

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK DI KABUPATEN BENER MERIAH PROVINSI ACEH

Saprijal Putra

NPP. 30.0062

Asdaf Kabupaten Bener Meriah, Provinsi Aceh
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: 30.0062@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. H.M. Harry Mulya Zein., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research is focused on finding out how the policy implementation of business licensing services is integrated electronically in Bener Meriah Regency, Aceh Province and to find out the obstacles in implementing the policy for implementing business licensing services to be integrated electronically and the efforts made to overcome the obstacles that occur. As for conducting the research, the researcher is guided by the implementation theory put forward by George C. Edwards III which consists of four dimensions namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. **Purpose:** This study aims to identify, analyze, and describe the implementation of policies for implementing business licensing services that are integrated electronically in Bener Meriah Regency, Aceh Province, the factors that influence the implementation of policies for implementing business licensing services that are integrated electronically, and efforts in implementing policies for implementing business licensing services that are integrated electronically. electronics in Bener Meriah District, Aceh Province.. **Method:** This research uses the method descriptive qualitative. Informants in the study were determined by researchers with a purposive sampling technique. Sources of data obtained from person, paper, and place. Data collection techniques were carried out by interviews, observation, and documentation as well as analysis involving data reduction, data presentation, and drawing conclusions based on data. **Result:** The author found a deficiency in the implementation of the policy of implementing electronically integrated business licensing services in Bener Meriah Regency, Aceh Province, namely the existence of obstacles in implementing the policy, both technical obstacles such as server down, incomplete facilities and others as well as obstacles originating from the communication and communication dimensions. other. However, in general, the implementation of the policy for implementing electronically integrated business licensing services in Bener Meriah Regency, Aceh Province, has been carried out well. **Conclusion:** The results of this study concluded that the implementation of electronically integrated licensing services has been carried out well. However, there are some drawbacks such as the licensing server trying to integrate electronically or Online Single Submission (OSS) is often down because the internet network is not good in several areas of Bener Meriah Regency, there are some people who do not understand and understand the licensing policy model for trying to integrate electronically, there is limited facilities and infrastructure and the lack of number of DPM -PTSP officers in Bener Meriah Regency. Therefore, to overcome these deficiencies, the DPM-PTSP collaborates with related agencies such as the Bener Meriah Regency Diskominfo to improve the quality of licensing administration services. **Keywords:** Implementation, Service, Licensing

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh serta mengetahui hambatan dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi. Adapun dalam melaksanakan penelitian, peneliti berpedoman pada teori implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edwards III yang terdiri atas empat dimensi yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh, faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, serta upaya dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ditentukan oleh peneliti dengan Teknik *purposive sampling*. Sumber data diperoleh dari *person, paper, dan place*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dianalisa analisis melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan data. **Hasil/Temuan:** Peneliti menemukan kekurangan dari implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh yaitu adanya hambatan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, baik hambatan teknis seperti server down, fasilitas kurang lengkap dan lain-lain maupun hambatan yang berasal dari dimensi komunikasi dan dimensi lainnya. Namun pada umumnya pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh telah terlaksana dengan baik. **Kesimpulan:** Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Implementasi penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik telah terlaksana dengan baik. Namun terdapat beberapa kekurangan seperti server perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission (OSS) sering down karena jaringan internet kurang baik di beberapa wilayah Kabupaten Bener Meriah, adanya beberapa masyarakat yang belum paham dan mengerti akan model kebijakan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, adanya keterbatasan sarana dan prasarana dan kurangnya jumlah aparat DPM –PTSP Kabupaten Bener Meriah. Karena itu, untuk mengatasi kekurangan – kekurangan tersebut, maka DPM-PTSP melakukan jalinan kerjasama dengan dinas – dinas terkait seperti Diskominfo Kabupaten Bener Meriah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perizinan yang lebih baik. **Kata kunci:** Implementasi, Pelayanan, Perizinan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan ialah salah satu fungsi pemerintahan yang wajib dikerjakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi maupun pemerintah daerah kabupaten / kota guna terwujudnya tujuan Negara yang diamanatkan dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Alenia ke -4. Hal ini berarti bahwa salah satu tujuan dari Negara Indonesia yakni memajukan kesejahteraan umum dapat diwujudkan melalui fungsi pemerintahan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Indonesia. Pelayanan publik dalam bidang administratif sangat banyak jenisnya salah satunya adalah perizinan. Perizinan merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau suatu pelaku usaha dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Indonesia memiliki banyak jenis perizinan salah satu contohnya adalah perizinan berusaha dimana untuk mengurus perizinan berusaha maka pemohon wajib mengikuti alur pelayanan yang rumit dan lama yang dijalankan oleh penyedia layanan.

Penyebab dari permasalahan tersebut adalah karena pelayanan yang masih di input secara manual dari beberapa dokumen yang juga harus dipersiapkan dan dilengkapi saat pelaksanaan pelayanan perizinan. Selain itu pemohon usaha juga harus mempersiapkan biaya pada saat proses pengajuan perizinan untuk melengkapi berkas dan juga biaya transportasi dan biaya lainnya yang perlu dipersiapkan untuk kelancaran pelayanan. Pelayanan yang masih berbasis manual juga rentan dengan kegiatan pemungutan liar yang bertentangan dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga hal ini mengakibatkan para aparat pemerintahan tidak profesional ketika melakukan pekerjaan. Melihat fenomena tersebut, pemerintah membuat suatu inovasi pelayanan perizinan berusaha dengan merancang dan mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang disingkat dengan OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS atas nama menteri, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Keberadaan OSS tentunya akan merubah pandangan masyarakat pelaku usaha yang selama ini berpandangan bahwa mengurus perizinan adalah suatu proses yang rumit dan sangat panjang.

Sejalan dengan pelaksanaan proses perizinan di Bener Meriah, sebagian masyarakat selaku pemohon telah melakukan proses perizinan melalui Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik hal ini dilakukan sesuai dengan amanah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Namun karena terdapat beberapa kekurangan membuat beberapa masyarakat sebagai pelaku usaha lebih memilih untuk datang langsung ke kantor DPM-PTSP untuk melakukan pengajuan perizinan usahanya dengan pertimbangan agar saat proses pendaftaran izin usaha dilakukan dengan benar dan lancar oleh aparat pemerintahan pada DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah. hal ini membuat DPM-PTSP harus dapat melayani pelaku usaha dengan baik dalam hal pelayanan perizinan usaha melalui OSS pada dinas tersebut. Sehingga permasalahan tersebut harus sesegera mungkin dicari jalan keluarnya agar implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah dapat terlaksana.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah dilaksanakan diruang OSS yang merupakan fasilitas pendukung layanan perizinan berbasis elektronik tersebut. Dimana yang menjadi operator pelaksana OSS tersebut hanya terdiri atas 2 (dua) orang dan 2 (dua) perangkat komputer. Hal ini tentu menjadi kendala yang dihadapi oleh DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah karena jumlah SDM dan Fasilitas pada DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah yang terbatas serta banyaknya pelaku usaha yang belum melakukan pendaftaran izin pada sistem OSS akibat kurangnya pemahaman akan kebijakan tersebut. Selain itu, kondisi jaringan yang

kurang bagus di beberapa wilayah Kabupaten Bener Meriah membuat pelaksanaan kebijakan tersebut menjadi terhambat karena ketika jaringan kurang bagus maka server perizinan elektronik atau OSS akan menjadi *down* ketika di akses oleh penggunanya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Marselina Berda Warih Utama (2021) berjudul Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dalam Perizinan Investasi di Kabupaten Bantul menemukan bahwa hal-hal yang mempengaruhi adanya percepatan pengurusan izin tersebut diantaranya pengurusan izin usaha yang hanya melalui satu instansi dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi Online Single Submission Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, hal tersebutlah yang menambah minat para investor untuk berinvestasi di Indonesia pada umumnya dan Kabupaten Bantul. Penelitian Hisyam Afif Al Fawwaz (2019) berjudul Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dan Hukum Islam) menemukan bahwa Pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission perspektif Hukum Islam, dibolehkan selama keputusan seorang pemimpin suatu pemerintahan haruslah selalu berorientasikan kepada kebaikan masyarakat. Penelitian Mutia Rahma (2022) berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau menemukan bahwa pengukuran 5 kriteria inovasi menurut PERMENPAN-RB No.3 Tahun 2018. Kebaruan yang dimiliki oleh DPMPTSP Provinsi Riau sudah mulai membuat perubahan terhadap pelayanan kepada masyarakat, kebaruan tersebut berupa sistem online yang sedang dijalankan oleh DPMPTS Provinsi Riau hingga saat ini. Sistem inovasi yang telah diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Riau sudah efektif dibuktikan dengan masyarakat tidak perlu untuk melakukan permohonan perizinannya ke kantor, cukup menggunakan smartphone saja ketika dimanapun berada sesuai jam operasional kantor.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh juga berbeda dengan penelitian Marselina Berda Warih Utama, Hisyam Afif Al Fawwaz, dan Mutia Rahma. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari George C. Edwards III yang mengungkapkan bahwa implementasi dipengaruhi oleh empat dimensi yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi sehingga model teoritis ini digunakan untuk menganalisis implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu strategi *inquiry* yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, symbol,

maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multi metode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif. Sumber data penelitian yaitu *person*, *place*, dan *paper* (Arikunto,2016). Untuk mendapatkan informan peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa catatan (pedoman observasi, panduan dokumentasi, dan pedoman wawancara) dan alat rekam (telepon seluler dan kamera video untuk merekam). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Agar data berguna dalam menjawab pertanyaan fokus penelitian, proses analisis melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh

Untuk mengetahui implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh peneliti menggunakan teori implementasi oleh George C. Edwards III dengan dimensi Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi (Arifin Tahir. 2020). serta berpedoman pada landasan legalistik Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

3.1.1 Komunikasi (Communication)

Dimensi komunikasi memiliki 3 (tiga) indikator yaitu transmisi komunikasi, kejelasan komunikasi dan konsistensi komunikasi.

A. Transmisi Komunikasi

Transmisi komunikasi dalam Implementasi OSS di Kabupaten Bener Meriah dilaksanakan dengan model sosialisasi dan penyebaran informasi melalui media elektronik. Berkaitan dengan hal tersebut, pelaksanaan edukasi dan sosialisasi sangat rutin dilakukan oleh pelaksana kebijakan sehingga transmisi komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

B. Kejelasan Komunikasi

Berkaitan dengan transmisi komunikasi yang dilakukan, kejelasan komunikasi juga dilakukan dengan penyiapan materi dan penunjukkan pegawai yang berkualitas di DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah untuk menjalankan sosialisasi.

C. Konsistensi Komunikasi

konsistensi yang dikakukan pegawai DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat juga dilakukan dengan rutin dan terjadwal.

3.1.2 Sumber Daya (Resoursches)

Dimensi sumber daya memiliki 3 (tiga) indikator yaitu sumber daya manusia (SDM), anggaran dan sarana prasarana.

A. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bener Meriah memiliki jumlah SDM total sebanyak 39 orang. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui *Online Single Submission* (OSS) yang merupakan tugas dari bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ditugaskan kepada staf yang sudah mengikuti BIMTEK tentang OSS. Hal ini tentunya selain harus berkompeten di bidang IT mengingat bahwa dalam pelayanan ini sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi para staf juga harus mampu menguasai semua alur proses pelayanan perizinan

berusaha menggunakan sistem OSS baik materi yang diperoleh dari BIMTEK maupun belajar dengan cara belajar otodidak.

B. Anggaran

Anggaran juga memiliki manfaat terhadap kebijakan yang akan diimplementasikan. Di Kabupaten Bener Meriah, OSS sendiri memiliki sumber anggaran dari DAK (Dana Alokasi Khusus) yang ditinggalkan untuk melengkapi fasilitas OSS dan pelaksanaan proses sosialisasi.

C. Sarana dan Prasarana

sarana prasarana merupakan faktor yang tak kalah penting dalam indikator keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Fasilitas penunjang kegiatan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Bener Meriah terdiri dari fasilitas peralatan dan fasilitas fisik. Fasilitas peralatan berupa komputer yang berjumlah 2 (dua) unit, printer yang berjumlah 4 (empat) unit, dan jaringan internet berupa Wi-fi. Sedangkan fasilitas fisik berupa gedung atau kantor DPMPTSP sebagai tempat pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha yang dilengkapi dengan ruang tunggu bagi pelaku usaha yang sangat bersih dan nyaman serta ruangan khusus OSS.

3.1.3 Disposisi (Disposition)

Dimensi disposisi memiliki 2 (dua) indikator yaitu karakter aparat ketika melayani dan karakter masyarakat ketika menerima pelayanan

A. Karakter Aparat

Karakteristik aparat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bener Meriah sangat profesional ketika melayani masyarakat. Hal ini karena DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah telah memberikan pelatihan atau BIMTEK kepada pegawai pelaksana OSS baik keterampilan maupun sikap yang harus dilakukan ketika memberikan pelayanan kepada para pelaku usaha

B. Karakter Masyarakat

karakteristik masyarakat dalam hal ini pelaku usaha juga menentukan keberhasilan terlaksananya pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Dimana sesuai dengan keadaan masyarakat Kabupaten Bener Meriah yang pada umumnya sudah dapat beradaptasi dengan model pelayanan elektronik termasuk perizinan. Adapun sebagian masyarakat yang belum paham itu karena disebabkan kondisi geografis atau tempat tinggal mereka yang jauh dari ibu kota serta kondisi jaringan yang buruk di wilayah mereka.

3.1.4 Struktur Birokrasi (bureaucratic Structure)

Dimensi struktur birokrasi memiliki 2 (dua) indikator yaitu kejelasan SOP dan pembagian tugas kerja.

A. Kejelasan SOP

Kejelasan SOP terkait perizinan secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 169 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Pengelolaan Perizinan Dan Non Perizinan.

B. Pembagian Tugas Kerja

Adapun Pembagian tugas dan penyebaran tanggungjawab kegiatan para pelaksana Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) sudah disesuaikan dengan kualifikasi pendidikan dan pengalaman khususnya penanggung jawab OSS.

3.2. Hambatan dalam Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh

Dalam pelaksanaan penelitian mengenai implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh, peneliti menemukan beberapa hambatan antara lain:

1. Masih ditemukan adanya kekurangan dalam ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan sistem OSS
2. Kekurangan jumlah pegawai yang ada di lingkungan DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah. Hal ini

memberi dampak buruk terhadap tugas yang dijalankan oleh dinas terkait urusan OSS seperti kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

3. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan penelitian di lapangan, telah terjadi beberapa kali kesalahan pada sistem atau *server down* sehingga berpengaruh pada keterlambatan dalam mulainya proses pendaftaran izin usaha melalui OSS

4. Kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya legalitas usaha juga menjadi tolak ukur keberhasilan DPM-PTSP dalam upaya penertiban pelaku usaha yang belum memiliki izin usaha.

5. Kondisi jaringan di seluruh wilayah kabupaten Bener Meriah belum sepenuhnya mendapatkan akses jaringan internet yang sama.

3.3. Upaya Mengatasi Hambatan dalam Implementasi CSR di Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh

Beberapa upaya mengatasi hambatan yang terjadi dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pertama, unsur pimpinan dari DPM- PTSP kabupaten Bener Meriah terus melakukan kordinasi bersama dengan unsur pimpinan daerah dalam memberikan pengertian terkait pentingnya pelayanan sistem OSS khususnya dalam operasionalnya. Hal ini pastilah berkaitan dengan penentuan kebijakan serta penyediaan anggaran yang segala sesuatunya pasti berdasarkan pimpinan khususnya jajaran Bupati kabupaten Bener Meriah.

Dalam mengatasi hambatan Kekurangan jumlah pegawai yang ada di lingkungan DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah., adapun upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan bantuan tenaga dari aparat di bagian lain untuk membantu pelaksanaan kebijakan OSS sehingga dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar.

Berkaitan dengan masalah server down pada system OSS dan kurangnya layanan jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Bener Meriah, maka pelaksana kebijakan menjalin hubungan kerja sama terhadap instansi perangkat daerah seperti Kominfo dalam mendukung penguatan kualitas jaringan internet.

Dalam mengatasi hambatan mengenai kurangnya Kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya legalitas usaha, pihak DPM-PTSP Kabupaten Bener Meriah dengan terus melakukan sosialisasi rutin serta pemberitahuan – pemberitahuan secara tertulis.

Berkaitan dengan kondisi jaringan di seluruh wilayah kabupaten Bener Meriah belum sepenuhnya mendapatkan akses jaringan internet yang sama maka pemerintah menambah jumlah tenaga ahli terkait penggunaan teknologi informasi dan komunikasi serta jaringan internet dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Marselina Berda Warih Utama (2021) berjudul Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dalam Perizinan Investasi di Kabupaten Bantul menemukan bahwa hal-hal yang mempengaruhi adanya percepatan pengurusan izin tersebut diantaranya pengurusan izin usaha yang hanya melalui satu instansi dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi Online Single Submission Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, hal tersebutlah yang menambah minat para investor untuk berinvestasi di Indonesia pada umumnya dan Kabupaten Bantul. Penelitian Hisyam Afif Al Fawwaz (2019) berjudul Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dan

Hukum Islam) menemukan bahwa Pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission perspektif Hukum Islam, dibolehkan selama keputusan seorang pemimpin suatu pemerintahan haruslah selalu berorientasikan kepada kebaikan masyarakat. Penelitian Mutia Rahma (2022) berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau menemukan bahwa pengukuran 5 kriteria inovasi menurut PERMENPAN-RB No.3 Tahun 2018. Kebaruan yang dimiliki oleh DPMPTSP Provinsi Riau sudah mulai membuat perubahan terhadap pelayanan kepada masyarakat, kebaruan tersebut berupa sistem online yang sedang dijalankan oleh DPMPTSP Provinsi Riau hingga saat ini. Sistem inovasi yang telah diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Riau sudah efektif dibuktikan dengan masyarakat tidak perlu untuk melakukan permohonan perizinannya ke kantor, cukup menggunakan smartphone saja ketika dimanapun berada sesuai jam operasional kantor.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Peneliti menemukan kekurangan dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh dalam penggunaan teknologi yang sangat minim dimana dizaman digitalisasi teknologi merupakan pokok yang utama.

IV. KESIMPULAN

Penelitian terkait Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh. menggunakan teori implementasi kebijakan oleh George C. Edwards III yang mengungkapkan bahwa agar terlaksananya suatu kebijakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu faktor-faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Implementasi penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik telah terlaksana dengan baik. Namun terdapat beberapa kekurangan seperti *server OSS down* ketika jaringan internet kurang baik di beberapa daerah, adanya beberapa masyarakat yang belum paham mengenai kebijakan perizinan elektronik dan adanya keterbatasan sarana dan prasarana serta kurangnya jumlah pegawai DPM –PTSP Kabupaten Bener Meriah. Karena itu, untuk mengatasi kekurangan – kekurangan tersebut, maka DPM-PTSP melakukan jalinan kerjasama dengan dinas – dinas terkait seperti Diskominfo Kabupaten Bener Meriah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perizinan yang lebih baik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada satu organisasi saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada

Pemerintah Kabupaten Bener Meriah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan lokus dalam melaksanakan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Tahir, Arifin. 2020. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto. 2016. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Al Fawwaz, Hisyam Afif. 2019. Skripsi: *“Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dan Hukum Islam)”*. Malang: Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Warih Utami, Marselina Berda. 2021. Skripsi: *“Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dalam Perizinan Investasi di Kabupaten Bantul”*. Bantul: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Rahma, Mutia. 2022. Skripsi: *“Inovasi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau”*. Jember: Universitas Jember.

