

Implementasi *Collaborative Governance* Dalam Pelayanan Ijin Usaha Melalui *Online Single Submission (OSS)* Di Desa Penatih Dangin Puri Kecamatan Denpasar Timur

Ni Luh Putu Ening Permini¹, Cokorda Putra Indrayana², Cok Gde Agung Kusuma Putra³,
I Kadek Widi Nugraha⁴, AA Anom Sawitri⁵

Universitas Ngurah Rai

Alamat: Jl. Kampus Ngurah Rai No.30, Penatih, Kec. Denpasar Tim., Kota Denpasar,

Bali 80238;Telepon: (0361) 462617

Korespondensi Penulis: ening.permini@unr.ac.id

ABSTRAK. Pemerintah dituntut untuk selalu menyesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan publik yang layak. Kolaborasi merupakan suatu panggung untuk melahirkan sebuah inovasi pelayanan dalam sektor publik, maka dari itu kolaborasi dalam inovasi seakan tidak ada habisnya untuk selalu diperbincangkan kalangan pemerintah maupun organisasi serta sektor-sektor lainnya. Dalam kurung waktu sepuluh tahun terakhir, praktek kolaborasi dan inovasi dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah di Indonesia telah diungkapkan dalam sejumlah literatur. Salah satunya di Desa Penatih Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang kecamatan dinyatakan tugas Perbekel dalam bidang bidang pelayanan di wilayah kerjanya. Sesuai dengan amanat peraturan pemerintah tersebut, salah satu bentuk pelayanan di Desa Penatih Dangin Puri yakni layanan ijin usaha melalui *Online Single Submission (OSS)*, layanan pertanahan, layanan non perijinan. Tujuan dari penelitian ini diantaranya untuk mengetahui proses kolaborasi dalam Implementasi pelayanan ijin usaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* di Desa Penatih Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur dan untuk mengetahui pencapaian hasil kolaborasi dalam Implementasi pelayanan ijin usaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* di Desa Penatih Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur. Teori yang digunakan *Penta Helix Collaborative* menurut Howkis (2009: 34) merupakan, optimalisasi peran *academic, business, community, government and media (ABCGM)*, dalam mengembangkan tujuan karena berhubungan dengan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dikarenakan teori ini menjadi terobosan dan strategi baru di jaman milenial ini bahkan beberapa kepala daerah sudah menjadikan konsep *Pentha Helix* sebagai strategi baru untuk menangani beberapa masalah yang terjadi di daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana pendekatan kualitatif yakni pendekatan yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan). Dimana analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Peneliti telah melakukan observasi/pengamatan langsung ke Desa Penatih Dangin Puri. Selain itu penulis juga mengadakan observasi dan studi dokumentasi pada dokumen maupun kebijakan yang ada, serta wawancara yang mendalam terhadap semua informan terkait pelaksanaan implementasi dalam layanan ijin *Online Single Submission (OSS)*.

Kata kunci : *Implementasi, Penta Helix Collaborative, Online Single Submission (OSS)*

ABSTRACT. *The government is required to always adjust to what is needed by the community, one of which is the need for decent public services. Collaboration is a stage to give birth to a service innovation in the public sector, therefore collaboration in innovation seems endless to always be discussed by the government as well as organizations and other sectors. In the last ten years, the practice of collaboration and innovation in the administration of the government bureaucracy in Indonesia has been revealed in a number of literatures. One of them is in Penatih Dangin Puri Village, East Denpasar District. According to Government Regulation Number 17 of 2018 concerning sub-districts, it is stated that the task of the Perbekel is in the field of service in the working area. In accordance with the mandate of the government regulation, one form of service in Penatih Dangin Puri Village is business license services through Online Single Submission (OSS), land services, and non-licensing services. The purpose of this research is to find out the collaboration process in the implementation of business license services through the Online Single Submission (OSS) system in Penatih Dangin Puri Village, East Denpasar District and to determine the achievement of collaboration results in the implementation of business license services through the Online Single Submission (OSS) system. in Penatih Dangin Puri Village, East Denpasar District. The theory used by Penta Helix Collaborative according to Howkis (2009: 34) is, optimizing the role of academic, business, community, government and media (ABCGM), in developing goals because it relates to policies made by the government because this theory is a breakthrough and new strategy in In this millennial era, some regional heads have even made the Penta Helix concept a new strategy to deal with several problems that occur in the region. This study uses a qualitative approach where the qualitative approach is an approach based on the philosophy of postpositivism, while for researching on natural objects, where the researcher is the key instrument, the data collection technique is done by triangulation (combined). Where data analysis is inductive/qualitative, and qualitative research results emphasize the meaning of generalization. Researchers have made direct observations to Penatih Dangin Puri Village. In addition, the authors also conducted observations and documentation studies on existing documents and policies, as well as in-depth interviews with all informants related to the implementation of the Online Single Submission (OSS) permit service.*

Keywords: *Implementation, Penta Helix Collaborative, Online Single Submission (OSS)*

PENDAHULUAN

Pemerintah dituntut untuk selalu menyesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan publik yang layak. Penyesuaian tersebut sebagai upaya untuk merespon perkembangan global yang terjadi pada lingkungan internal maupun lingkungan eksternal dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai kerjasama antar pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan pemerintahan juga dilakukan sebagai suatu usaha dan respon pemerintah dalam kegiatan penanganan masalah publik (Winarnoo, 2012:48).

Bentuk respon pemerintah dalam penanganan masalah publik adalah membangun kolaborasi, kolaborasi dapat diartikan sebagai bentuk kerjasama, interaksi, kompromi beberapa elemen terkait baik individu, lembaga atau pihak-pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang menerima akibat dan manfaat. Kompleksitasnya terhadap permasalahan publik

dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akan pelayanan. Pemerintah sebagai penyedia layanan banyak mengalami keterbatasan sumber daya (manusia, teknologi, informasi, keuangan), untuk melengkapi keterbatasan itu, kerjasama atau kolaborasi merupakan alternatif pemerintah untuk menjawab tuntutan masyarakat khususnya dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang inovatif.

Kolaborasi merupakan suatu panggung untuk melahirkan sebuah inovasi pelayanan dalam sektor publik, maka dari itu kolaborasi dalam inovasi seakan tidak ada habisnya untuk selalu diperbincangkan kalangan pemerintah maupun organisasi serta sektor-sektor lainnya. Dalam kurung waktu sepuluh tahun terakhir, praktek kolaborasi dan inovasi dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah di Indonesia telah diungkapkan dalam sejumlah literatur. Salah satunya di Desa Penatih Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur.

Desa Penatih Dangin Puri sebagai bagian wilayah dari kecamatan Denpasar Timur yang terbagi atas 8 (Delapan) wilayah lingkungan Dusun yang berperan dalam mendukung berjalannya roda pemerintahan termasuk pula dalam hal pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan dinyatakan tugas Perbekel dalam bidang bidang pelayanan di wilayah kerjanya meliputi pelaksanaan pemerdayaan masyarakat, pelaksanaan pelayanan masyarakat, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat dan pelaksanaan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan amanat peraturan pemerintah tersebut, salah satu bentuk pelayanan di Desa Penatih Dangin Puri yakni layanan ijin usaha melalui *Online Single Submission (OSS)*, layanan pertanahan, layanan non perijinan. Dalam pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh Kepala Urusan Tata Usaha dan umum. Kegiatan pelayanan dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Maklumat Pelayanan dengan diawasi secara internal oleh Sekretaris Desa dan Perbekel. Urgensi dari penelitian ini adalah kesuksesan kolaborasi yang ditentukan oleh bagaimana proses kolaborasi itu terbina oleh masing-masing pihak dalam menentukan tujuan bersama, kemudian terjalannya kolaborasi antar *stakeholders* memunculkan inovasi yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini diantaranya bagaimana proses kolaborasi dalam Implementasi pelayanan ijin usaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* di Desa Penatih Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur dan bagaimana bagaimana pencapaian hasil

kolaborasi dalam Implementasi pelayanan ijin usaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* di Desa Penatih Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur? Sedangkan tujuan dari penelitian ini diantaranya untuk mengetahui proses kolaborasi dalam Implementasi pelayanan ijin usaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* di Desa Penatih Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur dan untuk mengetahui pencapaian hasil kolaborasi dalam Implementasi pelayanan ijin usaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* di Desa Penatih Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian dari Wulandari, Purnomo dan Suranto (2019) yang berjudul *Collaborative Government* dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik yang digagas oleh Kecamatan Sleman bersama dengan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM). Inovasi pelayanan publik yang dijalankan oleh Kecamatan Sleman dengan KIM disebut dengan Sunmor Sembada Minggu Pahing (SSMP). Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi dalam menjalankan pelayanan publik dan ditambahkan dengan teori faktor keberhasilan implementasi kebijakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Temuan bahwa implementasi kegiatan Sunmor Sembada Minggu Pahing di Kecamatan Sleman belum berjalan optimal. Pelaksana lebih fokus dalam bidang ekonomi dan budaya yaitu mempromosikan UMKM dan kelompok seni. Sedangkan bidang pendidikan, kunjungan ke Pepusda masih kurang efektif. Namun dilihat dari kualitas layanan, masyarakat merasa puas dengan adanya kegiatan tersebut. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari kegiatan ini yaitu, sumber dayam manusia, disposisi dan struktur birokrasi.

Penelitian dari Fajri, Maani dan Malau (2021) “*Collaborative Government* sebagai Solusi dalam tata Keloka Pemberdayaan Nelayan” dijelaskan bahwa kolaborasi dinilai mampu menghimpun para pemangku kepentingan dalam kelembagaan yang secara efektif untuk menyelesaikan masalah, seperti masalah dalam melakukan pemberdayaan sosial. Artikel ini bertujuan untuk menelaah peluang tata kelola kolaboratif di dalam pengelolaan pemberdayaan sosial di daerah pesisir di Kabupaten Pesisir Selatan. Selama ini pengelolaan pemberdayaan sosial,

baik dari perencanaan maupun implementasi, masih berpusat kepada pemerintah dan belum melibatkan stakeholder lain di luar pemerintah seperti masyarakat dan dunia usaha. Dengan menggunakan data sekunder dilakukan pendekatan multi-kriteria sistematis untuk mengkaji peranan stakeholder yang dianggap memiliki kepentingan di dalam pengelolaan pemberdayaan nelayan di Kabupaten Pesisir Selatan. Data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan analisis stakeholder dan analisis jaringan sosial untuk mengetahui kemampuan stakeholder di dalam membangun jaringan kolaborasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stakeholder yang ada memiliki tujuan, langkah-langkah dan kemampuan yang berbeda di dalam melihat keberadaan program pemberdayaan nelayan dan terlibat di dalamnya. Hasilnya, menemukan, bahwa model tata kelola pemberdayaan nelayan yang ideal adalah kegiatan pemberdayaan sosial yang mampu mengakomodasi kepentingan banyak pihak dalam relasi yang setara. Penelitian ini merekomendasikan agar dibentuknya tata kelola kolaboratif antar stakeholder dalam pemberdayaan nelayan di Kabupaten Pesisir Selatan.

Salah satu bentuk dalam konsep penyelenggaraan pemerintahan atau *governance* yakni disebut konsep *collaborative governance* atau penyelenggaraan pemerintahan yang kolaboratif. Ansell dan Gash (2007:545) mengatakan *collaborative governance* adalah suatu konsep yang pentingnya suatu kondisi dimana aktor publik dan aktor *privat* (bisnis) bekerja sama dengan cara dan proses tertentu yang nantinya akan menghasilkan produk hukum, aturan, dan kebijakan yang tepat untuk publik atau, masyarakat.

Beberapa bentuk *collaborative governance* diantaranya

a. *Triple Helix Collaborative*

Teori yang dipopulerkan oleh Etzkowitz dan Leydersdorff (1996 : 34) adalah, “Suatu pendekatan dalam menciptakan sinergi kerjasama dari tiga aktor yaitu akademik (A), bisnis (B), dan pemerintah (G) untuk membangun ekonomi berbasis pengetahuan (*knowledge-based economy*)”.

b. *Quadruple Helix* dipandang sebagai konstektualisasi dari *Triple Helix* dimana quadruple heliks terasosiasi dengan media, industri kreatif, budaya, nilai-nilai, gaya hidup, dan seni (Robernik ,2009:22)

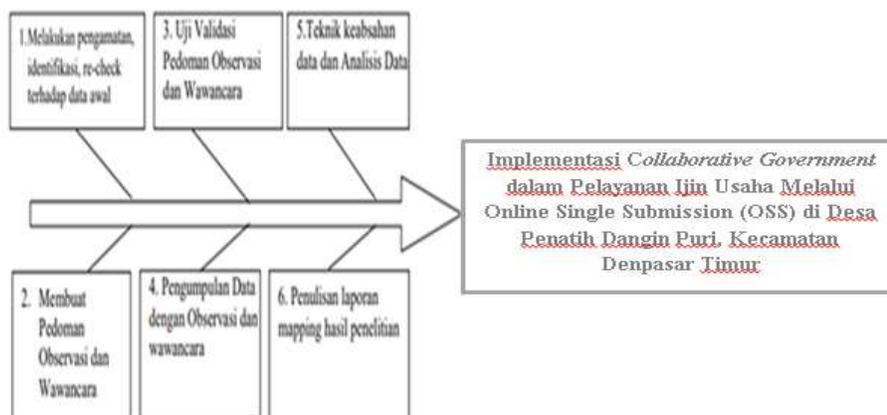
c. *Penta Helix Collaborative* menurut Emerson dan Nabatchi (2015: 34) merupakan, optimalisasi peran *academic, business, community, government and media* (ABCGM),

dalam mengembangkan tujuan karena berhubungan dengan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Dari model kolaborasi yang digunakan penulis memilih untuk menggunakan model teori *Penta Helix Collaborative* dikarenakan menjadi terobosan dan strategi baru di jaman milenial ini bahkan beberapa kepala daerah sudah menjadikan konsep *Pentha Helix* sebagai strategi baru untuk menangani beberapa masalah yang terjadi di daerah. Saat ini konsep *Pentha Helix* diterima baik oleh semua kalangan Pemerintah maupun masyarakat untuk dijadikan konsep dan strategi baru.

METODE PENELITIAN

Diagram Alir Penelitian



Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2019:9) adalah pendekatan yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan). Dimana analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berfungsi menemukan dan memahami fenomena sentral. Menurut Sharan B dan Merriam dalam Sugiyono (2021:4-4), penelitian kualitatif tertarik memahami bagaimana orang-orang menginterpretasikan pengalamannya, mengkonstruksi apa yang telah dialami dalam hidupnya. Seluruh tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mencapai pemahaman yang

mendalam bagaimana orang-orang merasakan dalam proses kehidupannya, memberikan makna dan menguraikan bagaimana orang-orang menginterpretasikan pengalamannya.

Teori dalam penelitian kualitatif yang digunakan adalah teori lensa atau teori perspektif. Teori berfungsi membantu peneliti untuk membuat berbagai pertanyaan penelitian, memandu bagaimana mengumpulkan data dan analisis data. Teori diuji dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk memandu peneliti dalam bertanya, mengumpulkan data dan analisis data, (Moleong 2013:135).

Menurut Creswell (2016), dalam penelitian kuantitatif jumlah teori yang digunakan sesuai dengan jumlah variabel yang diteliti, sedangkan dalam penelitian kualitatif yang bersifat holistik, jumlah teori yang harus dimiliki oleh peneliti kualitatif jauh lebih banyak karena harus disesuaikan dengan fenomena yang berkembang di lapangan. Peneliti kualitatif akan lebih profesional kalau menguasai semua teori sehingga wawasannya akan menjadi lebih luas, dan dapat menjadi instrumen penelitian yang baik. Teori bagi peneliti kualitatif akan berfungsi sebagai bekal untuk bisa memahami konteks sosial secara lebih luas dan mendalam. Walaupun peneliti kualitatif dituntut untuk menguasai teori yang luas dan mendalam, namun dalam melaksanakan penelitian kualitatif, peneliti kualitatif harus mampu melepaskan teori yang dimiliki tersebut dan tidak digunakan sebagai panduan untuk menyusun instrumen dan sebagai panduan untuk wawancara, dan observasi.

Penelitian kualitatif dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dan dilakukan oleh partisipan atau sumber data. Peneliti kualitatif harus bersifat memperoleh data “sebagaimana seharusnya”, bukan berdasarkan apa yang dipikirkan oleh peneliti, tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipan/sumber data.

PEMBAHASAN

Dalam memperoleh data tentang *Online Single Submission (OSS)*, peneliti menggunakan model pendekatan dimensi implementasi kebijakan menurut Hamdi yang meliputi: 1. Produktivitas (jumlah capaian dari kelompok sasaran). Dari ke tiga indikator tersebut merupakan

penggalang dari proses kebijakan yang berisi upaya merubah target menjadi hasil; 2. Linearitas (derajat kesesuaian standar prosedur waktu, biaya, tempat, dan pelaksanaan); dan 3. Efisiensi (tingkat pendayagunaan sumber daya pelaksanaan asset dana dan teknologi) kemudian target tersebut harus kongkrit atau spesifikasi dari tujuan kebijakan yang telah ditetapkan secara rinci berjenjang menjadi program-program dan kegiatan. Selain itu peneliti juga menggunakan analisis *collaborative governance* untuk mengetahui sejauh mana penerapan aplikasi pelayanan publik ini dan bagaimana kolaborasi yang terjadi diantara kelima unsur *helix* ada.

Implementasi Kebijakan menurut Hamdi dan Implementasi *Pentahelix Collaboration*

a. Produktivitas

Implementasi kebijakan terlihat efektif dengan adanya peningkatan produktivitas jumlah sasaran capaian selama pelaksanaan kebijakan tersebut yang meliputi *output* (kelompok sasaran pengguna sistem OSS) maupun *outcome* (jumlah perizinan yang diterbitkan) dari penerapan sistem perizinan OSS ini. Berdasarkan Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, pemohon perijinan yang menjadi kelompok sasaran terdiri dari: 1) Pelaku usaha perseorangan; 2) Pelaku usaha non perseorangan, terdiri atas: a) Perseroan Terbatas; b) Perusahaan Umum; c) Perusahaan Umum Daerah; d) Badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara; e) Badan layanan umum; f) Lembaga penyiaran; g) Badan usaha yang didirikan Yayasan; h) Koperasi; i) Persekutuan komanditer; j) Persekutuan firma; k) Persekutuan perdata. Berdasarkan data informasi dan hasil pengamatan, tidak semua pelaku usaha yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) mendapatkan izin usaha karena masih banyak yang bingung dalam proses pengisian data pada sistem OSS seperti memasukkan KBLI serta belum terpenuhinya komitmen perizinan berusaha (rekomendasi teknis) sesuai dengan bidang usahanya.

Dalam hal ini selain sektor pemerintah sebagai regulator dan koordinator penyusun kebijakan, sektor akademisi juga berperan aktif dalam menyumbang inovasi, gagasan, dan teori. Seperti memberikan penyuluhan maupun turut membantu dalam sosialisasi penggunaan OSS. Sehingga di Desa Penatih Dangin Puri dirasa perlu perhatian yang lebih dari akademisi khususnya edukasi maupun pemahaman sehingga masyarakat (komunitas sebagai salah satu unsur *pentahelix*) dan aparatur desa lebih terliterasi dengan program pelayanan berbasis digital yakni OSS.

b. Linearitas

Indikator linearitas terdiri dari derajat kesesuaian dengan standar (prosedur, waktu, biaya, tempat dan pelaksana), artinya kesesuaian standar Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa Pemerintah Desa Penatih Dangin Puri (unsur helix pemerintah) membutuhkan berbagai diskusi dengan instansi terkait maupun para akademisi (unsur helix akademisi) perihal pengalaman pemberian pelayanan yang telah dijalankan selama ini yang mana hasil diskusi ini kedepannya dapat digunakan sebagai rujukan dalam Standar Pelayanan Perizinan dan Non perizinan dan tetap berdasarkan ketentuan Standar Operasional Prosedur yang ada sehingga berjalan efektif dan efisien

. Dari segi waktu Proses penyelesaian dari masing-masing perizinan berbeda-beda paling cepat 2 (dua) hari kerja dan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap. Jika perizinan yang perlu memakai pertimbangan teknis maka batas waktu penyelesaian perizinan paling lama 14 (empat belas) hari kerja. Berdasarkan informasi dan hasil pengamatan di lapangan, jangka waktu pelayanan perizinan dan non perizinan ada yang bisa melebihi dari waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP dengan alasan bahwa adanya keterlambatan penyelesaian perizinan disebabkan lamanya tim teknis memberikan rekomendasi teknis. Ditambah dengan tidak adanya genset, jika adanya pemadaman listrik maka proses penerbitan izin pun menjadi terhambat dan lama.

Dalam standar pelayanan publik, biaya adalah hal yang sangat penting yang harus dipublikasikan dan diinformasikan secara transparan kepada pemohon izin / masyarakat (unsur helix komunitas) maupun pelaku usaha (unsur helix bisnis). Pengurusan izin melalui OSS sepenuhnya hanya ada beberapa perizinan yang pengurusannya dikenakan biaya atau membayar karena telah ditetapkan sesuai peraturan daerah (PERDA). Berdasarkan hasil pengamatan, tidak ditemukan masalah terhadap indikator derajat kesesuaian biaya yang dikemukakan Hamdi dalam mempengaruhi dimensi linearitas Implementasi OSS di Desa Penatih Dangin Puri. Sedangkan untuk tempat Desa Penatih Dangin Puri yang memberikan jasa pelayanan kepada

masyarakat sudah melengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang segala bentuk kegiatan pelayanan yang disediakan. Tempat yang disediakan bisa dikatakan layak namun ruangnya terlalu kecil. Semua proses perizinan dilakukan pada satu tempat mulai dari penerimaan berkas, layanan informasi, layanan pengaduan, layanan konsultasi dan penyerahan izin yang telah selesai. Perlu adanya penambahan ruangan agar penyelenggaraan perizinan dapat berjalan lebih efektif. Sehingga perlu kolaborasi dengan pelaku usaha dengan pemberian CSR kepada Desa Penatih guna perbaikan fasilitas yang ada

Jika dianalisis dari sektor pentahelix maka peran pemerintah sebagai *leading sector* sudah tentu berpengaruh pada proses ini, selain itu peran akademisi sebagai pemberi gagasan atau ide tak kalah penting dan dalam penerapannya peran komunitas dan bisnis juga mempunyai peran yang penting karena merupakan konsumen atau pengguna dari pelayanan berbasis teknologi ini.

c. Efisiensi

Indikator efisiensi terdiri dari tingkat pendayagunaan sumber daya (pelaksana, aset, dan teknologi). Pelaksana pada kebijakan ini ialah terdiri dari beberapa sumber daya manusia yang bekerja di Desa Penatih Dangin Puri yang terdiri dari PNS dan Honorer. Mengenai ketersediaan pelaksana, sumber daya manusia yang ditugaskan sudah memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya namun masih perlu pelatihan dan pengembangan di bidang *softskills* khususnya bagi staf yang bertugas dalam memberi pelayanan dalam hal ini OSS. Sehingga unsur helix akademisi mempunyai peran yang penting dalam memberikan pelatihan *soft skills* khususnya terkait OSS. Disisi lain fasilitas juga merupakan faktor penting dalam indikator keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Tanpa adanya fasilitas pendukung berupa saran dan prasarana maka implementasi suatu kebijakan tidak akan berhasil. Fasilitas penunjang kegiatan pelaksanaan pelayanan OSS cukup memadai akan tetapi infrastruktur teknologi informasi belum sepenuhnya didukung jaringan internet yang memadai juga serta genset yang tidak tersedia sehingga apabila terjadi pemadaman listrik atau *server down* maka akan menghambat proses perijinan. Ketersediaan infrastruktur teknologi perlu kolaborasi yang baik antara unsur helix pemerintah dengan bisnis dalam menunjang implementasi kebijakan OSS ini yang sepenuhnya menggunakan teknologi yang terintegrasi ke pemerintah pusat dengan

<https://www.oss.go.id/oss/>, didukung dengan jaringan internet melalui *Local Area Network* (LAN) dan *Wireless Fidelity* (Wifi).

Sedangkan peran unsur helix yang kelima yakni media belum terkolaborasi dengan baik dimana media memainkan peran menghubungkan semua aktor utama dalam implementasi ini. Peran media khususnya media *online* seperti *facebook*, *instagram* dan *youtube* sudah dilibatkan dalam berbagai kegiatan di Desa Penatih dangin Puri baik kegiatan rutin maupun kegiatan bulanan maupun terkait sosialisasi pelayanan berbasis digital dalam hal ini OSS. Peran media disini belum sepenuhnya dapat menyalurkan informasi kepada masyarakat. Dimana masyarakat masih banyak menggunakan cara konvensional yakni dengan datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan ijin usaha ataupun pengurusan ijin lainnya.

SIMPULAN

- a. Implementasi kebijakan sistem perizinan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari: Produktivitas berupa belum tercapainya jumlah kelompok sasaran terdiri dari pelaku usaha perseorangan maupun non perseorangan (badan usaha) dan jumlah perizinan; linearitas berupa tempat pelayanan perizinan dan non perizinan belum memenuhi standar pelayanan; dan Efisiensi berupa tingkat pendayagunaan sumber daya (pelaksana, aset, dana dan teknologi).
- b. Dukungan Implementasi kebijakan *Online Single Submission* (OSS) meliputi substansi kebijakan dimana pemerintah meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha menemui hambatan diantaranya: perilaku petugas pelaksana sebagaimana tampak dari motivasi kerja dan kemampuan pembelajaran aparatur yang rendah; Partisipasi kelompok sasaran sebagaimana ditunjukkan oleh masih banyak pelaku usaha yang belum memahami apa itu OSS dan cara pengisian data dalam proses pengajuan perizinan di Sistem OSS; Sumber daya berupa anggaran yang masih kurang dan keterbatasan tempat serta infrastruktur teknologi informasi.
- c. Dalam pelaksanaan *collaboration governance* belum memenuhi kelima unsur yang ada yakni unsur media. Karena dalam pelaksanaannya peran media belum dapat menyalurkan informasi dengan baik terkait bagaimana penggunaan OSS bagi masyarakat.

SARAN

- a. Perlu diadakan sosialisasi bagi masyarakat sehingga masyarakat lebih terliterasi / cakap digital.
- b. Perlu adanya pelatihan *soft skill* bagi aparatur desa guna mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien.
- c. Perlu peningkatan kolaborasi dari kelima unsur helix yang ada sehingga apa yang menjadi harapan dalam implementasi layanan berbasis digital OSS dapat terlaksana dengan baik.

PENGAKUAN / ACKNOWLEDGEMENT

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Implementasi *Collaborative Governance* dalam Pelayanan Ijin Usaha melalui *Online Single Submission (OSS)* di Desa Penatih Dangin Puri Kecamatan Denpasar Timur”. Penulis juga mengucapkan terima kasih setinggi-tingginya kepada semua pihak yang dengan caranya masing-masing telah membantu peneliti. Terkhusus penulis ucapan terima kasih kepada :

1. Universitas Ngurah Rai sebagai pemberi dana
2. Bapak I Wayan Kamar selaku Kepala Desa Penatih beserta staf
3. Serta semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu

REFERENSI

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik : Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS

Kadji, Yulianto. 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik*. Gorontalo: Universitas Gorontalo Press

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan

Subarsono, A.G. 2012. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Ansell, Chris dan Alison Gash. 2007. *Collaborative Governance in Theory and Practice. Journal of Public Administration Research and Theory*. University of California, Barkley (543-571)

Leydesdorff, Loet and Henry Etzkowitz. “*Emergence of Triple Helix of university – industry – government relations*”. *Science and Public Policy* 23, no 5 (1996 : 279)

Rebernik, M. 2009. *Quadruple Helix of Entrepreneurship and Management Education. Review of International Comparative Management*. Vol 10. Issue 5

Emerson, Kirk and Tina Nabatchi . 2012. *An Integrative Framework for Collaborative Governance. Journal of Public Administration Research and Theory*. Vol 2 . No. 1

Sugiyono 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Moleong 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Creswell, John. , W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar