

## **PENERAPAN *WHOLE OF GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN IZIN USAHA RUMAH MAKAN MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* DI KOTA PAGAR ALAM**

Yeni Ariska<sup>1</sup>

Annada Nasyaya<sup>2\*</sup>

(Email: annadanasyaya@fisip.unsri.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *whole of government* (WOG) dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *online single submission* (OSS) di Kota Pagar Alam. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif bersifat deskriptif dengan perangkat lunak Atlas.ti. Teknik penelitian yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik keabsahan dengan triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan pendekatan WOG menurut *Organisation for Economic Co-Operation and Development* (OECD) dengan dimensi kebijakan, koordinasi, sumber daya dan budaya administrasi dan dukungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan WOG dalam pelayanan izin usaha rumah makan di Kota Pagar Alam belum berhasil, karena persyaratan tidak lengkap, *website error*, rumah makan yang mendaftar kurang dari 43, NIB terbit lebih dari tiga jam, fasilitas terbatas dan KTP tidak sinkron. Saran direkomendasikan penulis untuk penelitian ini yaitu petugas mengkoordinir dan mempromosikan lagi kepada masyarakat khususnya pemilik usaha rumah makan untuk melakukan perizinan, lalu sarana dan prasarana dalam pelayanan OSS ditambah, bagi Kementerian Investasi untuk lebih diatasi agar *website* tidak *error*, dan masyarakat khususnya pemilik usaha rumah makan segera untuk mendaftarkan usahanya.

**Keywords:** Pelayanan Publik, *Whole Of Government*, Rumah Makan, *Online Single Submission*.

### **1. PENDAHULUAN**

*E-Government* sudah mulai diterapkan disetiap negara-negara maju salah satunya negara yang terletak pada benua Asia bagian Timur yaitu negara *Republic of Korea* atau Korea Selatan. Berdasarkan dari data yang diperoleh dari *website United Nations E-Government Knowledgebase* ([publicadministration.un.org/](http://publicadministration.un.org/)) pada tahun 2022 dapat dilihat bahwa Korea Selatan menduduki ranking ke-3 dengan nilai *E-Government Development Index* (EGDI) sebesar 0.9529. Tidak hanya pada negara maju saja, penerapan *E-Government* sudah mulai diterapkan pada negara berkembang salah satunya negara Indonesia. Berdasarkan dari data yang diperoleh dari *website* ([publicadministration.un.org/](http://publicadministration.un.org/)) *United Nations E-Government Knowledgebase* pada tahun 2022, Indonesia menduduki ranking ke-77 dengan nilai *E-Government Development Index* (EGDI) sebesar 0.7160. pentingnya penerapan *E-Government* bagi pemerintah maka pemerintah Indonesia.

melakukan penggunaan *E-Government* pada bidang pelayanan. Kota Pagar Alam dalam pemerintahannya sendiri mulai sudah menerapkan *E-Government* dalam bidang pelayanan izin usaha rumah makan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam ([dpmpstpk.pagaralamkota.go.id/](http://dpmpstpk.pagaralamkota.go.id/)). Dengan adanya kerjasama antar lembaga pemerintah itu merupakan wujud peran tujuan dari kebijakan *Whole of Government (WoG)*. *WoG* atau *Joined Up Government* merupakan suatu pendekatan dimana dalam pelaksanaannya memerlukan keterlibatan pemerintah terutama dalam mengambil suatu kebijakan. Menurut Ortenzi et al. (2022:1) mendefinisikan *WoG* adalah suatu pendekatan dimana badan layanan umum bekerjasama dalam mengembangkan kebijakan agar tercapainya tujuan bersama. *Online Single Submission (OSS)* ialah sistem pembauran semua pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pihak yang memiliki hak atau kuasa untuk bertindak seperti kepala-kepala lembaga pemerintah yang terkait (dalam Irianto, 2020:93). Tujuan utama pemerintah menerapkan kebijakan pelayanan izin usaha secara elektronik yaitu agar dalam pelayanan izin usaha dapat dikerjakan dengan efisien serta efektif lalu dapat meminimalisir terjadinya praktek korupsi dalam bidang pelayanan.

Salah satu tujuan dengan diterapkannya *WoG* khususnya pada *E-Government* dalam bentuk pelayanan izin usaha rumah makan yaitu agar pelayanan izin usaha rumah makan dapat dilakukan secara cepat dan efisien. Untuk mendukung kebijakan tentang penerapan layanan perizinan melalui elektronik ini, maka disahkan pemerintah melalui Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang cipta kerja menjadi Undang-Undang, lalu untuk menguatkan Undang-Undang tersebut maka juga dikuatkan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Dengan disahkannya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah tentang OSS, maka Pemerintah Kota Pagar Alam juga ikut mengimplementasikannya dengan mengeluarkan Peraturan Wali Kota Pagar Alam No. 2 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Berusaha Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam.

Namun, pada saat penerapan izin usaha rumah makan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam juga mengalami kendala.

**Tabel Jumlah Rumah Makan Di Kota Pagar Alam Tahun 2021**

Jumlah Rumah Makan Tahun 2021	Terealisasi
43	<43

*Sumber: Dokumen BPS Provinsi Sumatra Selatan*

Pertama, realisasi perizinan usaha rumah makan tidak tercapai. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatra Selatan, jumlah rumah makan di Kota Pagar Alam pada tahun 2021 berjumlah 43 tetapi yang terealisasi kurang dari 43 rumah

makan yang melakukan izin kurang lebih 5 NIB rumah makan yang sudah terbit perizinannya, kedua keterbatasan sarana untuk mengelola OSS, berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa untuk fasilitas sarana perangkat keras seperti komputer khususnya di bidang perizinan yang digunakan untuk mengelola OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja sendiri ada tiga, tetapi yang berfungsi hanya satu. Lalu, untuk laptop hanya ada satu, kemudian printer ada empat tetapi kadang-kadang rusak sehingga petugas harus meminjam kepada bidang lain dan tidak adanya AC.

Sehingga dilihat dari beberapa kendala yang terjadi dilapangan membuat peneliti tertarik mendalami lebih lanjut bagaimana penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam. Tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian tinjauan pustaka ini berisi landasan teori yang menjelaskan Manajemen Publik, Pelayanan Publik, *Whole Of Government*, Rumah Makan serta Konsep Izin Usaha OSS, Manajemen publik, Manajemen adalah suatu tindakan dimana seseorang merencanakan dan mengendalikan semua orang agar tujuan dapat berjalan dengan lancar. Menurut Stoner dan Wankel (dalam Pasolong, 2019:95) mendefinisikan manajemen merupakan setiap tahap yang pertama dari penyusunan, pengelompokkan dan memanfaatkan semua kapasitas yang ada terutama sumber daya organisasi supaya arah dari organisasi dapat tercapai dengan baik. Berbeda dengan Shafritz dan Russel (dalam Pasolong, 2019 : 95) juga mendefinisikan manajemen adalah tanggung jawab seseorang dalam organisasi yang memanfaatkan sumber daya yang dimiliki pada suatu organisasi agar tercapai arahnya. Jadi, dapat dipersepsikan manajemen ialah suatu bentuk cara organisasi untuk mempersiapkan segala bentuk cara yaitu dengan melakukan penyusunan serta pengelompokkan dan seseorang dapat memanfaatkan semua sumber daya pada organisasi seperti manusia dan mesin agar dalam proses memajemen dapat berjalan dengan lancar sehingga mampu tercapainya tujuan organisasi.

Kemudian, pelayanan publik. Pelayanan menurut Pasolong (2019:147) mendefinisikan pelayanan adalah suatu kegiatan dimana setiap individu atau kelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan supaya dapat membantu pemenuhan kebutuhan seseorang. Sedangkan, menurut Monir (dalam Pasolong, 2019:147) juga sama mendefinisikan pelayanan suatu bentuk kegiatan dimana tujuannya untuk memenuhi kebutuhan melalui seseorang. Lalu, menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018:6) menjelaskan bahwa dalam mencukupi kebutuhan masyarakat terutama pada bidang pelayanan kepada publik biasanya dilakukan oleh pemerintah khususnya sebagai pihak penyelenggara. Lalu, menurut Ridwan dan Sudrajat (dalam Taufiqurokhman & Satispi, 2018:6) mendefinisikan pelayanan merupakan setiap harus memiliki standar dan juga jaminan bagi setiap penerima layanan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu cara

seseorang atau organisasi memenuhi kebutuhan setiap orang yang memiliki kepentingan agar terpenuhinya kebutuhan yang dibutuhkannya, sehingga suatu kelompok dapat sejahtera karena kepentingannya sudah terpenuhi dengan baik oleh pemangku kepentingan.

Selanjutnya, *Whole of Government*. Adanya reformasi baru yaitu *New Public Management* (NPM) yang awalnya disebut dengan pemerintah gabungan lalu berubah menjadi *Whole of Government*. Pendekatan ini berupaya untuk melaksanakan suatu cara agar dapat menyatukan seluruh bagian dengan menggunakan wawasan ilmu sosial dibandingkan ilmu ekonomi (dalam Christensen & Læg Reid, 2007:1059). Menurut Nailufar & Yunas (2019:540) mendefinisikan *Whole of Government* sebagai salah satu bentuk pendekatan yang dapat menjadi salah satu jalan alternatif untuk mengatasi setiap hambatan. Sama halnya dengan menurut pendapat Suryana (2018:53), yang mendefinisikan *Whole of Government* ialah salah satu pendekatan dimana setiap masyarakatnya diharapkan mampu untuk menjalankan fungsi-fungsi yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga supaya manfaat dari fungsi tersebut bisa dilakukan dengan baik maka pentingnya suatu koordinasi dan juga kolaborasi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Whole of Government* (WoG) adalah suatu model pendekatan dimana setiap instansi bekerja sama untuk menciptakan suatu jalan alternatif agar masyarakat dapat menerima pelayanan dengan integritas yang baik, sehingga layanan yang dilakukan dengan integritas yang baik itu pemerintah mampu mengatasi beberapa hambatan yang terjadi khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat.

Rumah makan adalah tempat dimana seseorang atau setiap orang dapat menikmati hidangan yang disajikan tetapi dengan membayar. Di rumah makan ini, setiap orang bebas untuk memilih makanan apa saja karena pada umumnya setiap pemilik rumah makan akan menyediakan berbagai menu untuk dinikmati sehingga setiap orang bebas memilih sesuai keinginannya. Menurut Pranatawijaya (2020:21) mendefinisikan rumah makan adalah tempat dimana seorang pemiliknya menyajikan berbagai hidangan yang terdapat makanan dan juga minuman. Selain itu juga, Tombeng et al. (2019) juga menjelaskan bahwa rumah makan adalah tempat yang dapat dijadikan sebagai wadah untuk memenuhi kebutuhan setiap orang yang datang untuk menikmatinya selain itu juga rumah makan dapat dijadikan salah satu tempat untuk berkumpul antar individu dengan individu lainnya. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa rumah makan adalah suatu tempat dimana seseorang menyediakan makanan dan setiap orang dapat menikmatinya tetapi tidak secara gratis atau bertarif. Untuk mendirikan usaha rumah makan sendiri membutuhkan izin dari pihak pemerintah supaya dapat terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti salah satunya pembongkaran usaha oleh pihak yang berwajib karena tidak adanya surat izin usaha. Dalam membuat surat izin sendiri, dapat dilakukan oleh pemilik usaha rumah makan pada Dinas Penanaman Modal. Setiap perizinan memang dinaungi oleh Dinas Penanaman Modal, memang untuk saat ini pendaftaran perizinan sendiri sudah dilakukan dengan *Electronic Government* atau melalui *Online Single Submission* tidak secara manual lagi.

Dan, konsep *Online Single Submission* Sasaran dari pelayanan publik adalah kepuasan. Untuk mencapai suatu kepuasan tersebut tidak akan bisa diukur secara pasti tetapi dapat diukur dengan beberapa sisi saja. Setiap individu satu dengan lainnya memiliki kepuasan yang berbeda-beda. Diterbitkannya pelayanan izin usaha OSS berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 tahun 2018 pada tanggal 21 Juni 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang telah diperbaharui menjadi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 secara resmi di tanda tangani oleh Presiden Republik Indonesia yaitu Presiden Jokowi ( [www.bkpm.go.id](http://www.bkpm.go.id) ). *Online Single Submission* (OSS) ialah sistem pembauran semua pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pihak yang memiliki hak atau kuasa untuk bertindak seperti kepala-kepala lembaga pemerintah yang terkait (dalam Irianto, 2020:93).

### 3. METODE PENELITIAN

Pada jenis kajian ini yang memiliki fokus kajian pada Penerapan *Whole of Government* Dalam Pelayanan Izin Usaha Rumah Makan Melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam. Pada kajian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Creswell & Creswell (2018:41) mendefinisikan metode kualitatif adalah suatu cara yang dipakai untuk mendeskripsikan dan menafsirkan suatu objek pada kejadian sosial. Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian bersifat deskriptif kualitatif adalah menjelaskan suatu gejala yang ditemukan oleh peneliti lalu dikuatkan dengan bukti-bukti yang peneliti temukan dilapangan. Oleh sebab itu, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif agar dapat menjelaskan tahapan dalam sebuah data, yaitu dimulai dari definisi data secara umum, menganalisis secara mendalam serta memfokuskan dan menjelaskan data secara terperinci sehingga dapat mempermudah peneliti.

Informan yang digunakan dalam kajian ini dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Sugiyono (2019:218) mendefinisikan *purposive sampling* merupakan suatu cara dalam mengumpulkan data dengan seseorang yang berhubungan langsung oleh peneliti dengan orang yang dianggap sangat mengetahui tentang penelitian yang kita angkat. Informan yang digunakan pada kajian ini, yaitu seseorang yang ahli sekaligus tahu tentang OSS dan juga pemilik rumah makan di Kota Pagar Alam yang sudah terdaftar izin usaha.

Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi (Raco, 2010:112). Sedangkan teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif yaitu dengan kondensasi data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Miles et al., 2014). Dan teknik keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber (Sugiyono, 2019b). Penulis juga dibantu dengan perangkat lunak Atlas.ti

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

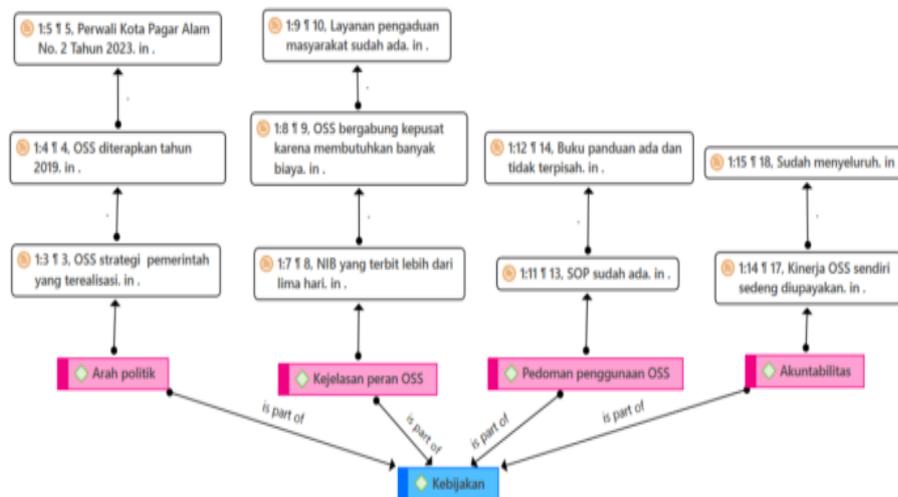
Pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam ini merupakan penelitian yang mengacu pada penerapan

pendekatan *Whole Of Government* yang dikemukakan oleh *Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD)* dalam buku yang berjudul *Whole of Government Approaches to Fragile States* (2006), dalam teori tersebut menyebutkan ada empat aspek yaitu kebijakan (*policy*), koordinasi (*coordination*), sumber daya (*resources*), budaya administrasi dan dukungan (*administrative culture and support*). Berikut ini uraian penjelasan secara jelas dari setiap empat aspek dalam penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam.

### Kebijakan (Policy)

Kebijakan merupakan dimensi pertama yang mempengaruhi keberhasilan *whole of government*. Kebijakan ialah suatu pedoman yang dapat digunakan untuk menilai bagaimana pemerintahan dalam suatu negara yang dapat menjadi pembatas antar lembaga dalam membuat wewenang. Agar pelayanan dapat berjalan dengan baik, maka penting adanya kebijakan terutama dalam pengelolaan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission*. Untuk melihat lebih jelas penerapannya, maka perlu dibuktikan melalui data yang diperoleh dari wawancara secara langsung dengan aktor pelaksana.

Gambar 1. Bagan Kebijakan



Sumber: Diolah oleh Atlas.ti

Gambar 1 menjelaskan kebijakan pada penerapan *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam sudah terlaksana dengan baik, seperti pada indikator arah politik dimana *Online Single Submission* sendiri diterapkan sekitar tahun 2019 yang penerapannya sudah ada peraturan yang disahkan dalam Peraturan Wali Kota Pagar Alam Nomor 2 Tahun 2023 tentang pendelegasian kewenangan penyelenggara perizinan berusaha berbasis risiko dan non berusaha kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam.

Lalu indikator pedoman penggunaan *Online Single Submission* untuk SOP (Standar Operasional Prosedur) sudah ada dapat dilihat dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam pada bagian perizinan dan untuk panduan *Online Single Submission* sendiri sudah ada dapat diakses melalui *website* ([dpmpstptk.pagaralamkota.go.id](http://dpmpstptk.pagaralamkota.go.id)) yang mana untuk panduan OSS itu sendiri semuanya digabung tidak dipisah antar setiap jenis perizinan berusaha. Kemudian, pada indikator kejelasan peran *Online Single Submission* sudah sangat membantu operator pengelola *Online Single Submission* terutama masyarakat dimana dapat mendaftar secara mandiri tanpa perlu harus datang kekantor Dinas Penanaman Modal. Dan untuk indikator akuntabilitas dimana untuk kinerja *Online Single Submission* sudah terlaksana khususnya pada bidang perizinan.

Akan tetapi dalam pelaksanaan kebijakan *Online Single Submission* sendiri masih terdapat beberapa kendala seperti masyarakat yang melakukan perizinan masih ada persyaratannya yang tidak lengkap dan terkadang juga dari *website Online Single Submission* sendiri. Selain itu juga, masih ada masyarakat yang memiliki usaha rumah makan belum melakukan izin dan juga untuk LAKIP OPD di *website* ([dpmpstptk.pagaralamkota.go.id](http://dpmpstptk.pagaralamkota.go.id)) masih tidak dapat diunduh. Oleh sebab itu, pentingnya bagi pemerintah Kota Pagar Alam khususnya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja untuk lebih memperbaiki sistem pelaksanaan *Online Single Submission* ini dan juga melakukan survei kenapa masyarakat masih sedikit untuk ingin melakukan izin usaha terutama dalam jenis perizinan usaha rumah makan sehingga jika sudah mengetahui karena faktor apa masyarakat sedikit melakukan izin pemerintah Kota Pagar Alam memberikan solusi kepada masyarakat pemilik rumah makan karena jika setiap usaha rumah makan melakukan izin pemerintah daerah juga akan mendapatkan keuntungan sebab setiap pemilik usaha rumah makan akan membayar pajak kepada pemerintah hal tersebut akan sangat membantu dalam pertumbuhan pajak daerah yang nantinya akan digunakan untuk pembangunan Kota.

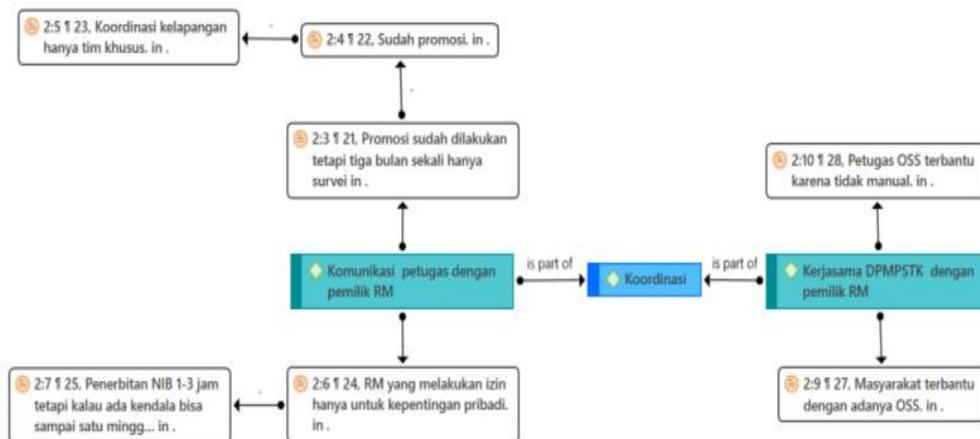
Dengan demikian, adanya kebijakan tentang *Online Single Submission* ini sangat penting untuk pelaksanaan izin usaha, sebab dengan disahkannya peraturan tentang *Online Single Submission* itu berarti izin usaha sudah resmi dapat digunakan di Kota Pagar Alam dalam bidang perizinan karena *Online Single Submission* ini dapat sangat membantu operator tanpa harus manual dan menghemat waktu serta bagi masyarakat khususnya pemilik usaha rumah makan, pemilik usaha terbantu dengan adanya *Online Single Submission* ini karena dapat melakukan pendaftaran izin usahanya secara mandiri atau sendiri tanpa harus datang ke kantor dinasny.

### **Koordinasi (Coordination)**

Koordinasi merupakan dimensi kedua yang mempengaruhi keberhasilan *whole of government*. Koordinasi berarti berbagi informasi, sumber daya dan tanggung jawab diantara lembaga-lembaga terutama ditingkat horizontal untuk mencapai hasil tertentu. Agar koordinasi dapat berjalan dengan baik dalam suatu pelayanan, khususnya dalam pengelolaan izin usaha rumah makan melalui *Online*

*Single Submission.* Untuk melihat lebih jelas penerapannya, maka perlu dibuktikan melalui data yang diperoleh dari wawancara secara langsung dengan aktor pelaksana.

**Gambar 2. Bagan Koordinasi**



Sumber: Diolah oleh Atlas.ti

Gambar 2 menjelaskan koordinasi pada penerapan *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam sudah dilakukan kepada masyarakat yang sudah memiliki izin usaha rumah makan, seperti pada indikator komunikasi (promosi) antara petugas pengelola dengan pemilik rumah makan terkait *Online Single Submission*, dimana OSS sendiri sudah dilakukan promosi oleh pihak tim petugas pengelola kepada semua masyarakat yang memiliki usaha dan ingin melakukan izin usaha, memang untuk promosi tidak dilakukan secara rutin tetapi untuk survei pada usaha yang telah memiliki izin dilakukan setiap tiga bulan sekali oleh tim yang bertugas untuk mengkoordinasi dilapangan, jika sudah dilakukan survei masyarakat dapat menunggu penerbitan NIB hanya 1-3 jam. Dan, pada indikator kerjasama (antara Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam dan dengan pemilik rumah makan yang sudah terdaftar izin usaha melalui *Online Single Submission* ini sudah terealisasi cukup baik, masyarakat sebagai pelaku izin usaha khususnya rumah makan sangat terbantu dengan adanya OSS sebab masyarakat dapat mendaftar secara mandiri tanpa harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal. Dan pihak tim pengelola OSS juga sangat terbantu dengan OSS karena untuk sekarang pendaftaran masyarakat dalam melakukan izin usaha dapat dilakukan secara mandiri sehingga hal tersebut dapat lebih efisien.

Namun, dalam melakukan koordinasi *Online Single Submission* masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya seperti masih ada beberapa rumah makan yang tidak melakukan izin karena rumah makan yang melakukan izin hanya yang ingin memiliki kepentingan pribadi saja salah satunya hanya untuk meminjam bank dan selain itu juga untuk penerbitan NIB masih lebih dari 1-3 jam bisa sampai berminggu-minggu. Oleh sebab itu, solusi dalam mengatasi kendala tersebut maka pentingnya bagi tim pengelola *Online Single Submission* untuk mendata lagi usaha rumah makan yang ada di Pagar Alam jika sudah dilakukan pendataan maka

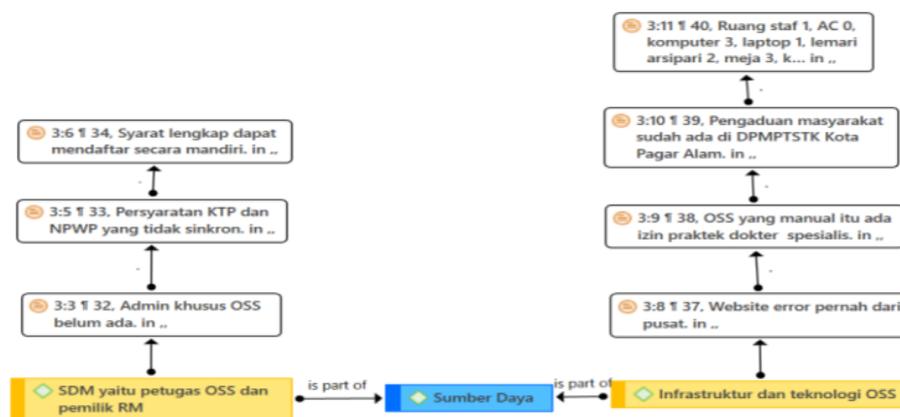
mengajak semua masyarakat untuk melakukan perizinan karena akan dapat menjauhkan usaha dari suatu adanya unsur pembongkaran dan penertiban kepada pelaku usaha yang sudah mendapat izin dan untuk penerbitan NIB sendiri untuk pemerintah lebih meningkatkan infrastruktur pelayanan seperti komputer dan printer.

Dengan demikian, adanya koordinasi oleh petugas pengelola dengan masyarakat pemilik izin usaha khususnya rumah makan terkait *Online Single Submission* ini sangat penting untuk dilakukan, karena dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat maka besar kemungkinan masyarakat khususnya rumah makan untuk melakukan izin sebab dengan hal tersebut akan memberikan aman serta kenyamanan suatu usaha seseorang.

### Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya merupakan dimensi ketiga yang mempengaruhi keberhasilan *whole of government*. Sumber daya ialah kerja gabungan yang menjadi faktor utama dalam mempengaruhi kerjasama antar lembaga pemerintah. Ini dapat menimbulkan tantangan bagi keberhasilan dalam pengembangan *whole of government*, terutama dalam izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission*. Untuk melihat lebih jelas penerapannya, maka perlu dibuktikan melalui data yang diperoleh dari wawancara secara langsung dengan aktor pelaksana.

**Gambar 3. Bagan Sumber Daya**



Sumber: Diolah oleh Atlas.ti

Gambar 3 menjelaskan bahwa sumber daya pada penerapan *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam sudah cukup baik, seperti pada indikator Sumber Daya Manusia yaitu petugas pengelola dan pemilik rumah makan yang sudah terdaftar izin usaha melalui *Online Single Submission* dimana pendaftaran izin usaha khususnya OSS dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat sehingga operator dan tim petugas dapat terbantu dan juga menghemat waktu. Dan untuk indikator infrastruktur dan teknologi *Online Single Submission* sendiri sudah cukup memadai dari segi sarana prasarana seperti adanya fasilitas yang cukup membantu kelancaran pelayanan OSS ini sehingga operator dan petugas sangat terbantu, sebab jika dibandingkan dengan manual kemarin yang membutuhkan waktu yang cukup lama

untuk proses administrasinya, apalagi masyarakat khususnya usaha rumah makan jika ingin melakukan izin harus datang ke kantornya secara langsung, sekarang masyarakat tidak perlu datang ke kantornya secara langsung dapat melakukan pendaftaran melalui *website* ([dpmpstptk.pagaralamkota.go.id](http://dpmpstptk.pagaralamkota.go.id)) atau dapat juga ([oss.go.id](http://oss.go.id)).

Namun, untuk sumber daya dalam pelaksanaan *Online Single Submission* itu sendiri masih terdapat beberapa kendala seperti untuk admin OSS masih kembali kepada Pemerintah Kota Pagar Alam, selain itu untuk *website* OSS sendiri pernah mengalami *error*, beberapa jenis perizinan masih ada yang manual. Sudah ada klasifikasi di OSS tetapi tidak dapat diproses berdasarkan dari pusat dan untuk persyaratan masih ada KTP dan NPWP masyarakat yang tidak sinkron sehingga hal tersebut jadi menghambat operator untuk memproses pendaftaran serta penerbitan NIB sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu juga, perangkat keras yang digunakan untuk pelayanan hanya ada satu komputer yang berfungsi dan juga hanya ada satu laptop lalu untuk printer hanya ada satu yang dapat digunakan dan untuk tempat pelayanan hanya ada diluar tidak ada tempat khusus untuk menunggu. Oleh sebab itu, seharusnya Pemerintah Kota Pagar Alam harus segera menetapkan admin khusus *Online Single Submission* supaya apabila ada kendala operator dapat dibantu dengan adminnya secara langsung dan juga untuk persyaratan itu lebih disosialisasikan lagi agar masyarakat untuk melakukan pengsinkronan KTP dan NPWP sehingga operator yang membantu mendaftarkan dapat langsung mendaftarkan tanpa harus ditunda lagi karena itu akan menghambat kelancaran pendaftaran. Lalu, untuk komputer, laptop dan juga printer diperbaiki bila perlu diganti dengan yang baru oleh Pemerintah Kota Pagar Alam agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala.

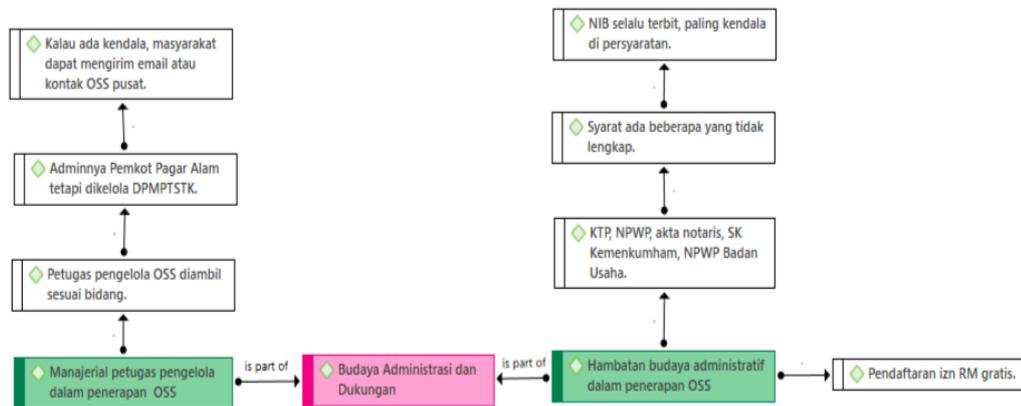
Dengan demikian, adanya sumber daya yang berkualitas baik itu dari segi pegawai serta kelengkapan fasilitas yang memadai maka dapat menjadi salah satu faktor keberhasilan penerapan *Online Single Submission* sebab dengan meningkatkan kinerja operator, tim petugas pengelola *Online Single Submission* dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan izin akan merasa puas serta dapat berjalan dengan efisien sesuai dengan tujuan diterapkannya *Online Single Submission* pada bidang perizinan. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi berkompeten maka akan meningkatkan kualitas kinerja pegawai yang baik juga serta masyarakat dapat terbantu apabila masih mengalami kendala sehingga hal itu dapat mencapai keberhasilan realisasi penerapan *Online Single Submission*. Dan juga, jika sumber daya infrastruktur teknologi lebih memadai atau lebih lengkap maka akan dapat membuat operator lebih cepat dalam melakukan pelayanan, masyarakatpun lebih cepat terbantu apabila ada kendala.

### **Budaya Administrasi & Dukungan (*Administrative Culture & Support*)**

Budaya Administrasi & dukungan merupakan dimensi keempat atau terakhir yang juga dapat mempengaruhi keberhasilan *whole of government*. Budaya administrasi dan dukungan dicirikan oleh bagaimana faktor manajerial dan operasional yang sangat penting untuk memfasilitasi kolaborasi baik itu didalam maupun diluar lembaga. Agar pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online*

*Single Submission* dapat berjalan dengan baik maka ketaatan dalam budaya administrasi dan dukungan perlu adanya kerjasama antar lembaga pemerintah dan juga masyarakat. Untuk melihat lebih jelas penerapannya, maka perlu dibuktikan melalui data yang diperoleh dari wawancara secara langsung dengan aktor pelaksana.

**Gambar 4. Bagan Budaya Administrasi & Dukungan**



Sumber: Diolah oleh Atlas.ti

Gambar 4 menggambarkan budaya administrasi dan dukungan pada penerapan *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam sudah diterapkan, seperti pada indikator manajerial petugas pengelola dalam penerapan OSS memang untuk petugas diambil sesuai bidangnya, yaitu bidang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan salah satunya operator pengelola OSS. Dan kemudian, untuk persyaratan pelaku usaha dapat menyiapkan bagi pelaku perseorangan KTP, NPWP, BPJS jika ada dan untuk badan usaha itu ada akta notaris, SK Kemenkumham, NPWP Badan Usaha dan KTP Direktur berlaku bagi CV dan PT yang langsung bisa didapatkan oleh pihak pelaku perizinan dengan cara datang langsung ke Dinas Penanaman Modal Kota Pagar Alam.

Akan tetapi dalam penerapan budaya administrasi dan dukungan *Online Single Submission* sudah diterapkan tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti belum tersedianya admin khusus untuk mengelola *Online Single Submission* jadi apabila operator ada kendala dapat langsung mengirim *email* kepada OSS pusat. Selain itu juga, untuk persyaratan pendaftaran *Online Single Submission* masih ada masyarakat sebagai pelaku yang mendaftar ada beberapa persyaratan yang tidak sinkron salah satunya KTP. Dan, walaupun masyarakat dapat mendaftar secara mandiri masih ada masyarakat khususnya pemilik usaha rumah makan yang melakukan pendaftaran secara manual atau melalui operator. Oleh sebab itu, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam segera mengeluarkan surat keputusan untuk menunjuk petugas admin *Online Single Submission* agar operator dapat dibantu apabila mengalami kendala sehingga tidak perlu lagi mengirim kepusat dapat di *handle* dengan admin dulu.

Dengan demikian, budaya administrasi dan dukungan merupakan salah satu langkah yang penting dalam suatu rangkaian awal sebelum penerbitan nomor

induk berusaha (NIB). Administrasi suatu hal yang sangat penting dalam pelaksanaan OSS karena dengan adanya administrasi setiap hal diatur sesuai dengan tahap-tahapnya, apabila proses administrasi ini tahapannya tidak ditaati oleh setiap masyarakat maka akan menyebabkan kendala pada pendaftaran sehingga hal tersebut akan menghambat proses pengadministrasian.

## KESIMPULAN

Penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam masih belum berhasil, karena persyaratan yang tidak lengkap pada saat mendaftar, terkadang untuk *website* OSS sendiri pernah mengalami *error*, dan masih adanya jenis perizinan yang dilakukan secara manual. Tidak hanya itu, masih minimnya tingkat kesadaran masyarakat khususnya pemilik rumah makan di Kota Pagar Alam untuk melakukan perizinan NIB yang terbit kurang dari 43 rumah makan. Hal itu terjadi karena dipengaruhi oleh kurangnya koordinasi yang dilakukan oleh tim petugas OSS dengan masyarakat sebagai para pelaku usaha khususnya rumah makan di Kota Pagar Alam. Sebab, untuk sosialisasi terkait OSS pernah dilakukan tetapi untuk tiga bulan sekali hanya untuk survei saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Christensen, T., & Lægreid, P. (2007). The whole-of-government approach to public sector reform. *Public Administration Review*, 67(6), 1059–1066. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00797.x>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. Los Angeles: SAGE.
- Irianto, S. (2020). Pemahaman Tentang Pengertian Pasal 1321 KuHP dalam Hukum Perjanjian. *Spektrum Hukum*, 17(1). <https://doi.org/10.35973/sh.v17i1.1431>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (U. S. of A. :SAGE (ed.); Third).
- Nailufar, F. D., & Yunas, N. S. (2019). Implementasi Konsep “Whole of Government” dalam Kebijakan Kampung KB di Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. *@Trisula*, 2(6), 537–553.
- Ortenzi, F., Marten, R., Valentine, N. B., Kwamie, A., & Rasanathan, K. (2022). Whole of government and whole of society approaches: call for further research to improve population health and health equity. *BMJ Global Health*, 7(7), 10–13. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2022-009972>
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pranatawijaya, V. H. (2020). Implementasi Augmented Reality Pada Menu Rumah Makan. *Jurnal Teknologi Informasi Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, 14(1), 21–29. <https://doi.org/10.47111/jti.v14i1.628>
- Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Suryana, O. (2018). *Mal Pelayanan Publik Dalam Bingkai Whole Of Government ( WoG ) Dan Implementasi E-Government Di Indonesia*. 1(2).
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ Press.
- Tombeng, B., Roring, F., & Farlane S. Rumokoy. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 891–900.
- Christensen, T., & Læg Reid, P. (2007). The whole-of-government approach to public sector reform. *Public Administration Review*, 67(6), 1059–1066. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00797.x>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. Los Angeles : SAGE.
- Irianto, S. (2020). Pemahaman Tentang Pengertian Pasal 1321 Kuhperdata Dalam Hukum Perjanjian. *Spektrum Hukum*, 17(1). <https://doi.org/10.35973/sh.v17i1.1431>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook* (U. S. of A. :SAGE (ed.); Third).
- Nailufar, F. D., & Yunas, N. S. (2019). Implementasi Konsep “Whole of Government” dalam Kebijakan Kampung KB di Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. *@Trisula*, 2(6), 537–553.
- Ortenzi, F., Marten, R., Valentine, N. B., Kwamie, A., & Rasanathan, K. (2022). Whole of government and whole of society approaches: call for further research to improve population health and health equity. *BMJ Global Health*, 7(7), 10–13. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2022-009972>
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Pranatawijaya, V. H. (2020). Implementasi Augmented Reality Pada Menu Rumah Makan. *Jurnal Teknologi Informasi Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, 14(1), 21–29. <https://doi.org/10.47111/jti.v14i1.628>
- Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta : PT Grasindo.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Suryana, O. (2018). *Mal Pelayanan Publik Dalam Bingkai Whole Of Government ( WoG ) Dan Implementasi E-Government Di Indonesia*. 1(2).
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ Press.
- Tombeng, B., Roring, F., & Farlane S. Rumokoy. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 891–900.

