



**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION*
DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Jawa Tengah**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh
Ika Ruwaina
NIM 7111415082**

**JURUSAN EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 20 Mei 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan,
Fakultas Ekonomi UNNES



Falurida, S.E., M.Sc.

NIP. 198502162008122004

Dosen Pembimbing,
Fakultas Ekonomi UNNES

Lesta Karolina Br. Sebayang., S.E., M.Si.

NIP. 198007172008012016

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 18 Juni 2019

Penguji I



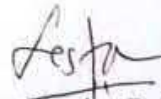
Prof. Dr. Etty Soesilowati, M.Si.
NIP. 196304181989912001

Penguji II



Karsinah, S.E., M.Si.
NIP. 197010142009122001

Penguji III



Lesta Karolina Br. Sebayang, S.E., M.Si.
NIP. 198007172008012016

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi UNNES



Dr. Heri Yanto, MBA, PH.D
NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

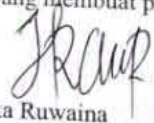
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Ruwaina
NIM : 7111415082
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 27 Desember 1997
Alamat : Karanggede RT 02 / RW 03, Mirit, Kebumen

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya peneliti dan tulisan sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 20 Mei 2019

Yang membuat pernyataan



Ika Ruwaina

NIM 7111415082

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Barang siapa yang memudahkan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang dalam kesulitan niscaya akan Allah memudahkan baginya di dunia dan akhirat”.

(HR. Muslim)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu Karinah dan Bapak Solikhin, dan kedua adikku tersayang, Dewi Agustifa dan Muhammad Faruq Hidayat serta keluarga besar yang selalu memberi do'a, dukungan, serta kasih sayang yang tiada tara kepadaku.
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang, terkhusus Jurusan Ekonomi Pembangunan

PRAKATA

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayahnya sehingga skripsi yang berjudul “**Efektivitas Kebijakan *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah**” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun sebagaimana mestinya. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang selama ini selalu memberikan kreasi dan inovasinya demi kemajuan civitas akademika Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA, Ph.D, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang selalu memberikan sumbangsuhnya demi kemajuan Fakultas Ekonomi.
3. Fafurida, S.E., M.Sc., Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan pemikiran dan kepemimpinan pada jurusan Ekonomi Pembangunan.
4. Lesta Karolina Br. Sebayang, S.E., M.Si., Dosen Pembimbing penulis yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen pengajar serta staff di Jurusan Ekonomi Pembangunan yang telah memberikan ilmu kepada penulis disaat mengikuti perkuliahan selama ini.
6. Kyai Agus Ramadhan S.Pd.I dan Umi Hj. Muchayaroh serta keluarga ndalem yang selalu memberikan do'a, semangat dan yang selalu dinantikan barokah ilmunya.
7. Seluruh kerabat tercinta, kerabat Ponpes Durrotu Ahlissunnah Waljama'ah, kerabat Ekonomi Pembangunan 2015, kerabat Angkatan Muroja'ah 2015 dan kerabat Kamar Al-Hadi yang selalu memberikan, semangat, bantuan dan motivasinya.
8. Pemberi kritik dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Semarang, 20 Mei 2019

Penulis

SARI

Ruwaina, Ika. 2019. “Efektivitas Kebijakan *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah”. Skripsi Jurusan Ekonomi Pembangunan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Lesta Karolina Br. Sebayang, S.E., M.Si.

Kata kunci: Efektivitas, Kebijakan, Perizinan Berusaha, *Online Single Submission*

Kebijakan OSS yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik serta Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha mengenai kewajiban pelaku usaha untuk mengubah perizinan berusahanya melalui sistem OSS. Pelaksanaan kebijakan OSS di Jawa Tengah mulai diluncurkan per bulan Juli 2018 sampai saat ini masih menemui beberapa kendala diantaranya sistem yang masih dalam tahap pengembangan dan kurangnya sosialisasi.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan analisis deskriptif persentase untuk mengetahui efektivitas kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha dan menentukan rekomendasi yang dilakukan DPMPTSP Jawa Tengah agar lebih efektif. Sumber data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada para pelaku usaha dan wawancara kepada pemegang kebijakan. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah tergolong kedalam kategori kurang efektif dengan hasil perhitungan efektivitas sebesar 76,3%. Hal tersebut diperoleh dari indikator ketepatan sasaran kebijakan dalam kategori kurang efektif dan pencapaian tujuan kebijakan dalam kategori sangat efektif. Adapun rekomendasi yang dapat dilakukan saat ini adalah dengan terus melakukan sosialisasi serta pendampingan kepada pelaku usaha dan mengoptimalkan peran DPMPTSP Kabupaten / Kota.

Saran yang dapat diberikan adalah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus lebih tegas dalam melakukan pengawasan serta memberikan sanksi kepada para pelaku usaha yang belum sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan khususnya terkait perizinan yang belum terintegrasi melalui sistem OSS dan dinas terkait sebaiknya melakukan tugasnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan agar kebijakan dapat mencapai tujuannya.

ABSTRACT

Ruwaina, Ika. 2019. “The Effectiveness of *Online Single Submission* Policy in Business Licensing Services (In Central Java’s One Stop Investment and Service Office)”. Thesis Department of Economic Development. Faculty of Economics. Semarang State University. Superintendent Lesta Karolina Br. Sebayang, S.E., M.Si.

Keyword: Effectiveness, Policy, Business Licensing, *Online Single Submission*

The OSS policy stipulated in Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Integrated Business Licensing Service in Electronic and Presidential Regulation Number 91 of 2017 is related to the Acceleration of Implementation of Businesses’ obligation to change their business permits through the OSS system. The implementation of the OSS policy in Central Java began to be launched as of July 2018 until now still faces several obstacles including the system that are still under development and lack of socialization.

The type of this research is quantitative descriptive with percentage descriptive analysis find out the effectiveness of OSS policies in licensing services trying and determining the strategies undertaken by Central Java DPMPTSP to be more effective. The data sources used include primary data obtained from distributing questionnaires to business people and interviewing policyholders. The techniques of collecting data are by observation, interview, and documentation.

The results of this study indicate that the effectiveness of OSS policies in business licensing services in the Central Java One Stop Investment and Service Office is categorized as less effective with the results of the calculation of effectiveness of 76,3%. It is obtained by the policy target indicators in the category of less effectiveness and the achievement of policy objectives in a very effective category. The recommendations made at this time are to continue to carry out socialization and assistance to business actors and optimize the role of Regency / City DPMPTSP.

The suggestions that can be given are the Central Java Provincial Government must be more assertive in carrying out supervision and giving sanctions to business people who have not been applied specifically related to licensing that has not been integrated through the OSS system and the relevant agencies should carry out their duties in accordance with the SOP determined so that the policy can achieve its objectives.

DAFTAR ISI

EFEKTIVITAS	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN KELULUSAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA.....	v
SARI.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Cakupan Masalah	11
1.3. Rumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Kegunaan Penelitian.....	13
1.6. Orisinalitas Penelitian.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. Kebijakan Publik	15
2.2. Konsep Efektivitas	18
2.3. Pelayanan Publik	22
2.4. Pelayanan Elektronik.....	26
2.5. Pelayanan Perizinan Berusaha.....	27
2.6. Penelitian Terdahulu	31
2.7. Kerangka Berfikir.....	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Populasi Penelitian	34

3.2. Sampel dan Teknik Sampling.....	34
3.3. Variabel Penelitian	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1. Observasi.....	36
3.4.2. Kuesioner	37
3.4.3. Wawancara.....	37
3.4.4. Studi Dokumen.....	38
3.5. Uji Validitas dan Reabilitas Alat.....	38
3.6. Teknik Analisis Data	39
3.6.1. Efektivitas.....	39
3.6.2. Analisis Dekriptif Presentase	39
3.7. Analisis Deskriptif.....	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1. Kebijakan OSS di Provinsi Jawa Tengah	42
4.1.2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah.....	43
4.2. Deskripsi Data Responden Penelitian	46
4.3. Hasil Uji Validitas Data	47
4.3.1. Uji Validitas	47
4.3.2. Uji Realibitas.....	49
4.4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.4.1. Ketepatan Sasaran Kebijakan.....	49
4.4.2. Pencapaian Tujuan Kebijakan.....	56
4.5. Pembahasan	60
4.5.1. Ketepatan Sasaran Kebijakan OSS di Jawa Tengah.....	60
4.5.2. Pencapaian Tujuan Kebijakan OSS di Jawa Tengah.....	63
4.6. Efektivitas Kebijakan OSS Dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Jawa Tengah.....	66
4.7. Rekomendasi yang dapat dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah agar pelayanan berjalan lebih efektif.....	69

4.8. Mekanisme Pelaksanaan Kebijakan <i>Online Single Submission</i>	77
BAB V.....	81
SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Simpulan.....	81
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Investasi Jawa Tengah Tahun 2011-2018 (Triwulan I) 2	
Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian	6
Tabel 1. 3 Laporan Dugaan Maladministrasi	6
Tabel 1. 4 Jumlah Pendampingan OSS Per Juli 2018- Februari 2019	9
Tabel 1. 5 Pengaduan Layanan <i>Online Single Submission</i>	10
Tabel 3. 1 Responden Kunci	35
Tabel 3. 2 Intepretasi Nilai Efektivitas Pelayanan	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Ketetapan Sasaran Kebijakan	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Tujuan Kebijakan.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Lama Melakukan Perizinan Manual	54
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Lama Melakukan Perizinan OSS	55
Tabel 4. 8 Bimtek yang telah Dilaksanakan.....	56
Tabel 4. 9 Perbandingan Perizinan Dahulu dengan Perizinan Sekarang	61
Tabel 4. 10 Inventarisasi izin OSS dan Non OSS setelah kebijakan OSS.....	68
Tabel 4. 11 Deskriptif Persentase Efektivitas	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Izin pada DPMPTSP Prov Jateng 2013-2017	3
Gambar 1. 2 Laporan / Pengaduan Tahun 2012-2017 di Indonesia.....	5
Gambar 1. 3 10 Besar Provinsi dengan Pengaduan Terbanyak	8
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4. 1 Indikator Ketepatan Sasaran Kebijakan Soal 1	51
Gambar 4. 2 Indikator Ketepatan Sasaran Kebijakan Soal 2	52
Gambar 4. 3 Indikator Ketepatan Sasaran Kebijakan Soal 3	53
Gambar 4. 4 Indikator Ketepatan Sasaran Kebijakan Soal 4	54
Gambar 4. 5 Indikator Tujuan Kebijakan Soal 1	57
Gambar 4. 6 Indikator Tujuan Kebijakan Soal 2	58
Gambar 4. 7 Indikator Tujuan Kebijakan Soal 3	59
Gambar 4. 8 Alur Tahapan OSS	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal RI Nomor 13 Tahun 2017 menjelaskan, penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia. Penanaman modal merupakan bentuk investasi terhadap daerah untuk mengembangkan perekonomian di suatu wilayah. Sesuai dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2016 tentang Investasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, investasi pemerintah provinsi adalah penempatan sejumlah dana dan / atau barang dalam jangka panjang untuk investasi pembelian surat berharga dan investasi langsung yang mampu mengembalikan nilai pokok ditambah dengan manfaat ekonomi, sosial, dan / atau manfaat lainnya dalam waktu tertentu.

Perkembangan investasi di Jawa Tengah dari tahun 2011 sampai 2018 triwulan 1 selalu mengalami kenaikan seiring meningkatnya jumlah proyek di Jawa Tengah. Meskipun dari data tersebut, pada tahun 2013 dan 2014 pencapaian investasi tidak melampaui target. Pencapaian peningkatan tenaga kerja di Jawa Tengah juga mengalami penurunan pada tahun 2014 dan 2015. Namun dalam presentasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Jateng) sejak 2013 hingga semester I 2017 menunjukkan pertumbuhan investasi rata-rata sebesar 52,31% per tahun, kemudian pada semester I 2017 Penanaman

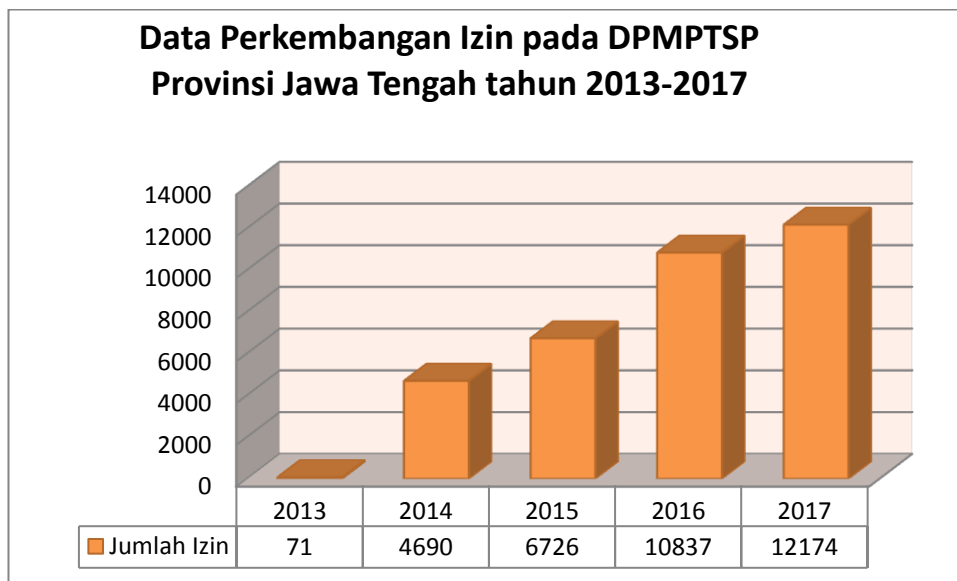
Modal Asing di Jawa Tengah mulai meningkat dengan total sebesar kisaran 1 juta dollar AS. Dijelaskan pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Perkembangan Investasi Jawa Tengah Tahun 2011-2018
(Triwulan I)**

Tahun	Proyek	Target (Rp. Triliun)	Capaian (Rp. Triliun)	Tenaga Kerja
2011	223	0	4,31	47.928
2012	251	4,87	7,97	99.020
2013	293	17,16	16,98	124.273
2014	407	23,1	18,59	81.362
2015	1.481	24	26,04	89.638
2016	2.068	27,55	38,18	175.212
2017	2.358	41,7	51,54	129.240
2018 (tw 1)	560	47,15	16,11	18.553

Sumber : *website* web.dpmptsp.jatengprov.go.id.

Salah satu kriteria sebelum berinvestasi adalah melakukan perizinan usaha. Semakin banyaknya jumlah perizinan berinvestasi tentu menyebabkan semakin meningkatnya jumlah investasi di suatu daerah. Adapun dalam Pasal 13 Ayat 2 Perka BKPM 12/2009 menyebutkan jenis-jenis perizinan penanaman modal, antara lain: (1) pendaftaran penanaman modal, (2) izin prinsip penanaman modal, (3) izin prinsip penanaman modal, (4) izin prinsip perubahan penanaman modal, (5) izin usaha, usaha perluasan, izin usaha penggabungan perusahaan penanaman modal (merger) dan izin usaha perubahan, (6) izin lokasi, (7) persetujuan pemanfaatan ruang, (8) izin mendirikan bangunan (IMB), (9) izin gangguan (UUG/GO), (10) surat izin pengambilan air bawah tanah, (11) tanda daftar perusahaan (TDP), (12) hak atas tanah, dan (13) izin-izin lainnya dalam rangka pelaksanaan penanaman modal.



Gambar 1. 1 Perkembangan Izin pada DPMPTSP Prov Jateng 2013-2017

Sumber : *website* web.dpmptsp.jatengprov.go.id, data diolah

Data di atas menunjukkan semakin banyak jumlah permohonan perizinan di Jawa Tengah, mulai tahun 2013 sampai 2017 jumlah data perkembangan izin di Jawa Tengah terus meningkat. Hal tersebut menjadikan perlunya upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan iklim penanaman modal serta untuk memberikan kepastian berusaha bagi para penanam modal, maka perlu dilaksanakan penyederhanaan sistem perizinan serta peraturan-peraturan daerah yang lain. Demikian pula perlu disempurnakan dan dilanjutkan penyusunan dan penyebarluasan data dan informasi mengenai penanaman modal, profil proyek penanaman modal, profil potensi daerah serta informasi pasar. Usaha untuk meningkatkan pelayanan penanaman modal yang lebih efisien akan ditempuh antara lain dengan meningkatkan koordinasi dalam pelaksanaan pengendalian oleh instansi terkait.

Saat ini Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berupaya menciptakan iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan realisasi investasi dalam rangka

mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berbagai cara yang ditempuh melalui mekanisme perencanaan yang matang, promosi, pelayanan perizinan, pengawasan dan pengendalian, sehingga diharapkan mampu menjadikan Jawa Tengah sebagai ‘ladang investasi Tahun 2025’ yang tertuang dalam Arah Kebijakan Penanaman Modal yang meliputi, (1) peningkatan penanaman modal, (2) persebaran penanaman modal, (3) fokus pengembangan pangan, infrastruktur dan energi, (4) penanaman modal yang berwawasan lingkungan, (5) pemberdayaan usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi, (6) pemberian kemudahan dan insentif penanaman modal dan (7) promosi dan kerjasama penanaman modal.

Menurut Maslihatin (2016), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan perizinan merupakan bentuk pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berbentuk izin. Pemerintah daerah sebagai pelayanan publik dituntut untuk bisa melayani masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah dengan kinerja yang baik yang tergambar dalam kualitas pelayanan prima, akuntabel dan transparan karena masyarakat menuntut penyelenggaraan pemerintahan yang lebih menekankan pada nilai-nilai kualitas pelayanan dengan aparat birokrasi yang profesional (Kamarni, 2011). Berikut gambar jumlah laporan / pengaduan per tahun:



Gambar 1. 2 Laporan / Pengaduan Tahun 2012-2017 di Indonesia
Sumber : Laporan Ombudsman RI 2017

Laporan pengaduan yang diterima Ombudsman RI pada Gambar 1.2. menunjukkan terus naiknya *trend* jumlah pengaduan dari tahun 2012 sampai tahun 2017. Terjadi peningkatan signifikan pada tahun 2016, peningkatan jumlah pengaduan sebanyak 3.617 laporan. Pada tahun 2017 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.446 dan tembusan surat pengaduan sebanyak 1.112. Data pengaduan masyarakat sebanyak 9.46 yang memenuhi syarat formil dan materil serta kewenangan Ombudsman RI yaitu sebesar 8.264 laporan yang teregistrasi pada aplikasi SIMPel.

Klasifikasi laporan berdasarkan cara penyampaian, klasifikasi pelapor, dugaan maladministrasi, instansi terlapor, substansi laporan dan sebaran laporan per wilayah kerja berdasarkan data SIMPel tanggal 8 Februari 2018 pada periode 1 Januari – 31 Desember 2017 (N: 8.264, berdasarkan jumlah laporan yang diregister) sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian

No.	Jenis Penggunaan	Jumlah	Prosentase
1.	Datang Langsung	4.374	52,93%
2.	Surat	1.767	21,38%
3.	Telepon	779	9,43%
4.	Media	555	6,72%
5.	Investigasi Inisiatif	485	5,87%
6.	Email	288	3,48%
7.	Website	16	0,19%

Sumber : Laporan Ombudsman 2017

Berdasarkan Tabel 1.2. menunjukkan pengaduan paling sedikit yaitu melalui website. Artinya pemanfaatan *website* oleh masyarakat masih kurang dimaksimalkan. Padahal dengan adanya *website* diharapkan masyarakat dapat lebih dimudahkan dengan pengaksesan internet yang lebih cepat memperoleh dan menyampaikan informasi. Selain pengaduan, *website* digunakan untuk mengakses transaksi pengajuan izin, pemantauan wilayah strategis penanaman modal, serta kemudahan informasi.

Adapun dugaan maladministrasi yang sering terjadi disajikan dalam data sebagai berikut:

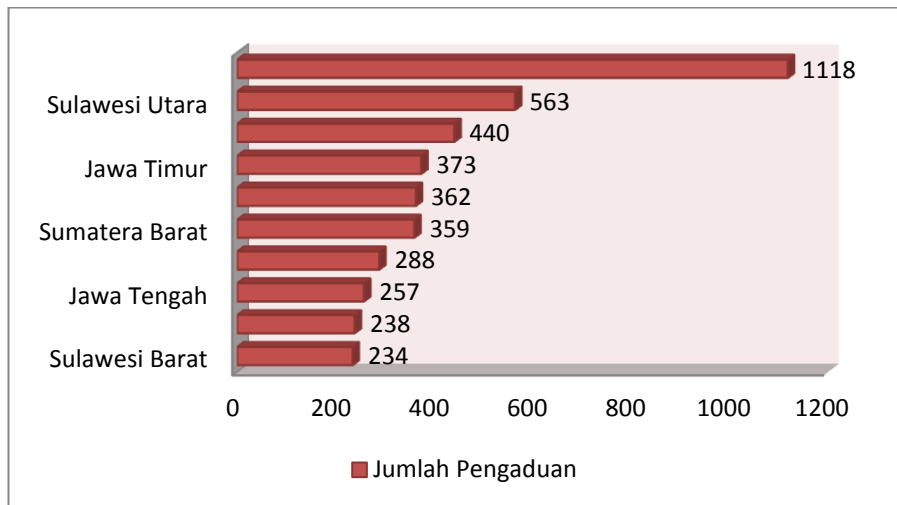
Tabel 1. 3 Laporan Dugaan Maladministrasi

No.	Permasalahan	Jumlah	Prosentase
1.	Penundaan Berlarut	2.351	28,45%
2.	Penyimpangan Prosedur	1.799	21,77%
3.	Tidak Memberikan Pelayanan	1.403	16,98%
4.	Tidak Kompeten	812	9,83%
5.	Penyalahgunaan Wewenang	680	8,23%
6.	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	617	7,47%
7.	Tidak Patut	403	4,88%
8.	Diskriminasi	122	1,48%
9.	Berpihak	44	0,53%
10.	Konflik Kepentingan	33	0,40%

Sumber: Laporan Ombudsman RI 2017,data diolah

Klasifikasi dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut sebesar 2.351 laporan (28,45%) disebabkan kurang tercapainya kinerja pegawai dalam menangani pekerjaannya, penyimpangan prosedur sebesar 1.799 (21,77%) disebabkan adanya kecurangan baik dari pihak masyarakat atau pun pihak pegawai, dan tidak memberikan pelayanan sebesar 1.403 (16,98%) disebabkan kurang efektifnya pengurusan serta banyaknya permintaan pelayanan publik yang diajukan sehingga pegawai merasa kurang mampu menangani hal tersebut. Ketiga dugaan maladministrasi dapat mewakili bahwa munculnya maladministrasi karena kurang terkonsepnya suatu sistem pelayanan yang kurang baik dan efisien.

Jawa Tengah merupakan provinsi dengan jumlah kabupaten/kota terbanyak di Indonesia. Jumlah kabupaten/kota yang banyak tersebut menyebabkan Provinsi Jawa Tengah sebagai provinsi dengan jumlah pengaduan publik masyarakatnya cukup besar. Jawa tengah memiliki jumlah pengaduan banyak terbukti berdasarkan sebaran laporan/pengaduan masyarakat tahun 2017 berdasarkan aplikasi SIMPel, Jawa Tengah menempati urutan ke-8 dari 34 provinsi di Indoensia dalam hal jumlah pengaduan maladministrasi terbanyak (Laporan Ombudsman 2017). Disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 1. 3 10 Besar Provinsi dengan Pengaduan Terbanyak

Sumber : Laporan Ombudsman 2017

Selain permasalahan di atas, di Indonesia *image* pelayanan perizinan terkenal dengan waktu pengurusan yang lama, biaya yang relatif mahal, dan proses yang cukup berbelit-belit. Hal tersebut yang kemudian pemerintah akan berupaya keras guna mengubah *image* buruk pelayanan perizinan menjadi lebih baik di mata masyarakat, upaya yang telah ditempuh antara lain mengeluarkan Peraturan Presiden No. 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha dan juga membentuk Satuan Tugas Paket Kebijakan Ekonomi (PKE) dan Satgas Percepatan Pelaksanaan Berusaha (PBB). Kemudian dikeluarkan Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang menjadi dasar dibuatnya *Online Single Submission* atau biasa disebut OSS. OSS adalah sistem yang memberikan kemudahan berinvestasi melalui penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Dengan demikian diharapkan dapat mengubah *image* masyarakat tentang pelayanan menjadi cepat, murah, dan mudah.

Tabel 1. 4 Jumlah Pendampingan OSS Per Juli 2018- Februari 2019

Jenis Izin	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
Jumlah Pelayanan	121	144	130	121	126	110	144	128
Jumlah Nomor Induk Berusaha	45	77	74	70	96	70	93	74
Jumlah Izin Usaha	29	35	18	37	56	27	37	46
Jumlah Izin Komersil atau Operasional	14	11	18	13	30	12	27	14

Sumber : presentasi narasumber DPMPTSP Jateng

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah pemohon yang meminta pendampingan OSS setiap bulannya semakin meningkat, hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang memahami tentang kebijakan OSS.

Dahulu, pemerintah telah memiliki kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang wajib diselenggarakan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk mempercepat perizinan. Menteri dan Kepala Lembaga, Gubernur, Bupati/Walikota bahkan telah melimpahkan kewenangan perizinannya kepada PTSP (Kepala BKPM dan Kepala DPMPTS). Pelayanan secara *online* telah diterapkan menggunakan SPIPISE BKPM yang dapat diakses melalui <https://online-spipise.bkpm.go.id>. Namun pelayanan yang belum sinkron antara pemerintah pusat dan daerah masih mempersulit investor untuk mengurus perizinan. Ketika PTSP pusat telah memberikan pelayanan optimal, investor masih tetap harus datang ke daerah meminta izin yang menjadi kewenangan daerah, selain hal tersebut kualitas PTSP daerah belum dapat berjalan optimal. Hal tersebut yang

kemudian membuat pemerintah pusat melalui Kementerian Koordinasi Bidang Perekonomian bergerak cepat dengan meluncurkan OSS.

Tabel 1. 5 Pengaduan Layanan *Online Single Submission*

No.	Bulan / 2018	Pengaduan
1.	Juli	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan baru saja muncul. 2. Sistem masih baru. 3. Hanya beberapa pemegang kewenangan saja yang tahu.
2.	Agustus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang pemahamannya pemohon pada alur penggunaan sistem OSS. 2. Kurang siapnya sistem OSS secara keseluruhan, masih terdapat beberapa menu di sistem yang belum ada. 3. Terdapat beberapa kesalahpahaman (kurang koordinasi) antara para pengusaha terhadap pihak lembaga yang terkait.
3.	September	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemegang kebijakan pusat (Kemenko) belum mampu menangani semua permasalahan dari dinas. 2. <i>Server</i> sering terjadi error. 3. Kurang pemahamannya masyarakat tentang kebijakan OSS.
4.	Oktober	Masih banyak persyaratan yang belum terpenuhi, sehingga perizinan tidak bisa selesai di sistem saja.
5.	November	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem terus melakukan pembaharuan. 2. Adanya beberapa perubahan kebijakan pada OSS
6.	Desember	Semakin banyaknya pemohon perizinan yang meminta pendampingan

Sumber : Buku Pemohon Perizinan OSS di DPMPSTP Jateng, data diolah

Data pengaduan tersebut menunjukkan bahwa kebijakan OSS belum sepenuhnya menjadi kemudahan bagi para pemohon perizinan. Masih terdapat beberapa kendala karena sistem yang baru yang perlu adanya pembaharuan serta kebijakan baru sehingga hanya beberapa orang saja yang sudah paham.

OSS resmi diluncurkan per Juli 2018, namun masih terdapat beberapa kendala yaitu kurang siapnya infrastruktur dan sistem OSS dan masih minimnya pengetahuan tentang OSS baik oleh pegawai PTSP maupun masyarakat terkhusus para pemilik perusahaan. Selain itu sistem yang masih baru tersebut masih terus

mengalami pengembangan (*development*) serta kurangnya koordinasi antar pemegang kewenangan dan beberapa lembaga/instansi terkait sistem OSS. Hal tersebut yang kemudian menjadi pertimbangan untuk mengetahui seberapa efektifkah kebijakan OSS tersebut yang kemudian akan dijadikan penelitian dengan judul **“Efektivitas Kebijakan *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah”**.

1.2. Cakupan Masalah

Cakupan masalah pada penelitian ini adalah menganalisis bagaimana efektivitas kebijakan OSS dalam pelayanan berusaha di Jawa Tengah yang berpusat sebagai sumber pelaksanaan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah. Objek dalam penelitian ini adalah pemohon/masyarakat dan pemegang kewenangan dalam pelaksanaan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah.

1.3. Rumusan Masalah

Salah satu kriteria sebelum berinvestasi adalah melakukan perizinan usaha. Semakin banyak jumlah perizinan untuk mendirikan usaha tentu menyebabkan semakin meningkatnya jumlah investasi di suatu daerah. Selain itu, kemudahan berbisnis menjadi faktor yang mempengaruhi investor dalam menanamkan modalnya di suatu negara. Semakin mudah investor menanamkan modalnya tentu berimplikasi semakin meningkatnya jumlah investasi di Indonesia.

Jawa Tengah merupakan provinsi dengan jumlah pengaduan terbesar ke 8 di Indonesia. Selain permasalahan tersebut, pelayanan perizinan yang terkenal dengan waktu yang lama, biaya yang relatif mahal dan proses yang cukup berbelit-belit. Pemerintah telah meluncurkan OSS yang merupakan tindak lanjut dari pengesahan PP No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Tujuan utamanya untuk mempermudah pelayanan perizinan sehingga mempercepat dan meningkatkan penanaman modal dalam berusaha.

Kebijakan tersebut yang kemudian dilaksanakan di Jawa Tengah, namun sistem masih baru serta belum dapat terlaksana secara optimal dan masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Jawa Tengah berjalan efektif?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat dilakukan DPMPTSP Jawa Tengah agar pelayanan perizinan berusaha dengan Kebijakan OSS berjalan lebih efektif?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan efektivitas Kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Jawa Tengah.

2. Mengetahui dan menentukan rekomendasi yang dapat dilakukan agar pelayanan perizinan berusaha dengan Kebijakan OSS berjalan lebih efektif.

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan mengenai Efektivitas Kebijakan OSS Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Jawa Tengah.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai wawasan dan referensi pada penelitian yang sejenis serta dapat bermanfaat sebagai motivasi bagi para masyarakat untuk memaksimalkan kemudahan pelayanan perizinan secara *online* di Jawa Tengah.

1.6. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas dalam penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya antara lain lokasi penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah dengan objek penelitian pengunjung / masyarakat yang melakukan perizinan berusaha. Selain itu, penelitian kebijakan OSS ini belum ada yang melakukan penelitian sebelumnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kebijakan Publik

Menurut Anderson (dalam Hill & Hupe 2002) memahami kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh aktor atau sejumlah aktor berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi. Kebijakan berkaitan dengan tindakan. Friedrich mengartikan kebijakan sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan seraya mencari peluang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan (Widodo, 2007:13). Post (1999) memaknai kebijakan sebagai rencana tindakan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah untuk mencapai tujuan yang lebih luas yang memengaruhi kehidupan penduduk negara secara substansi.

Menurut Nugroho (2009) kebijakan publik merupakan salah satu komponen negara yang tidak boleh diabaikan. Negara tanpa komponen kebijakan publik dipandang gagal, karena kehidupan bersama hanya diatur oleh seseorang atau sekelompok orang saja, yang bekerja seperti tiran, dengan tujuan untuk memuaskan kepentingan diri atau kelompok saja. Pemerintah suatu negara dalam mengelola negara, tidak hanya mengendalikan arah dan tujuan negara, tetapi juga mengelola negara agar lebih bernilai melalui apa yang disebut dengan kebijakan publik.

Dye (2002:1) mengartikan kebijakan publik sebagai “*whatever government choose to do or not to do*”. Kebijakan publik merupakan sebuah

pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Anderson (dalam Hill & Hupe 2002) mengartikan kebijakan publik sebagai kebijakan yang dibuat oleh pejabat dan badan-badan pemerintahan. Kebijakan melibatkan tiga komponen utama, yaitu *society*, *political system*, dan *public policy* itu sendiri. Ketiga komponen ini saling memengaruhi.

Kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh administrator negara atau administrator publik. Kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh pemerintah. Kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kehidupan publik, bukan kehidupan orang perorangan atau golongan. Kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang dipilih oleh pemerintah yang mempunyai pengaruh penting terhadap sejumlah besar orang. Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dipilih dan dialokasikan secara sah oleh pemerintah / negara kepada seluruh anggota masyarakat yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentingan publik (Nurman, 2015).

Ukuran keefektifan implementasi kebijakan publik adalah sejauh mana kebijakan yang ada telah bermanfaat memecahkan masalah yang hendak diselesaikan, tepat pelaksanaannya, tepat targetnya (kesesuaian dengan perencanaan, kesesuaian dengan intervensi) dan tepat lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal. Tujuan dari kebijakan publik adalah untuk mengatur kehidupan bersama dalam mencapai visi dan misi yang telah disepakati, yaitu mencapai masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila (keutuhan,

kemanusiaan, persatuan, demokratis dan keadilan) dan UUD RI Tahun 1945 (Nurman, 2015).

Secara umum, kebijakan publik selalu menunjukkan karakteristik atau ciri tertentu dari berbagai kegiatan pemerintah. Anderson (2000) mengemukakan lima ciri umum dari kebijakan publik.

1. Setiap kebijakan memiliki tujuan. Pembuatan kebijakan tidak boleh sekadar asal atau karena kebetulan ada kesempatan untuk membuatnya. Bila tidak ada tujuan yang ingin dikejar, tidak perlu dibuat kebijakan.
2. Suatu kebijakan tidak berdiri sendiri, terpisah dari kebijakan yang lain. Kebijakan juga berkaitan dengan berbagai kebijakan yang bersentuhan dengan persoalan masyarakat, berorientasi pada pelaksanaan, interpretasi dan penegak hukum.
3. Kebijakan merupakan apa yang dilakukan oleh pemerintah, bukan apa yang dikatakan akan dilakukan atau apa yang mereka ingin lakukan.
4. Kebijakan dapat berwujud negatif atau bersifat pelarangan atau berupa pengarahan untuk melaksanakannya.
5. Kebijakan didasarkan pada hukum, karena itu memiliki kewenangan untuk memaksa masyarakat mematuhi.

Secara ekonomi, kebijakan publik dibuat dengan tujuan:

1. Mendukung dan memfasilitasi pasar agar dapat menjalankan fungsinya dalam mengatur roda perekonomian secara bebas dan kompetitif;
2. Memberi jaminan agar aktivitas ekonomi berlangsung tanpa ada tekanan dari pihak manapun;

3. Melumasi dan memperlancar perekonomian bergerak bebas dalam melakukan kegiatan produksi, konsumsi, dan distribusi, dan;
4. Memberi jaminan dan melindungi kepentingan masyarakat yang tidak berdaya dari kekuasaan kapitalis.

2.2. Konsep Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari suku kata efektif yang berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti sesuatu yang telah dilakukan dengan baik. Menurut Sedamaryanti (2009:59) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama, sedangkan menurut Yamit (2003:14) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu yang berorientasi pada keluaran yang dihasilkan.

Teori Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Efektivitas merupakan suatu konsep yang lebih luas yang mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar diri seseorang. Efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas tetapi dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap seseorang. Efektivitas adalah suatu konsep penting karena mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran atau tingkat pencapaian tujuan (Simamora, 2008:22). Menurut Irwansyah (2013) beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja organisasi yang memberikan layanan, antara lain:

1. Faktor waktu, yaitu ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayan yang diberikan oleh pemberi layanan.
2. Faktor kecermatan, yaitu fakta ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan.
3. Faktor gaya pemberi pelayanan, yaitu cara atau kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat.

Sedangkan menurut Putri (2014) efektivitas dapat diukur dari beberapa kriteria, yaitu:

1. Kualitas, yaitu jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi.
2. Kesiagaan, yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan sesuatu tugas khusus dengan baik jika diminta.
3. Motivasi, yaitu kekuatan kecenderungan seseorang dalam melibatkan diri pada kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan.
4. Penerimaan tujuan organisasi, yaitu diterimanya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap orang dan oleh unit-unit organisasi.
5. Keluwesan adaptasi, yaitu kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasional jika lingkungannya berubah dan mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.

6. Penilaian oleh pihak luar, yaitu penilaian oleh organisasi oleh individu atau organisasi dalam lingkungannya yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan.

Menurut Sedarmayanti (2009:60) ukuran efektivitas dibagi menjadi 4 ukuran, sebagai berikut:

1. Input
2. Proses Produksi
3. Output

Menurut Campbell (1990), pengukuran efektivitas secara umum yaitu:

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat input dan output
5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Efektivitas suatu program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokok atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. (Campbell,1990).

Budiani (2007) menjelaskan bahwa dalam mengukur efektivitas suatu program kebijakan pemerintah dapat dilakukan dengan menggunakan 4 (empat) pendekatan yaitu:

1. Ketepatan sasaran program

2. Sosialisasi program
3. Tujuan program
4. Pemantauan program

Efektivitas kebijakan OSS (*Online Single Submission*) merupakan suatu konsep untuk mengukur tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut, baik dalam bentuk target, waktu maupun sasaran jangka panjang. Efektivitas kebijakan OSS merupakan efektivitas kebijakan pemerintah yang ditujukan kepada para pemohon pelayanan perizinan berusaha yang semula dengan prosedur yang manual menjadi tersistem secara online. Tujuannya untuk mempercepat pengajuan izin serta menjadi kemudahan bagi pemerintah dalam hal pengawasan dan penertiban bagi pengusaha berbadan hukum, karena sistem terintegrasi dengan lembaga-lembaga pusat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas kebijakan OSS dalam perizinan berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jawa Tengah menggunakan 2 (dua) indikator yang dikemukakan oleh Campbell (1990) yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran kebijakan

Sejauh mana pelaku kebijakan tepat dengan sasarannya sesuai yang ditentukan dalam peraturan perundangan.

2. Pencapaian tujuan kebijakan

Sejauh mana kesesuaian antara hasil yang telah dicapai dengan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

2.3. Pelayanan Publik

Mayor Polak (dalam Sunarjo 1984) memberikan definisi atau pengertian publik (khalayak umum) adalah sejumlah orang mempunyai minat yang sama terhadap suatu persoalan tertentu. Immanuel Kant (dalam Soemarno 1990) mendefinisikan publik bukan lagi para pejabat atau institusi politis, melainkan masyarakat warga (*civil society*) yang kritis dan berorientasi pada kepentingan moral universal umat manusia. Sukadji (2000) berpendapat bahwa publik adalah sejumlah orang yang dalam kesempatan tertentu, di tempat tertentu, akan berkomunikasi satu dengan yang lainnya. Ria Siombo (2010) menjelaskan publik adalah masyarakat umum sebagai anggota dari warga masyarakat dalam negara.

Publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan memiliki keinginan mencari penyelesaian dengan tindakan yang konkret. Publik diartikan sebagai bersama. Publik adalah seluruh masyarakat baik dalam pengertian kelompok maupun individual sebagai warga negara yang memberikan andil dan tanggung jawab dalam kehidupan bernegara.

Nurman (2015) menjelaskan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan, asas dan tata cara yang telah ditetapkan. Ndraha (1991) memberikan batasan pengertian pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan (*service*) meliputi jasa dan pelayanan, jasa adalah komoditi sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban

atau tidak. Dalam hubungan ini dikenal adanya hak bawaan itu selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkepentingan memenuhi hak tersebut adalah pemerintah, kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak berian inilah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Bagi pemerintah, pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar yang menjadi kewajiban bagi pemerintah, yang wujudnya dapat berupa jasa layanan dan fisik (infratraktur). Pelayanan publik (*public service*) bagi organisasi pemerintah (birokrasi) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lembaga Administrasi Negara (1998) menjelaskan ciri-ciri pelayanan yang berprofesional sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah

dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;

3. Kejelasan dan kepastian, mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; dan
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur / tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; dan
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan

adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani; dan
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Konteks pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakikat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna; dan

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

Zeithaml (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri; dan
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengorbanan.

2.4. Pelayanan Elektronik

Sistem layanan elektronik atau E-layanan (*Electronic Services* disingkat *E-Services*) merupakan satu aplikasi terkemuka yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Namun, definisi yang tepat dari layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka lebih dari layanan elektronik (Zericka, 2013).

Menurut Rowley (2006, dalam Zericka 2013), layanan elektronik didefinisikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Definisi tersebut menunjukkan tiga komponen utama-penyedia layanan, penerima layanan dan

saluran pelayanan (yaitu, teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah sebagai penyedia layanan dan warga negara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan.

Ada sejumlah manfaat untuk layanan elektronik, beberapa di antaranya:

- a) Mengakses basis pelanggan yang lebih besar.
- b) Memperluas jangkauan pasar.
- c) Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru.
- d) Alternatif saluran komunikasi ke pelanggan.
- e) Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
- f) Meningkatkan citra perusahaan.
- g) Mendapatkan keunggulan kompetitif.
- h) Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan.

2.5. Pelayanan Perizinan Berusaha

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

Prinsip Dasar Pelaksanaan OSS :

1. Terstandarisasi

2. Terintegrasi
3. Pengawasan oleh profesi bersertifikat
4. Terpenuhinya aspek K3L
5. Kepercayaan kepada pelaku usaha untuk memenuhi standar

OSS mengacu pada Pokok-pokok PP Nomor 24 Tahun 2018

1. Jenis perizinan, pemohon perizinan, dan penerbit perizinan
2. Mekanisme pelaksanaan perizinan : pengaturan kembali fungsi K/L/P
3. Reformasi perizinan
4. OSS : kelembagaan, system, dan pendanaan
5. Insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan melalui OSS
6. Penyelesaian permasalahan dan hambatan perizinan melalui OSS
7. Pengenaan sanksi

Pengelompokan jenis perizinan berusaha :

1. Izin Usaha
2. Izin Komersial atau Operasional

Seluruh perizinan berusaha yang diatur dalam peraturan perundang-undangan sektor, dikelompokkan sebagai izin usaha atau izin komersial atau operasional

Alur Pendaftaran OSS :

Pendaftaran OSS

1. Pendaftaran dilakukan dengan cara mengakses laman OSS dan melakukan pengisian data yang diperlukan
2. Lembaga OSS menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang merupakan identitas berusaha dan digunakan oleh Pelaku Usaha untuk

mendapatkan izin usaha dan izin komersial atau operasional termasuk untuk pemenuhan persyaratan izin usaha dan izin komersial atau operasional.

3. NIB berlaku juga sebagai TDP, API, dan hal akses kepabeanan.
4. Pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB sekaligus terdaftar sebagai peserta jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan serta mendapatkan pengesahan RPTKA dalam hal pelaku usaha akan memperkerjakan tenaga kerja asing serta mendapatkan informasi mengenai fasilitas fiskal yang akan didapat.

Berikut sektor yang dapat diakses di OSS sebagai pelaksanaan reformasi

Perizinan Berusaha, meliputi :

1. Sektor Ketenagalistrikan;
2. Sektor Pertanian;
3. Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
4. Sektor Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat;
5. Sektor Kelautan Dan Perikanan;
6. Sektor Kesehatan;
7. Sektor Obat Dan Makanan;
8. Sektor Perindustrian;
9. Sektor Perdagangan;
10. Sektor Perhubungan;
11. Sektor Komunikasi Dan Informatika;
12. Sektor Keuangan;

13. Sektor Pariwisata;
14. Sektor Pendidikan Dan Kebudayaan;
15. Sektor Pendidikan Tinggi;
16. Sektor Agama Dan Keagamaan;
17. Sektor Ketenagakerjaan;
18. Sektor Kepolisian;
19. Sektor Perkoperasian Dan Usaha Mikro, Kecil, Menengah;
20. Sektor Ketenaganukliran,

Sedangkan yang tidak bisa dipakai OSS, meliputi :

1. Sektor keuangan
2. Sektor pertambangan

Karena perizinan masid dibawah kewenangan kementerian Energi dan SDM, pertambangan dan BI dan OJK untuk pembiayaan.

2.6. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Aprilia, Wijaya, & Suryadi (2014)	Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)	Metode yang digunakan adalah teknis analisis kualitatif dekriptif.	Website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian informasi, namun sebagai media <i>e-service</i> belum efektif.
2.	Susena & Lestari (2016)	Efektivitas Penerapan <i>Electronic Government</i> Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen	Metode penelitian menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif	Hasil menunjukkan <i>e-Government</i> Kabupaten Sragen dapat meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sragen.
3.	Sudrajat, Setyowati, & Sukanto (2003)	Efektivitas Penyelenggaraan <i>E-Government</i> Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang	Menggunakan metode deskriptif kualitatif	Penyelenggaraan <i>e-Government</i> pada BP2T Kota Malang dapat sudah cukup efektif bilamana tujuan dari dikembangkannya <i>e-Government</i> di Kota Malang.
4.	Raihan, Amin, & Dama (2017)	Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-Daleh) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara	Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis model interaktif.	Penerapan Aplikasi Si-Daleh di Desa Rapak Lambur sejauh ini sudah efektif.
5.	Arinda, Suryadi, &	Efektivitas Penerapan B-Diso	Menggunakan metode	Kebijakan yang diambil oleh Bupati

	Adiono, n.d	(Banyuwangi <i>Digital Society</i>) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi)	deskriptif kualitatif	Banyuwangi yaitu terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di bidang pendidikan merupakan kebijakan yang belum tepat karena sistem tersebut belum mencapai efektivitas.
6.	Ardiansyah (2017)	Efektivitas Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik pada Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang	Menggunakan metode penelitian kualitatif.	Indikator yang efektif meliputi kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu sehingga ketiga indikator tersebut telah menjadi faktor pendukung.
7.	Juhardini, n.d.	Efektivitas Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) di kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sawahan	Menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Berdasarkan hasil ukuran kriteria: jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, tingkat kepuasan yang diperoleh, produk kreatif dan intensitas yang ingin dicapai mendapat prosentase 68,5% sehingga termasuk dalam kategori efektif.

2.7. Kerangka Berfikir

Pemerintah Indonesia dalam rangka mengubah *image* buruk pelayanan perizinan yang lebih baik, upaya yang dilakukan adalah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha yang kemudian disempurnakan lagi dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang menjadi dasar dibuatnya *Online Single Submission*.

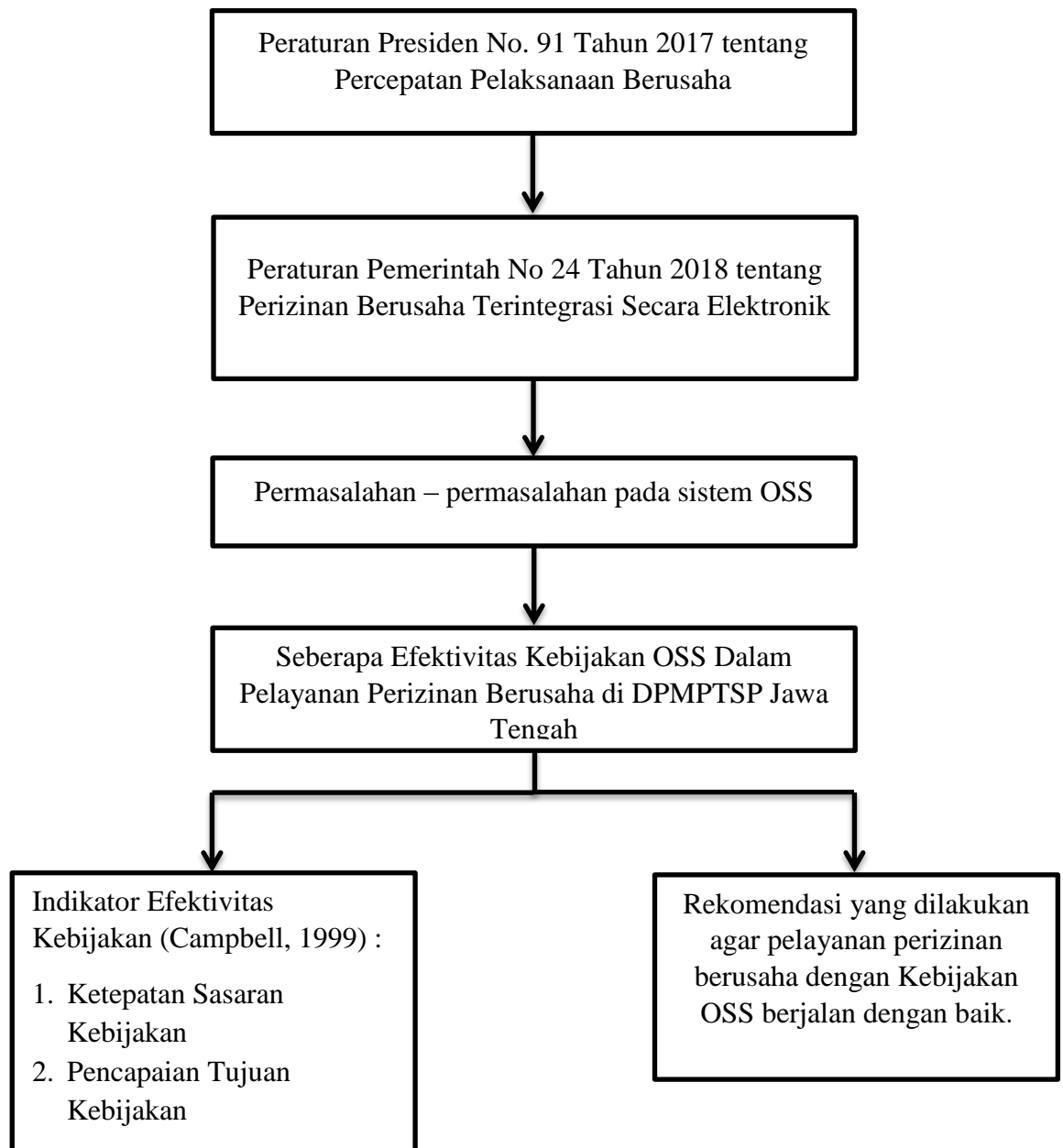
Kebijakan baru tersebut penerapannya masih menemui beberapa kendala, seperti kurang siapnya infrastruktur dan sistem OSS dan masih minimnya pengetahuan tentang OSS baik oleh pegawai PTSP maupun masyarakat terkhusus para pemilik perusahaan. Selain itu sistem yang masih baru tersebut masih terus mengalami pengembangan (*development*) serta kurangnya koordinasi antar pemegang kewenangan dan beberapa lembaga/instansi terkait sistem OSS.

Berdasarkan pada kajian teori yang telah disebutkan di atas maka dapat diketahui kerangka pemikiran efektivitas kebijakan *online single submission* dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Jawa Tengah. Untuk mengetahui tujuan dari pemberlakuan kebijakan OSS tercapai, maka perlu adaya pengkajian mengenai efektivitas kebijakan. pada dasarnya untuk mengukur efektivitas kebijakan dapat dilihat dari bagaimana suatu program tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Mengetahui keberhasilan program kebijakan OSS perlu dilakukan penelitian secara mendalam tentang bagaimana penerapan efektivitas kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha dengan mengambil studi kasus pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah serta bagaimana rekomendasi yang dapat dilakukan agar kebijakan OSS berjalan lebih efektif. Alasan tersebut untuk mengetahui efektivitas kebijakan OSS di DPMPTSP Jawa Tengah didasarkan pada 2 (dua) indikator oleh Campbell (1999) yaitu ketepatan sasaran kebijakan dan pencapaian tujuan kebijakan menggunakan deskriptif persentase dengan melihat keberhasilan kebijakan dengan target dan tujuan kebijakan OSS pada DPMPTSP Jawa Tengah. Sehingga dapat diketahui efektivitas kebijakan OSS serta rekomendasi yang dapat dilakukan oleh DPMPTSP Jawa Tengah.

Kerangka berpikir digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian Kebijakan OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah masih kurang efektif dengan hasil perhitungan efektivitas sebesar 76,3%. Terdapat dua indikator kebijakan, indikator ketepatan sasaran kebijakan kategori kurang efektif dan pencapaian tujuan kebijakan kategori sangat efektif.
- 2) Rekomendasi yang dapat dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah agar kebijakan OSS berjalan lebih efektif adalah melakukan sosialisasi ke bawah, mengoptimalkan peran DPMPTSP Kabupaten maupun Kota, melakukan pelayanan secara intensif, seperti melakukan pendampingan secara langsung dan penyediaan infrastruktur yang lengkap serta adanya sumber daya manusia yang mumpuni dalam bidangnya dan siap membantu para pelaku usaha dalam pengurusan izin berusaha.

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka diperoleh saran sebagai berikut:

- 1) Merujuk pada indikator pemantaun kebijakan dengan hasil tidak efektif, seyogyanya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus lebih tegas dalam melakukan pengawasan serta memberikan sanksi kepada para pelaku usaha yang belum sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan khususnya terkait perizinan yang belum terintegrasi melalui sistem OSS. Bagi pelaku usaha yang perizinannya tersistem OSS namun belum memenuhi komitmen terkait sebagai syarat kelengkapan, maka terus dilakukan pemantauan dan peringatan langsung agar segera diselesaikan sesuai peraturan yang berlaku.
- 2) Selain strategi yang dilakukan oleh dinas telah dilakukan, sebaiknya dinas terkait selaku pelaksana kebijakan OSS melakukan tugasnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan agar kebijakan dapat mencapai tujuannya, karena masih dijumpai beberapa penyimpangan prosedur pengajuan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. E. (2000). *Public Policy Making Fourth Edition*. Boston and New York: Houghton Mifflin Company.
- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang), *17*(2), 126–135.
- Ardiansyah. (2017). Efektivitas Sistem Pengadaan Barang / Jasa Secara Elektronik pada Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kota Serang. *Seminar Nasional Riset Terapan 2017*, (November).
- Arinda, P. R., Suryadi, & Adiono, R. (n.d.). Efektivitas Penerapan B-Diso (Banyuwangi Digital Society) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, *2*(2), 360–366.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial Input*, *Vol. 02 No.*
- Campbell, J. P. (1990). *Producticity in Organization*. San-Francisco: Joey-Bass.
- Dye, T. R. (2002). *Understanding Public Policy Tenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hill, M., & Hupe, P. (2002). *Implementing Public Policy*. London, California, New Delhi: SAGE Publications.
- Irwansyah, E. (2013). *Sistem Informasi Geografis: Prinsip Dasar dan Pengembangan Aplikasi*. Yogyakarta: Digibooks.
- Juhardini, R. (n.d.). Electronic Effectiveness Notice of Value Added Tax (e-SPT PPN) in the Tax Office (KPP) Primary Surabaya Sawahan.

- Kamarni, N. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(September), 84–117.
- Maslihatin, E. (2016). Dampak Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi Pada UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Tmur. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4, 27–33.
- Moenir, H. A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, T. (1991). *Dimensi-dimensi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, R. (2009). *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nurman. (2015). *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Post, J. E. et al. (1999). *Business and Society Corporate Strategy, Public Policy, Ethics Ninth Edition*. New York: The MacGraw-Hill Companies, Inc.
- Putri, A. A. P. A. (2014). Pengaruh Keefektifan Pengendalian Internal terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Nominal, Vol. III N*.
- Raihan, A. H., Amin, M. J., & Dama, M. (2017). Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa Dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5, 1205–1218.
- Ria Siombo, M. (2010). *Hukum Perikanan Nasional dan Internasional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Satries, W. I. (2011). Efektivitas Program Pemberdayaan Pemuda Pada Organisasi

Kepemudaan Al Fatih Ibadurrohman Kota Bekasi. Universitas Indonesia.

Sedamaryanti. (2009). *Reformasi Adminsitrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan : Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik*. PT Rafika Aditama.

Simamora, B. (2008). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Siregar, S. (2010). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Soemarno, A. (1990). *Pendapat Umum Dalam Sistem Politik*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sudrajat, R. K., Setyowati, E., & Sukanto. (2003). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2145–2151.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukadji, S. (2000). *Psikologi Pendidikan dan Psikologi Sekolah*. Depok: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi.

Sunarjo, D. S. (1984). *Opinion Publik*. Yogyakarta: Liberty.

Susena, E., & Lestari, D. A. (2016). Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen. *Jurnal SAINSTECH*, 2(3), 56–63.

Widodo, J. (2007). *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Yamit, Z. (2003). *Manajemen Persediaan, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Zeithaml, V. A. et al. (1990). *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, A division of Macmillan Inc.
- Zericka, M. D. (2013). Pengembangan Electronic Service Dalam Pengembangan Informasi Di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 345–361.