



## Implementasi Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Kabupaten Tabanan.

1<sup>st</sup> Kadek Putri Gayatri<sup>a</sup>, 2<sup>nd</sup> I Dewa Ayu Putri Wirantari<sup>b</sup>, 3<sup>rd</sup> Putu Nomy Yasintha<sup>c</sup>

<sup>a, b, c.</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Alamat email penulis ([putrigayatri0@gmail.com](mailto:putrigayatri0@gmail.com)).

---

### **Abstract**

The OSS-Based Business Licensing Field Assistance Program is one of the strategies that aims to make it easier for MSME actors to manage business license. This program is carried out with a ball pickup system to each village with the services served focusing on assistance in registering business permits through OSS. In this study, the author used a type of qualitative research with a descriptive method. The analysis in this study uses implementation theory from Charles O. Jones. The research findings show that the implementation of the program has run well but has not been fully optimized. It is seen that there are indicators that are still not met, including the shortcomings of the number of OSS operators, not yet established maximum coordination from stakeholders, socialization that is not optimal, does not have a fixed schedule, and system errors.

**Keywords:** Business Licensing Field Assistance Program, MSMEs, Online Single Submission (OSS)

---

### **I. Pendahuluan**

Pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang tidak kasat oleh mata dan terjadi karena terdapat interaksi antara masyarakat sebagai pengguna pelayanan dengan pemberi pelayanan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012: 2). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Akan tetapi sebagaimana diketahui penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia umumnya tidak pernah terlepas dari stigma negatif masyarakat atas buruknya kualitas pelayanan yang didapatkan.

Salah satu pelayanan publik yang sering kali dikenal rumit dan memiliki berbagai problematika yaitu pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan berusaha bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Padahal keberadaan perizinan berusaha sangat penting karena dengan memiliki perizinan berusaha pelaku UMKM akan mendapatkan legalitas usaha dan memiliki jaminan atas hak-haknya dari negara. Selain itu dengan memiliki izin usaha, pelaku UMKM dapat lebih mengembangkan usahanya karena akses pemasarannya menjadi lebih luas dan hal tersebut pun akan menyebabkan laju

pertumbuhan ekonomi daerah meningkat. Karena itu, permasalahan di dalam perizinan berusaha sudah seharusnya menjadi fokus utama dari pemerintah dan perlu dilakukan pembenahan ataupun inovasi di dalam pelayanannya agar mengurangi permasalahan yang ada.

Pada era modernisasi, untuk mengatasi permasalahan dari pelayanan publik yang menggunakan sistem kerja manual yang berbelit-belit diperlukan sebuah perubahan dalam birokrasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi. Dengan itu sesuai dengan hambatan-hambatan yang terjadi di dalam pelayanan perizinan berusaha, *Online Single Submission* (OSS) hadir sebagai inovasi pelayanan perizinan berusaha dan tercantum di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang dimana peraturan tersebut merupakan hasil pembenahan dari peraturan sebelumnya yang sudah dicabut yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. *Online Single Submission* (OSS) merupakan aplikasi berbasis web untuk menangani pelayanan publik di bidang perizinan, yang di dalam aplikasi tersebut tersedia informasi yang meliputi data permohonan berusaha, data perizinan yang ada, data instansi daerah, data perizinan daerah, dan lain-lain

Penyelenggaraan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam upaya meningkatkan pelayanan publik perlu memiliki dukungan dari berbagai pemerintah daerah baik dalam tingkat kabupaten/kota sebagai pihak yang turun langsung dalam pelaksanaannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan merupakan salah satu pemerintah daerah yang sudah menerapkan sistem pelayanan publik menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) sejak tahun 2018 hingga sekarang. Penerapan tersebut beriringan dengan Peraturan Bupati Tabanan Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Menurut Kepala Bidang Pelayanan DPMPPTSP Kabupaten Tabanan (2022) pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS) akan membantu pelayanan perizinan menjadi lebih mudah dan cepat dengan sarannya yaitu pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Upaya ini pun beriringan dengan jumlah UMKM di Kabupaten Tabanan yang cukup tinggi.

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah UMKM Kabupaten Tabanan**

No.	Tahun	Jumlah UMKM
1	2018	39.547
2	2019	41.459
3	2020	42.702
4	2021	43.715
5	2022	47.160

Sumber: *diskopukm.baliprov.go.id*, 2022

Akan tetapi di dalam pelaksanaannya, *Online Single Submission* (OSS) belum berjalan secara maksimal dilihat dari masih banyak pelaku usaha yang belum memenuhi kewajibannya dalam mengurus perizinan berusaha. Menurut data dari *Bisnisbali.com* (2021) terkait jumlah usaha yang sudah mengantongi izin dijabarkan bahwa pada tahun 2021 hanya 30% yang sudah memiliki izin atau sekitar 13.000 usaha. Selain itu, dibuktikan juga pada data jumlah pemohon perizinan usaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Tabanan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 3508 pelaku UMKM sebagai pemohon. jika diakumulasikan dengan jumlah izin yang terbit pada tahun 2021 hanya mencapai angka 16.000 usaha yang dimana berbanding jauh dengan jumlah UMKM yang mencapai 47.160. Menurut pendapat DPMPTSP Kabupaten Tabanan (2022) terdapat beberapa pelaku UMKM yang tidak terlalu memperdulikan perizinan berusaha selain itu kemampuan masyarakat dalam menggunakan pelayanan yang berbasis teknologi pun masih sangat rendah. Karena itu menjawab tantangan yang dihadapi selama penyelenggaraan pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Tabanan, DPMPTSP Kabupaten Tabanan menghadirkan suatu program yang diberi nama “Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha”

Program ini merupakan program yang dikembangkan dan dikenalkan kepada masyarakat pada awal tahun 2022 dalam rangka mendekatkan pelayanan perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) dengan menggunakan sistem jemput bola ke setiap titik daerah atau desa yang ada di Kabupaten Tabanan, sehingga dengan implementasi program ini akan mempermudah pelaku UMKM dalam mengurus perizinan berusaha karena sudah tidak perlu datang ke Kantor DPMPTSP, hal tersebut pun menyebabkan pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien dari segi waktu, jarak, dan biaya.

Untuk menjalankan program ini, DPMPTSP Kabupaten Tabanan akan berkoordinasi dengan pihak *stakeholder* yang dimana merupakan pihak daerah atau desa yang dipilih

sebagai tempat pelaksanaan program. Dalam hal ini stake holder memiliki tanggung jawab dalam menyediakan tempat pelayanan dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Sasaran dari program ini adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) atau industri rumahan yang memiliki resiko menengah ke rendah yang dimana pemilik jenis usaha tersebut masih banyak yang belum memiliki izin terutama untuk usaha yang berada di daerah yang jauh dari jangkauan kota. Standar keberhasilan program yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Tabanan (2023) yaitu jumlah pemohon yang datang selama program dapat mencapai lebih dari 15 pemohon sehingga tujuan dari program dapat terwujud dengan baik di dalam masyarakat.

Selama program diimplementasikan hingga Desember 2022, DPMPTSP Kabupaten Tabanan sudah berhasil melaksanakan programnya sebanyak 25 kali di titik desa yang tersebar di Kabupaten Tabanan. Akan tetapi selama implementasinya tersebut masih ditemukan beberapa permasalahan yaitu *Pertama*, keberadaan sumber daya manusia yang masih belum optimal karena SDM yang menguasai teknologi informasi di DPMPTSP Kabupaten Tabanan masih terbatas sehingga menyebabkan pelayanan berjalan lambat.

*Kedua*, sosialisasi yang belum maksimal kepada masyarakat yang mengakibatkan ketidaktahuan masyarakat terutama pelaku UMKM terkait keberadaan dan manfaat program ini

*Ketiga*, masih banyak terdapat UMKM Kabupaten Tabanan yang belum mengantongi izin yang disebabkan oleh stigma masyarakat terutama pelaku UMKM terkait perizinan berusaha sehingga mereka enggan dalam mengurus perizinan untuk usahanya sendiri.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan maka penulis tertarik untuk meneliti penelitian mengenai **“Implementasi Program Layanan Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kabupaten Tabanan”**

## II. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari Charles O. Jones (1996). Menurut Jones dalam pelaksanaan suatu implementasi terdapat tiga indikator utama yang dapat mempengaruhi keberhasilannya, antara lain:

### a. Organisasi

Organisasi merupakan pembentukan atau penyusunan sumber daya, unit-unit, serta metode untuk menjadikan suatu program dapat berjalan sesuai dengan perencanaan.

Aspek organisasi ini sangat penting selama menjalankan kegiatan atau program karena di dalamnya mencakup struktur organisasi dengan kejelasan dan kesesuaian tupoksi, keberadaan SOP yang jelas, sumber daya, beserta penataan manajemen pelaksana kebijakan. Sehingga dengan demikian organisasi akan menentukan arah pencapaian tujuan dan memegang kendali dalam penataan kembali sumber daya sesuai dengan tujuan program.

#### **b. Interpretasi**

Interpretasi merupakan aspek penting di dalam penentu keberhasilan implementasi suatu program, hal ini dikarenakan interpretasi merupakan pandangan yang dibuat agar kebijakan menjadi jelas dan petugas dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada bagian interpretasi ini meliputi beberapa aspek, yaitu kesamaan persepsi dalam menginterpretasikan kebijakan, komitmen dan konsistensi petugas dalam menjalankan tugasnya, dan sosialisasi untuk menyebarluaskan informasi terkait program.

#### **c. Aplikasi**

Aplikasi merupakan penerapan program dari segala keputusan dan peraturan yang dijadikan pedoman. Karena itu untuk menjamin indikator aplikasi terpenuhi diperlukan adanya penerapan atau pelaksanaan yang sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, memiliki jadwal kegiatan yang harus dilaksanakan secara disiplin, selanjutnya konsisten dalam melakukan pengawasan dan evaluasi selama implementasi program.

### **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu terdiri atas data primer dan data sekunder. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu Kabupaten Tabanan dengan program yang di implementasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan yaitu Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS). Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Selanjutnya penyajian data yang dilakukan secara verbal, matematis, dan visual.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Analisis Hasil Temuan**

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, adapun hasil analisis dari Implementasi Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kabupaten Tabanan yang dapat dilihat dari 3 (tiga) indikator dalam teori implementasi dari Charles O. Jones (1996) yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi adalah sebagai berikut:

##### **a. Organisasi**

Dalam implementasinya, program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis OSS mempunyai struktur organisasi yang jelas yang dimana menjadi tanggung jawab Bidang Pelayanan Perizinan atau sekarang disebut juga dengan bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Bagian PTSP memang bertanggung jawab terhadap berbagai jenis pelayanan perizinan, sehingga dari tupoksinya tidak ada perubahan. Perbedaan ditemukan dari segi sistem pelayanannya yang dimana sebelumnya petugas melakukan pelayanan perizinan di kantor, sedangkan sekarang melalui program ini pelayanan perizinan berusaha dilakukan dengan turun ke lapangan menggunakan sistem jemput bola ke setiap desa di Kabupaten Tabanan. Hal ini hanya berdampak jika pada saat program berlangsung, yang dimana sumber daya manusia di bagian PTSP harus dibagi untuk pelayanan di kantor dan di lapangan. Namun walaupun demikian pembagian tugas selama implementasi program ini sudah terstruktur dengan jelas sesuai dengan keahlian masing-masing petugas

Selanjutnya SOP pelaksanaan program ini terdapat di dalam SOP pelayanan perizinan usaha di DPMPTSP Kabupaten Tabanan dengan Nomor 060/014/Org dan pedoman pelaksanaan program ini menjadi salah satu sub bagian di dalamnya. Di dalam SOP ini terdapat klasifikasi pelaksanaan program ini yaitu berupa bimbingan/ pendampingan teknis pendaftaran OSS.

Dalam aspek sumber daya manusia pada pelaksanaan program ini sudah cukup dari segi jumlah keseluruhan yang turun ke lapangan yaitu berjumlah 5 (lima) orang yang dalam pembagian tugasnya yaitu 3 (tiga) orang untuk bagian administrasi dan 2 (dua) orang sebagai operator OSS. Akan tetapi jumlah tersebut masih terdapat kekurangan untuk di bagian operator OSS karena belum semua petugas mampu mengoperasikan sistem OSS.

Dari segi sumber daya finansial dan sarana prasarana sudah terpenuhi dilihat dari terdapat APBD rutin dari DPMPTSP Kabupaten Tabanan sudah mampu memenuhi semua kebutuhan dana selama pelaksanaan program. Selanjutnya dalam penyediaan sarana dan

prasarana juga sudah tersedia dan cukup untuk mendukung kelancaran implementasi program.

Selain itu, di dalam penataan manajemen pelaksanaan terlihat masih belum terpenuhi secara keseluruhan karena terdapat kelemahan dari stakeholder dalam melakukan koordinasi untuk sosialisasi program sehingga sosialisasi tidak dapat terlaksana dengan maksimal yang menyebabkan rendahnya jumlah masyarakat yang mendapatkan informasi.

#### **b. Interpretasi**

Di dalam implementasi Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis OSS, upaya yang dilakukan untuk menyamakan persepsi adalah dengan memberikan satu arahan dalam rapat atau pun *briefing* kepada semua petugas yang turun ke lapangan agar diketahui dengan jelas tentang pelayanan yang dilakukan sehingga tidak terjadi misinterpretasi antar petugasnya. Selain itu arahan juga dilakukan secara tertulis melalui surat untuk pemberitahuan sekaligus pengarahan pelaksanaan program bagi pihak desa selaku *stakeholder*.

Komitmen dan konsistensi petugas dalam menjalankan tugasnya di dalam Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis OSS dapat dilihat dari bagaimana masing-masing individu sudah bekerjasama dan berkomunikasi yang baik untuk tanggung jawabnya mencapai keberhasilan program. Bekerja sama yang dimaksud adalah para petugas sudah bersinergi mencapai tujuan yang sama dengan melakukan tugas yang sudah ditentukan sebelumnya. Selain itu, komitmen dan konsistensi dapat dilihat dari komunikasi yang sudah terjalin baik antar petugas dalam menjalankan program terutama saat bertemu dengan masalah dan mencoba mencari bersama penyelesaiannya agar implementasi program tidak terhambat.

Dalam menjalankan sosialisasi program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis OSS, sebagian besar dititik beratkan kepada pihak desa yang dimana merupakan sektor pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi. Dalam hal ini pihak desa sudah melakukan sosialisasi secara langsung dan juga *online*, mengingat teknologi sudah berkembang menyebabkan adanya grup obrolan seperti dari aplikasi *Whatsapp* sudah tidak asing lagi di dalam suatu kelompok masyarakat.

Sosialisasi dilakukan secara berkala setelah informasi diberikan oleh dinas, minimal 1 (kali) yaitu pada saat sehari sebelum program dilaksanakan di desa terkait dengan tujuan meminimalisir masyarakat yang lupa. Namun dalam hal ini penulis masih menemui sosialisasi yang belum merata karena masih banyak ditemui di lapangan terkait pelaku

UMKM yang tidak mengetahui keberadaan program ini baik melalui informasi secara langsung maupun *online*. Selain itu penulis juga menemui sebagian masyarakat yang memang sudah mendapatkan sosialisasinya namun hanya mengetahui program tersebut sebatas program tersebut ada tanpa mengetahui tujuan, fungsi serta manfaat lainnya. Jadi bagi masyarakat yang awam dengan perizinan usaha akan merasa takut dan tidak memiliki keyakinan untuk mendaftarkan usahanya melalui program ini. Tentunya hal ini berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat terutama pelaki UMKM untuk mengurus perizinan melalui program ini.

### **c. Aplikasi**

Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis OSS sudah berpedoman dengan prosedur yang telah ditetapkan semenjak diimplementasikan. SOP yang digunakan pada pelaksanaan program ini adalah dengan Nomor 060/014/Org. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana kemampuan petugas yang sudah menjalankan tugasnya dengan baik, terarah dan sesuai aturan, sehingga tujuan dari program pun dapat tercapai.

Jadwal pada Implementasi Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis OSS memang tidak memiliki jadwal tetap terkait hari atau tanggal pasti untuk dilaksanakannya program di suatu desa, hal tersebut dikarenakan dalam penentuan jadwal ini harus disesuaikan dengan hasil koordinasi dengan pihak desa yang bersangkutan. Namun berdasarkan hasil temuan, penulis dapat menganalisa walaupun tidak terdapat hari atau tanggal yang pasti terkait pelaksanaan program ini, namun tetap terjadwal dan konsisten terlaksana minimal 2 (dua) kali dalam sebulan.

Pengawasan di dalam program ini berasal dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Tabanan yang secara berkala melakukan monitoring selama program berlangsung di lapangan. Selain itu pengawasan juga ada dari Kepala Bidang Pelayanan Perizinan selaku penanggung jawab program juga selalu hadir setiap program dilaksanakan. Pengawasan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengamati dan menilai secara langsung terkait proses implementasi program.

Selain pengawasan secara langsung, pengawasan juga bisa dilakukan secara tidak langsung melalui evaluasi. Evaluasi ini merupakan hal yang dilakukan untuk melihat sudah sejauh mana program yang dilakukan mampu mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Selama pelaksanaan Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis OSS dilakukan rapat evaluasi secara rutin untuk menilai pencapaian maupun kendala dan selanjutnya membahas solusi dari permasalahan dari program ini. Dari evaluasi akan ditemukan bagaimana sebenarnya kualitas dari pelayanan selama program, apakah pelayanan sudah sesuai dengan pedomannya, selanjutnya mengenai pencapaian hingga

mengenai hambatan yang ditemui. Selain itu di dalam rapat evaluasi ini juga membahas terkait perencanaan ke depan terkait masukan untuk solusi dari permasalahan atau hambatan yang sedang dihadapi agar program dapat berjalan dengan optimal.

Penerapan Program Perbantuan Lapangan Perizinan berusaha jika dilihat dari pelaksanaannya memang memiliki target yang ingin dicapai yaitu dapat melayani lebih dari 15 pemohon dalam satu desa. Dalam hal ini pencapaian tersebut sudah dapat dengan mudah dicapai mengingat dari beberapa lokasi program dilaksanakan sudah mampu mencapai jumlah pemohon yang jauh lebih tinggi dari target. Namun perlu diingat bahwa jumlah pemohon dalam program ini memang berbeda di setiap daerahnya. Hal tersebut dapat dilihat dari data jumlah pemohon dari 4 sampel desa yang dipilih berdasarkan atas implementasi awal dan implementasi yang terbaru program untuk melihat apakah ada kemajuan atau masih sama, sebagai berikut :

**Tabel 2. Data Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis OSS**

No.	Lokasi	Tanggal	Jumlah Pemohon
1	Desa Bengkel	20/05/2022	18
2	Desa Abiantuwung	13/10/2022	7
3	Desa Meliling	17/05/2023	2
4	Desa Gunung Salak	14/06/2023	25

*Sumber: DPMPTSP Kabupaten Tabanan*

Dari tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa pencapaian jumlah pemohon dalam program ini memang berbeda di setiap daerahnya. Penulis menemukan di beberapa desa masih sering ditemukan jumlah pemohon yang kurang dari 15 sehingga jika dibandingkan dengan target yang telah ditentukan, pencapaian program ini masih belum tercapai selama di beberapa kali pelaksanaannya.

Selama penerapannya, ditemukan juga masalah yang sulit dikendalikan dari sistem OSS nya sendiri. Sistem OSS ini terintegrasi dari pusat, sehingga apabila terdapat permasalahan dari sistem ini pelayanan akan terhambat dan tidak dapat diselesaikan dengan cepat karena data dari pemohon tidak akan dapat diproses, satu-satunya upaya penyelesaiannya adalah dengan mengarahkan pemohon untuk menunggu beberapa saat sampai sistem dapat kembali beroperasi.

### **Rekomendasi**

Penerapan Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis OSS merupakan suatu inovasi yang efektif dan efisien dalam upaya untuk meningkatkan jumlah

kepemilikan izin usaha bagi UMKM di Kabupaten Tabanan dengan cara menggunakan sistem jemput bola ke setiap daerah atau desa. Akan tetapi di dalam implementasinya, program ini masih terdapat beberapa ketidaksesuaian yang perlu dioptimalkan kembali supaya tujuan dan manfaat program dapat tercapai dengan baik. Adapun rekomendasi penulis berdasarkan permasalahan dari setiap indikator yang perlu dibenahi yaitu :

1. Diperlukan penambahan SDM yang bisa menjadi operator OSS, perekrutannya bisa diambil langsung dari staff bagian bidang perizinan usaha dan selanjutnya diberikan pelatihan atau pembinaan khusus terkait pengoperasian sistem OSS ini. Dengan begitu pelayanan pun tidak bergantung dengan jumlah operator OSS yang terbatas dan menjadi lebih fokus antara di kantor dan di lapangan.
2. Perlunya perencanaan awal untuk penetapan desa yang dipilih dan penyesuaian jadwal pelaksanaan program. Perumpamaan jika diambil dalam rentang waktu 1 (satu) bulan, dengan begitu pelaksanaan program ini akan memiliki jadwal yang pasti untuk sebulan kedepannya sehingga tidak dilakukan secara mendadak. Selanjutnya dengan itu juga dapat dilakukan koordinasi lebih awal untuk pelaksanaan sosialisasi dan terdapat rentang waktu untuk melakukan pengawasan terkait memastikan pelaksanaan sosialisasi yang optimal sudah benar dilakukan..
3. Memaksimalkan sosialisasi dengan 2 (dua) cara yaitu secara langsung dan secara *online*. Selanjutnya sosialisasi dilakukan dengan sifat yang lebih mengedukasi, artinya selama sosialisasi harus lebih ditekankan kembali tentang apa tujuan dari program dan memperjelas manfaatnya. Jadi bukan hanya sekedar memberikan informasi keberadaan program.
4. Rutin mengadakan rapat atau diskusi terkait permasalahan dari sistem error sehingga saat pelayanan berlangsung dan terjadi masalah dapat langsung diputuskan cara penyelesaiannya.
5. Peningkatan peran serta dari masyarakat selaku pelaku UMKM yang menjadi kelompok sasaran dalam mendukung program ini. Adapun peran yang dimaksudkan adalah masyarakat lebih aktif dalam memperhatikan informasi-informasi yang diberikan sehingga jelas diketahui tujuan dan manfaat dari adanya program tersebut.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Program Perbantuan Lapangan Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kabupaten Tabanan yang dikaitkan dengan Model Implementasi Kebijakan menurut Charles O. Jones, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasinya sudah berjalan cukup baik namun belum optimal karena masih terdapat beberapa aspek dari setiap indikator yang belum terpenuhi seperti dari indikator Organisasi ditemukan sumber daya manusia yang terbatas dan masih kurang maksimalnya koordinasi, selanjutnya dari indikator Interpretasi yaitu aspek sosialisasi yang belum maksimal, dan terakhir indikator Aplikasi yaitu belum memiliki jadwal yang tetap untuk pelaksanaan program, target pencapaian jumlah pemohon di beberapa pelayanan masih rendah, selanjutnya terjadi error dari sistemnya yang mempengaruhi durasi pelayanan.

Namun walaupun belum optimal, implementasi program ini memiliki peran dan mampu dalam meningkatkan jumlah UMKM yang memiliki perizinan usaha di Kabupaten Tabanan.

### Daftar Pustaka

- Bisnis Bali. (2021). Pelaku UMKM Tabanan Masih Minim Kantongi Izin Usaha. Diunggah dari <https://bisnisbali.com> (Diakses pada 10 Januari 2023).
- Dewan Nasional Kawasan Ekonomi Khusus Republik Indonesia. (2022). *Online Single Submission*. Diunggah dari <https://kek.go.id/> (Diakses pada 30 November 2022).
- Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali (2022). Data UMKM Provinsi Bali. Diunggah dari <https://diskopukm.baliprov.go.id/> (Diakses pada 10 Januari 2023).
- DPMPTSP Tabanan (2023). Profil. Diunggah dari <https://dpmpptsp.tabanankab.go.id/> (Diakses pada 8 April 2023)
- Jones, Charles O; Ricky Ismanto; Nashir Budiman. (1996). Pengantar kebijakan publik : (Public Policy) / Charles O. Jones; penerjemah, Ricky Istamto. Jakarta: Rajawali
- Maharani, N. N. S., Yasintha, P. N. & Wirantari, I. D. A. P. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Penatih (SIPENA) pada Kelurahan Penatih Kecamatan Denpasar Timur dalam Mempercepat Pelayanan Administratif. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana*.
- Mahayoni, G. A. D. I., & Wirantari, I. D. A. P. (2021). Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 13-19.
- Peraturan Bupati Tabanan Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Non Berusaha dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2012). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yanti, R., & Aji, J. (2022,). OSS System Innovation'Si Peri Jempol Boss' for 'UMKM'in Kulon Progo Regency in 2019-2020. In Proceedings University of Muhammadiyah Yogyakarta Undergraduate Conference (Vol. 2, No. 1, pp. 474-480).