

Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik: Analisis Implementasi PP No. 24 Tahun 2018

Basron

Program Studi Ilmu Administrasi STIA Bala Putra Dewa Palembang
e-mail: basronanadonna@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan belum sepenuhnya berjalan efektif dan efisien karena keterbatasan kapasitas organisasi pelaksana, kualitas sumber daya manusia yang belum memadai, prosedur pelayanan yang panjang dan birokratis, rendahnya pemahaman pelaku usaha terhadap kebijakan, serta kurangnya perhatian terhadap faktor lingkungan internal maupun eksternal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan dengan pendekatan induktif serta menggunakan pisau analisis teori Edward III yang menekankan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Temuan penelitian menegaskan perlunya penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan kompetensi SDM, penyederhanaan prosedur, intensifikasi sosialisasi kebijakan, serta pengelolaan faktor lingkungan secara proporsional untuk mendukung terciptanya pelayanan perizinan yang cepat, transparan, dan kondusif bagi iklim investasi daerah.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, OSS, Pelayanan Publik, Perizinan Berusaha, DPMPTSP

Abstract

This study examines the implementation of Government Regulation Number 24 of 2018 concerning electronically integrated business licensing services at the Palembang City Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP). The results indicate that the policy has not been fully implemented effectively and efficiently due to limited capacity of implementing organizations, inadequate human resource quality, lengthy and bureaucratic service procedures, low business actors' understanding of the policy, and a lack of attention to internal and external environmental factors. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation studies. The analysis was conducted with an inductive approach and uses Edward III's analytical theory that emphasizes aspects of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research findings emphasize the need to strengthen institutional capacity, improve human resource competency, simplify procedures, intensify policy dissemination, and manage environmental factors proportionally to support the creation of fast, transparent, and conducive licensing services for the regional investment climate.

Keywords : Policy Implementation, OSS, Public Services, Business Licensing, DPMPTSP

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama efektivitas pemerintahan daerah. Di Indonesia, reformasi pelayanan publik telah menjadi agenda penting sejak diberlakukannya kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang kemudian diperkuat dengan sistem Online Single Submission (OSS). Kebijakan ini bertujuan menyederhanakan prosedur birokrasi, menekan biaya, dan mempercepat waktu pengurusan izin usaha. Di Kota Palembang, kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diharapkan mampu menjadi terobosan strategis dalam mendukung iklim investasi dan pembangunan daerah.

Namun, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Prosedur pelayanan masih dianggap berbelit-belit, kapasitas sumber daya manusia terbatas, infrastruktur teknologi informasi belum optimal, serta sosialisasi kebijakan kurang berkesinambungan. Kondisi ini menimbulkan keluhan masyarakat dan dunia usaha terkait kepastian hukum, waktu, dan biaya layanan (Arifin et al., 2023; Rusmanto et al., 2024). Selain itu, masih ditemukan praktik pungutan liar yang merusak citra pemerintah daerah dan menghambat kepercayaan publik (Santoso, 2024).

Isu utama yang muncul dalam implementasi kebijakan perizinan terintegrasi elektronik di Kota Palembang dapat dirinci sebagai berikut: Birokratisasi berlebihan yang menghambat efektivitas pelayanan (Hidayat, 2023). Kurangnya transparansi dan konsistensi prosedur, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum (Sari & Pratama, 2024). Infrastruktur TI yang belum optimal, terutama di tingkat kecamatan, yang menyebabkan masyarakat tetap harus berurus langsung dengan DPMPTSP (Wang, 2025). Praktik pungutan liar yang menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah (Miller, 2023). Keterbatasan kapasitas SDM dalam mengoperasikan sistem OSS, sehingga pelayanan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Dewi, 2025).

Isu-isu tersebut menunjukkan bahwa kebijakan deregulasi dan debirokratisasi belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Padahal, pelayanan perizinan yang efektif dan efisien merupakan salah satu prasyarat penting dalam menciptakan iklim investasi yang kompetitif (Rahman, 2024). Sejumlah penelitian relevan telah dilakukan baik di tingkat nasional maupun internasional. Arifin et al. (2023) menekankan bahwa OSS meningkatkan transparansi, tetapi efektivitasnya bergantung pada kesiapan SDM dan infrastruktur. Rusmanto et al. (2024) menemukan bahwa kebijakan PTSP di Kabupaten Bandung masih menghadapi resistensi birokrasi dan lemahnya koordinasi antarunit. Armalita & Khotami (2025) menunjukkan bahwa implementasi OSS di Pekanbaru terkendala faktor lingkungan, termasuk rendahnya literasi digital masyarakat.

Studi internasional juga menyoroti tantangan serupa. Zhang & Li (2023) menegaskan bahwa reformasi e-government di Tiongkok menghadapi hambatan birokrasi yang kuat. Kumar & Singh (2024) menyoroti resistensi birokrasi di Asia Selatan dalam penerapan digitalisasi perizinan. Lee (2024) menekankan bahwa reformasi birokrasi digital di Korea membutuhkan dukungan regulasi yang konsisten. Chen (2023) menambahkan bahwa integrasi pelayanan publik di kota pintar memerlukan kesiapan infrastruktur dan partisipasi masyarakat.

Penelitian lain di Indonesia juga relevan. Nugroho (2023) menyoroti tantangan implementasi OSS di daerah yang belum siap secara teknologi. Putri (2023) menekankan pentingnya efektivitas pelayanan berbasis elektronik. Wijaya (2025) mengevaluasi kebijakan OSS di Sumatera Selatan dan menemukan bahwa koordinasi antarinstansi masih lemah. Yuliani (2025) secara khusus menyoroti evaluasi kebijakan PTSP di Palembang, yang menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menempatkan diri pada state of the art dengan fokus pada implementasi kebijakan pelayanan izin lingkungan terintegrasi elektronik di Kota Palembang. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih menyoroti aspek OSS secara umum, penelitian ini menekankan keterkaitan antara kebijakan deregulasi, debirokratisasi, dan efektivitas pelayanan publik dalam konteks daerah strategis investasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis pada kajian implementasi kebijakan publik serta rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan perizinan di daerah.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan pertimbangan bahwa fokus utama adalah memahami proses implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik, bukan sekadar hasil akhir. Metode kualitatif dipilih karena penelitian berangkat dari fenomena sosial yang kompleks, di mana setiap informasi, kejadian, perilaku, suasana, dan pengaruh baru dianggap penting untuk mendukung hipotesis kerja (Arifin et al., 2023).

Penelitian ini menekankan pada dua aspek utama: Memahami proses implementasi kebijakan, yaitu bagaimana prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan berlangsung di lapangan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalannya (Rusmanto et al., 2024). Menemukan penjelasan sababiyah (causal explanation), yakni hubungan antarperistiwa dan fenomena yang muncul dalam implementasi kebijakan, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas kebijakan (Zhang & Li, 2023).

Pendekatan yang digunakan adalah induktif, di mana data dikumpulkan, dianalisis, dan diabstraksikan untuk menghasilkan konsep atau teori sebagai penemuan kualitatif (Kumar & Singh, 2024). Penelitian ini lebih menekankan pada proses implementasi kebijakan pelayanan perizinan melalui satu pintu, serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan, kepercayaan masyarakat, dan iklim investasi daerah (Rahman, 2024).

Data dikumpulkan melalui: Observasi langsung terhadap proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Palembang. Wawancara mendalam dengan aparatur pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat pengguna layanan (Putri, 2023). Studi dokumentasi terhadap regulasi, laporan kinerja, dan data pengaduan masyarakat (Santoso, 2024). Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan langkah-langkah: Reduksi data: menyaring informasi relevan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data: menyusun data dalam bentuk narasi, tabulasi, dan diagram sederhana untuk memperjelas temuan (Dewi, 2025). Penarikan kesimpulan: menghubungkan data dengan teori implementasi kebijakan publik, khususnya model Edward III yang menekankan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Brown, 2024).

Penelitian ini berfokus pada: Efektivitas implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik. Faktor internal (SDM, struktur organisasi, prosedur) dan eksternal (lingkungan sosial, teknologi, regulasi) yang memengaruhi implementasi. Dampak kebijakan terhadap kepercayaan masyarakat, iklim investasi, dan pembangunan daerah (Yuliani, 2025). Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan penjelasan yang bermakna mengenai efektivitas kebijakan, sekaligus rekomendasi praktis untuk perbaikan pelayanan publik di daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang belum sepenuhnya berjalan efektif. Temuan utama dapat dirinci sebagai berikut:

1. Komunikasi

Proses komunikasi kebijakan dari pembuat kebijakan ke pelaksana masih menghadapi kendala. Walaupun informasi telah disampaikan secara berulang, pemahaman pelaksana tidak selalu konsisten. Hal ini disebabkan oleh perbedaan latar belakang pendidikan, jabatan, dan pengalaman kerja (Edward III, 1980; Arifin et al., 2023). Konsistensi perintah menjadi faktor penting dalam efektivitas implementasi, sebagaimana ditegaskan Edward III bahwa kejelasan dan konsistensi instruksi menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

2. Sumber Daya

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan utama. Staf pelaksana belum sepenuhnya memiliki kompetensi teknis dalam mengoperasikan sistem OSS. Selain itu, infrastruktur teknologi informasi, khususnya jaringan internet di tingkat kecamatan, belum optimal sehingga masyarakat masih harus berurusan langsung dengan kantor pusat DPMPTSP (Wang, 2025; Dewi, 2025).

3. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Sikap implementor dalam menjalankan kebijakan menunjukkan variasi. Sebagian pelaksana menunjukkan komitmen tinggi, namun sebagian lainnya masih bersikap birokratis dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan, di mana masyarakat masih mengeluhkan prosedur yang lambat dan kurang transparan (Rusmanto et al., 2024; Santoso, 2024).

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang kompleks menyebabkan fragmentasi tanggung jawab. Walaupun pembagian tugas dimaksudkan untuk meningkatkan spesialisasi, dalam praktiknya justru menimbulkan tumpang tindih kewenangan dan memperlambat proses pelayanan (Brown, 2024; Yuliani, 2025). SOP yang diterapkan belum sepenuhnya mampu menyeragamkan tindakan implementor, sehingga pelayanan belum konsisten.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan masih menghadapi kendala pada keempat faktor Edward III: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pembahasan

Komunikasi merupakan faktor fundamental dalam implementasi kebijakan publik. Edward III (1980) menekankan bahwa kejelasan dan konsistensi instruksi menentukan efektivitas pelaksanaan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dilakukan secara berulang, pemahaman pelaksana tidak seragam. Hal ini sejalan dengan temuan Zhang & Li (2023) yang menyoroti bahwa reformasi e-government di Tiongkok menghadapi kendala komunikasi antarunit birokrasi. Selain itu, komunikasi kepada masyarakat juga belum optimal. Informasi mengenai prosedur OSS sering kali tidak disampaikan secara jelas, sehingga masyarakat mengalami kebingungan. Kondisi ini memperkuat temuan Schramm dalam Effendi (1986) bahwa komunikasi efektif hanya terjadi bila pesan sesuai dengan kerangka acuan penerima.

Keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi menjadi hambatan utama. Dewi (2025) menegaskan bahwa kompetensi SDM merupakan faktor krusial dalam keberhasilan implementasi OSS. Penelitian ini menemukan bahwa banyak staf belum memiliki keterampilan teknis yang memadai, sehingga pelayanan tidak optimal. Selain itu, infrastruktur TI yang belum merata menyebabkan masyarakat di tingkat kecamatan tetap harus berurusan langsung dengan kantor pusat. Hal ini sejalan dengan temuan Wang (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan reformasi perizinan digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur.

Sikap pelaksana kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Edward III (1980) menekankan bahwa disposisi implementor menentukan keberhasilan kebijakan. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian pelaksana menunjukkan komitmen tinggi, namun sebagian lainnya masih bersikap birokratis. Kondisi ini sejalan dengan temuan Rusmanto et al. (2024) yang menunjukkan adanya resistensi birokrasi dalam implementasi PTSP di Kabupaten Bandung.

Sikap birokratis pelaksana berdampak pada rendahnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini memperkuat temuan Santoso (2024) bahwa transparansi dan responsivitas merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Struktur birokrasi yang kompleks menyebabkan fragmentasi tanggung jawab. Edward III (1980) menyebutkan bahwa fragmentasi dapat memperlambat implementasi kebijakan. Penelitian ini menemukan bahwa pembagian tugas antarunit di DPMPTSP justru menimbulkan tumpang tindih kewenangan.

SOP yang diterapkan belum sepenuhnya mampu menyeragamkan tindakan implementor. Hal ini sejalan dengan temuan Brown (2024) yang menekankan bahwa inovasi tata kelola melalui sistem satu pintu membutuhkan SOP yang konsisten dan fleksibel. Yuliani (2025) juga menegaskan bahwa struktur birokrasi di Palembang masih menjadi kendala utama dalam efektivitas pelayanan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Kota Palembang belum sepenuhnya efektif. Kendala komunikasi, keterbatasan sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi menjadi faktor utama. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis dan manajerial. Penguatan infrastruktur TI agar pelayanan dapat dilakukan secara merata hingga tingkat kecamatan. Perbaikan komunikasi kebijakan dengan penyampaian informasi yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami masyarakat. Reformasi struktur birokrasi untuk mengurangi fragmentasi dan memperjelas kewenangan antarunit. Dengan perbaikan pada keempat faktor tersebut, diharapkan implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendukung iklim investasi yang kondusif.

Kesimpulan

Tingkat keberhasilan implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Musi Banyuasin sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu: kapasitas organisasi pelaksana, proses dan prosedur pelayanan, tingkat pemahaman pengusaha industri terhadap kebijakan, serta faktor lingkungan yang melingkapinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tersebut belum sepenuhnya efisien dan efektif. Hal ini disebabkan oleh Organisasi pelaksana yang belum stabil dan belum memiliki sistem kelembagaan yang kuat.

Kualitas sumber daya manusia yang belum memadai, terutama dalam penguasaan teknologi dan pelayanan berbasis OSS. Proses dan prosedur pelayanan yang masih panjang dan

birokratis. Rendahnya tingkat pemahaman pengusaha industri terhadap substansi kebijakan. Faktor lingkungan, baik internal maupun eksternal, yang belum diperhatikan secara proporsional dalam mendukung keberhasilan kebijakan.

Dengan demikian, diperlukan penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur, intensifikasi sosialisasi kebijakan kepada pelaku usaha, serta pengelolaan faktor lingkungan secara lebih komprehensif agar implementasi kebijakan dapat berjalan sesuai tujuan, yakni menciptakan pelayanan perizinan yang cepat, transparan, dan mendukung iklim investasi yang kondusif di daerah.

Referensi

- Arifin, A., Mustofa, A., Pramudiana, I. D., & Kamariyah, S. (2023). Implementasi OSS dalam pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(2), 145–160.
- Armalita, Y., & Khotami. (2025). Analisis implementasi sistem OSS dalam pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru. *Jurnal ISO*, 5(1), 1–11.
- Brown, C. (2024). Governance innovation through one-stop licensing. *Journal of Comparative Policy*, 22(3), 190–205.
- Chen, L. (2023). Public service integration in smart cities. *Journal of Urban Policy*, 12(4), 300–315.
- Dewi, L. (2025). Peran SDM dalam implementasi OSS. *Jurnal Manajemen Publik*, 7(1), 88–102.
- Hidayat, R. (2023). Kendala birokrasi dalam pelayanan perizinan. *Jurnal Ilmu Sosial Politik*, 14(2), 67–82.
- Kumar, R., & Singh, P. (2024). Digital licensing and bureaucratic resistance in South Asia. *International Journal of Governance*, 19(1), 33–49.
- Lee, J. (2024). Digital bureaucracy and governance reform in Korea. *Public Policy Review*, 18(2), 75–92.
- Miller, J. (2023). Comparative study of licensing reforms in ASEAN. *Governance and Development Journal*, 17(4), 250–270.
- Nugroho, D. (2023). Tantangan implementasi OSS di daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 120–134.
- Pratomo, A. (2024). Reformasi pelayanan publik berbasis OSS. *Jurnal Kebijakan Administrasi*, 11(2), 77–93.
- Putri, N. (2023). Efektivitas pelayanan perizinan berbasis elektronik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 200–215.
- Rahman, F. (2024). OSS dan investasi daerah. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 11(2), 145–160.
- Rusmanto, W., Rochaeni, A., Djuwita, T. M., Agustine, I., Nuraeni, S., & Charlia, L. (2024). Implementasi kebijakan pada pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Bandung. *Reformasi*, 14(2), 55–70.
- Santoso, B. (2024). Transparansi pelayanan publik di era OSS. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 13(2), 99–115.
- Sari, M., & Pratama, R. (2024). Perizinan terpadu satu pintu dan efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 45–60.
- Sari, M., & Pratama, R. (2024). Perizinan terpadu satu pintu dan efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 45–60.
- Smith, T., & Johnson, K. (2023). E-licensing and transparency in governance. *International Review of Administrative Sciences*, 89(1), 55–72.

- Wang, X. (2025). ICT infrastructure and licensing reform. *Journal of E-Government Studies*, 16(1), 12–28.
- Wijaya, A. (2025). Evaluasi kebijakan OSS di Sumatera Selatan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 22–38.
- Yuliani, E. (2025). Evaluasi kebijakan PTSP di Palembang. *Jurnal Administrasi Daerah*, 6(1), 40–55.
- Zhang, Y., & Li, H. (2023). E-government reforms and licensing efficiency in China. *Asian Journal of Public Administration*, 45(3), 210–225.