakukann untuk mengimplementasikan pelayanan berusaha berbasis elektronik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, memberikan seminar kepada masyarakat selaku pelaku usaha, seminar tersebut berfungsi sebagai pengarahan proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik, penyediaan ruangan layanan masyarakat adapun fungsinya sebagai program pembelajaran bagi masyarakat selaku pelaku usaha yang kurang keahlian dan pemahaman dalam menggunakan teknologi seperti komputer dan pembuatan brosur yang berfungsi sebagai arahan pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik.

Dampak pelayanan sistem OSS ini sangatlah dirasakan masyarakat dari berbagai aspek dalam proses pembuatan surat izin berusaha, seperti dalam hal waktu, tidak berbelit-belit, tanpa harus datang ke dinas terkait, tanpa pungli, on

time dalam penerbitan surat izin berusaha, dan tentunya dapat di akses dimanapun kita berada.

Adapun kemampuan unsur pelaksana dalam menggunakan sarana dan prasarana Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara telah memberikan diklat (pendidikan dan pelatihan) kepada pegawai dinas dalam meningkatkan ketrampilan penggunaan teknologi seperti komputer, dan dilakukan ujian dalam memilih pegawai dinas di Kabupaten Aceh Tenggara, dan ditetapkan sesuai kealian atau bidangnya masing-masing.

Dalam penyampaian informasi, dan komunikasi yang di lakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara menggunakan brosur yang ada pada dinas sebagai pedoman pengurusan perizinan berusaha, menggunakan halaman web Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dan mengadakan seminar dalam rangka proses pembuatan surat izin berusaha berbasis elektronik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan uraian yang telah dijelaskan maka penulis memberikan saran dalam Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik Di Kabupten Aceh Tenggara antara lain :

1. Perlunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tenggara dalam meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat secara maksimal agar masyarakat selaku

pelaku usaha tidak mengeluhkan akan ketidak pahaman terhadap teknologi, dan tercapainya peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik untuk pelayanan publik.

2. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman pegawai tentang Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di Kabupaten Aceh Tenggara.
3. Kepada Pemerintahan Kabupaten Aceh Tenggara agar memberikan pembinaan serta pengawasan bagi pegawai kantor agar meningkatkan sumberdaya manusia yang berkompeten.
4. Melakukan pendataan ulang terhadap pegawai-pegawai kantor yang belum mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah tersebut.
5. Perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kebijakan Peraturan pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Friedrich, Carl. 2007. *Kebijakan Publik*. Bandung. Mandar Maju.
- Agustino, leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta
- Hanifah, Harsono. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Rineka cipta, Jakarta
- Mazmanian, Sabatier. 2014. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Rinneka.
- Moelong, Lexy J. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Sentosa. Jakarta.
- Morisson. 2017. *Riset Kualitatif*. Jakarta :Prenada Media Group.
- Nugroho, Rian. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sogiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: TrunRTH.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.

Wahab,Solihin,Abdul.2001. *Pengantar Analisa Kebijakan Negara*. Jakarta:
RienekaCipta.

Sintanigrum dan toni setiawan. (2009) . Pelayanan perizinan di jawa barat, jalan
samudra wibawa (2.009). Administrasi negara : isu-isu kontemporer
Graha ilmu yogyakarta

Peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018