

Implementasi Program Layanan Perizinan Bermobil Online Single Submission (LIMOSSIN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Badung.

Komang Tri Antari Putri *

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Ni Putu Anik Prabawati

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: antariputri2018@gmail.com

Abstract

The objective of this study is to understand the Implementation of the Mobile Licensing Service with Online Single Submission (LIMOSSIN) Program in Improving Licensing Services in Badung Regency. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, documentation, and observation. Data analysis is conducted using Edward III's policy implementation theory, which consists of (1) Communication, (2) Resources, (3) Disposition, and (4) Bureaucratic Structure. The results of the study indicate that overall, the program has been effectively implemented based on the indicators used. However, there are indicators that still require improvement for the program to run more optimally. Improvements are needed in the communication indicator related to communication between village governments and the community, the resource indicator due to challenges in human resources, and the bureaucratic structure indicator related to coordination by village officials in the implementation of the program. In conclusion, the LIMOSSIN program has provided tangible benefits to the community by assisting in issuing business permits, but enhancements are still needed in several indicators to improve service quality.

Keywords: Public Service, LIMOSSIN, Implementation, DPMPTSP Badung, Edward III's Theory

Abstrak

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana Implementasi Program Layanan Perizinan Bermobil Online Single Submission (LIMOSSIN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Badung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan oleh Edward III yang terdiri dari (1) Komunikasi, (2) Sumber Daya, (3) Disposisi, (4) Struktur Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan program ini telah berjalan efektif berdasarkan indikator yang digunakan. Namun terdapat indikator yang masih memerlukan perbaikan agar program dapat berjalan lebih optimal. Perbaikan diperlukan yaitu pada indikator komunikasi terkait komunikasi antara pemerintah desa ke masyarakat, indikator sumber daya yang masih adanya tantangan pada sumber daya manusia, dan indikator struktur birokrasi terkait koordinasi oleh perangkat desa terkait pelaksanaan program. Kesimpulannya program LIMOSSIN telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dalam membantu menerbitkan izin usaha, tetapi masih diperlukan peningkatan dalam beberapa indikator untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, LIMOSSIN, Implementasi, DPMPTSP Badung, Teori Edward III

I. Pendahuluan

Otonomi daerah adalah hak, kewenangan, dan tanggung jawab suatu daerah untuk mengelola urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat secara mandiri. Undang-Undang No 23 Tahun 2004 mengatur konsep otonomi daerah, berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah dalam melakukan pengelolaan dan pengaturan atas urusan daerah secara mandiri dengan potensi yang dimiliki. Pada pemerintah daerah mencakup seluruh tugas, pokok, dan fungsi pemerintah daerah. Penerapan otonomi daerah mampu mendorong pertumbuhan ekonomi, mempercepat pembangunan di wilayah

setempat, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang politik dan pembangunan, serta memperkuat fungsi pengawasan. Selain itu pelaksanaan otonomi daerah ini dilaksanakan dengan tujuan untuk pelayanan yang efektif dan efisien kepada publik Sehingga pemerintah dituntut untuk merespon dengan baik tuntutan masyarakat terkait penyedia layanan. Dengan adanya otonomi daerah ini diharapkan menghasilkan perubahan terkait pembangunan yang optimal dan peningkatan kualitas pelayanan publik, sebab pemerintah daerah jauh akan dapat memahami kebutuhan masyarakat sekitar secara langsung.

Pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat terkait pemenuhan kehidupan seluruh lapisan masyarakat terkait jasa publik. Pelayanan merupakan kegiatan dalam memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkan layanan. Menurut Pasolong dalam Marwiyah (2022), pelayanan dapat dipahami sebagai suatu proses atau tindakan yang dikerjakan atas kebutuhan yang dimiliki orang lain, terutama dalam konteks pemberian bantuan, informasi, atau layanan kepada masyarakat atau individu yang membutuhkan. Pelayanan ini melibatkan interaksi antara pemberi dan penerima layanan dengan tujuan memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepuasan bagi penerima layanan. Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, akuntabel, dan transparan. Sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan pedoman operasional terkait tata cara penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor. Dalam peraturan ini menegaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan wajib memiliki standar pelayanan yang jelas dengan mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, dan biaya yang transparan.

Tugas pemerintah sebagai penyedia layanan publik meliputi berbagai hal yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, memastikan kesejahteraan, serta menciptakan keadilan sosial akan semakin meningkatkan kemajuan pelayanan publik. Peningkatan standar pelayanan publik sangat penting dalam mendorong investasi yang lebih besar di Indonesia. Ketika meningkatnya pelayanan publik baik dalam pelayanan perizinan usaha, pelayanan infrastruktur, dan pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan transparan maka dapat menciptakan kepercayaan bagi para investor, sehingga para investor lebih tertarik dalam menanamkan modal. Inisiatif pemerintah dalam menerapkan digitalisasi dalam pelayanan izin dan peningkatan sumber daya manusia di sektor publik juga berperan signifikan dalam menciptakan lingkungan usaha yang ramah. Sehingga apabila terlaksananya pelayanan publik yang unggul maka dapat meningkatnya investasi di Indonesia dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Peningkatan investasi di Indonesia disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Investasi di Indonesia

NO	TAHUN	Penanam Modal Dalam Negeri	Penanam Modal Asing	Total
1.	2021	Rp447 T	Rp454 T	Rp901 T
2.	2022	Rp552,8 T	Rp654,4 T	Rp1.207,2 T
3.	2023	Rp674,9 T	Rp744,0 T	Rp1.418,9 T

Sumber: Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi penanaman Modal (2023)

Menurut informasi dalam muatan situs resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (menpan.go.id), terdapat peningkatan investasi di Indonesia sebesar 17,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Investasi yang dimiliki Indonesia dalam kurun waktu 3 tahun ini menunjukkan peningkatan yang signifikan. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman modal (2023), menunjukkan data terkait total investasi dari penanam modal dalam negeri dan asing mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2021, investasi dalam negeri mencapai Rp447 triliun, sementara investasi asing sebesar Rp454 triliun, dengan total investasi sebesar Rp901 triliun. Angka ini meningkat pada tahun 2022, di mana investasi dalam negeri naik menjadi Rp552,8 triliun dan investasi asing mencapai Rp654,4 triliun, menghasilkan total Rp1.207,2 triliun. Pada tahun 2023, peningkatan terus berlanjut dengan investasi dalam negeri mencapai Rp674,9 triliun dan asing sebesar Rp744 triliun, sehingga total investasi mencapai Rp1.418,9 triliun. Pertumbuhan ini mencerminkan adanya minat yang kuat dari investor domestik dan internasional, serta menunjukkan iklim investasi yang semakin kondusif di Indonesia yang mencerminkan adanya harapan terhadap prospek ekonomi dan potensi pasar di negara ini. Menteri Investasi/Kepala Badan

Koordinasi Penanaman Modal Bahlil Lahadalia menjelaskan bahwa meningkatnya jumlah investasi ini adalah upaya dan inovasi dari seluruh jajaran Kementerian Investasi serta seluruh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Indonesia.

Inovasi yang diterapkan pemerintah dalam mempermudah proses pelayanan perizinan dalam bentuk *e-government* yaitu adanya OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*). Sistem ini sebagai sebuah bentuk inovasi yang memudahkan dan menyederhanakan terkait perizinan, memungkinkan pelaku usaha mengajukan izin secara online dengan penilaian risiko yang terstruktur. Melalui OSS RBA, perizinan yang diberikan didasarkan pada tingkat risiko dan skala kegiatan usaha, sehingga proses perizinan menjadi lebih efisien dan terarah. OSS RBA diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko serta bagian dari implementasi Undang – Undang Cipta Kerja. Pada sistem OSS RBA, izin usaha diklasifikasikan menjadi empat tingkatan risiko, yaitu kegiatan usaha dengan risiko yang rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi dan risiko tinggi. Risiko dalam perizinan usaha tertuang dalam Klasifikasi Baku Lapangan Usaha di Indonesia (KBLI) yang nantinya tertera pada Nomor Induk Berusaha (NIB). KBLI ini memudahkan pemerintah untuk mengetahui kategori usaha berdasarkan risikonya. Nomor Induk Berusaha (NIB) merupakan legalitas dan identitas resmi yang dikeluarkan sistem OSS RBA untuk memulai usaha di Indonesia. NIB tidak hanya sebagai bukti terdaftarnya suatu usaha di Indonesia, NIB merupakan izin operasional, komersial, dan identitas kepemilikan usaha. Dalam penerbitan NIB terdapat 2 kategori skala usaha yaitu UMK dan Non UMK. Perbedaan antara UMK dan Non-UMK terletak pada skala usaha dan persyaratannya (Gayatria et.al., 2023). UMK diperuntukkan bagi usaha skala perorangan atau badan usaha yang dimiliki oleh WNI dengan modal maksimal Rp 5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan) dan cenderung memiliki persyaratan perizinan yang lebih sederhana dan lebih mudah, sedangkan Non-UMK ditujukan untuk usaha perorangan atau badan usaha dengan modal lebih dari Rp 5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan) sering kali memerlukan lebih banyak izin dan persyaratan ketat, termasuk izin lingkungan, izin khusus, dan pemeriksaan yang lebih mendalam.

Pelaksanaan OSS RBA di Kabupaten Badung memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, mengingat Kabupaten Badung merupakan pusat pariwisata di Bali dengan banyaknya investasi di sektor pariwisata, properti, dan UMKM. Melalui OSS RBA, pelaku usaha dapat mengajukan perizinan secara *online* dengan penilaian berbasis tingkat risiko usaha. Sistem ini memungkinkan proses perizinan menjadi lebih cepat dan terintegrasi, sehingga memberikan kepastian hukum dan mendorong iklim investasi yang kondusif.

Gambar 1. Pelaksanaan Program LIMOSSIN



Sumber: diambil langsung dari lokasi

Implementasi OSS RBA di Kabupaten Badung juga didukung dengan adanya inovasi pelayanan perizinan jemput bola yang terlaksana sejak tahun 2022. Inovasi pelayanan perizinan jemput bola di Kabupaten Badung disebut Layanan Perizinan Bermobil *Online Single Submission* (LIMOSSIN) merupakan inovasi perizinan jemput bola yang dilakukan dengan tujuan mendekatkan pelayanan guna membantu pelaku usaha dan

UMKM di Kabupaten Badung dalam menerbitkan NIB. Dilansir Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Badung tahun 2023 menjelaskan bahwa terdapat 27.162 UMKM di Kabupaten Badung berdasarkan kriteria usaha baik itu mikro, kecil, dan menengah. Pelaksanaan program LIMOSSIN ini diharapkan dapat membantu seluruh pelaku usaha terutama UMKM agar usaha yang dijalani dapat memiliki legalitas secara sah. Dengan adanya LIMOSSIN, diharapkan usaha yang dijalankan oleh UMKM dapat terdaftar secara resmi dan memenuhi persyaratan hukum, sehingga mereka dapat mengembangkan bisnisnya dengan lebih percaya diri dan memiliki akses yang lebih luas ke berbagai peluang usaha.

Program LIMOSSIN dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Bupati Badung Nomor 65/044/HK/2024 mengenai Pembentukan Tim Kerja Layanan Perizinan Bermobil Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Pelaksanaan program LIMOSSIN ini terlaksana bagi skala usaha UMK karena hanya memerlukan E-KTP, nomor telepon atau email aktif pemohon izin, dan beberapa data usaha pemohon.

Pelaksanaan program LIMOSSIN ini terlaksana di beberapa desa di Kabupaten Badung dengan jadwal yang telah ditentukan oleh tim pelaksana. Pelaksanaan program LIMOSSIN disesuaikan dengan permintaan dari setiap desa. Jika desa mengajukan permohonan pelaksanaan LIMOSSIN, maka Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi akan menetapkan jadwal khusus. Apabila tidak ada permohonan, layanan akan dilaksanakan berdasarkan jadwal rutin yang telah ditetapkan, yaitu setiap hari Senin hingga Kamis pada pukul 09.30 – 14.00. Berikut merupakan jadwal pelaksanaan LIMOSSIN periode tahun 2024:

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan LIMOSSIN di Kabupaten Badung

NO	NAMA KECAMATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1.	Kecamatan Petang	15 Januari 2024 – 21 Maret 2024
2.	Kecamatan Abiansemal	25 Maret 2024 – 11 Juli 2024
3.	Kecamatan Mengwi	15 Juli 2024 – 3 Oktober 2024
4.	Kecamatan Kuta Utara	7 Oktober 2024 – 24 Oktober 2024
5.	Kecamatan Kuta	28 Oktober 2024 – 12 November 2024
6.	Kecamatan Kuta Selatan	13 November 2024 – 3 Desember 2024

Sumber: Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi DPMPSTP BADUNG (2024)

Penyajian data diatas dijelaskan bahwa pelaksanaan LIMOSSIN di masing-masing kecamatan di Kabupaten Badung telah merata. Jadwal pelayanan LIMOSSIN ini disusun merata dari bagian utara menuju selatan agar dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat sehingga dapat mempermudah dan mempercepat proses perizinan di seluruh kecamatan yang dijangkau program LIMOSSIN.

Tabel 3. Jumlah Terbit NIB melalui LIMOSSIN

NO	TAHUN	JUMLAH NIB TERBIT	PERIODE PELAKSANAAN
1.	2022	1334	Januari – Desember
2.	2023	1595	Februari – November
3.	2024	376	Januari – Agustus
TOTAL NIB TERBIT: 3.305			

Sumber: Sistem Informasi Pelaporan *Online Single Submission*

Berdasarkan data dari Sistem Informasi Pelaporan *Online Single Submission* (SIPOSS) Kabupaten Badung, dalam periode pertama tahun 2022 pelaksanaan LIMOSSIN telah berhasil menerbitkan NIB sebanyak 2.797 NIB. Jumlah penerbitan NIB mengalami peningkatan pada tahun 2023, dengan 1.595 NIB yang diterbitkan. Selanjutnya terdapat penurunan pada tahun 2024, dimana hingga bulan Agustus hanya tercatat 376 NIB yang diterbitkan. Penurunan jumlah NIB yang diterbitkan setiap tahun ini bisa mencerminkan berbagai faktor, seperti perubahan kebijakan, situasi ekonomi, atau minat masyarakat dalam mendirikan usaha baru. Data itu mencakup berbagai sektor usaha seperti pariwisata, jasa, perdagangan, dan beberapa sektor lain.

Pelaksanaan program pelayanan perizinan seperti LIMOSSIN di Kabupaten Badung juga terlaksana di beberapa daerah di Provinsi Bali yaitu di Kota Denpasar dan Kabupaten Tabanan. Pelayanan perizinan keliling di Kota Denpasar terlaksana dua kali dalam sebulan yang dilaksanakan di beberapa pasar yang ada di Kota

Denpasar sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana seperti mobil operasional. Pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Tabanan terlaksana minimal dua kali dalam sebulan dengan terlaksana di Kantor Desa yang telah ditentukan. Perbedaan dari pelayanan di beberapa daerah ini mencerminkan adanya penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat lokal, tingkat ketersediaan infrastruktur, dan inovasi yang diterapkan oleh masing-masing daerah.

Berdasarkan pengamatan yang dilaksanakan dalam kurun waktu satu bulan. Terdapat beberapa kendala yang masih terjadi dalam pelaksanaan program LIMOSSIN ini yaitu **Pertama**, minimnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program LIMOSSIN. Hal tersebut dikarenakan ketidaktahuan masyarakat terkait NIB dan program LIMOSSIN yang menyebabkan rendahnya jumlah masyarakat yang datang saat pelaksanaan program. **Kedua**, adanya misinformasi antara pemerintah desa ke masyarakat setempat terkait pelaksanaan LIMOSSIN. Petugas LIMOSSIN telah mengirim jadwal dan lokasi kepada pihak desa, namun nyatanya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya. **Ketiga**, adanya pemeliharaan sistem dari Kementerian Investasi/ BKPM tanpa pemberitahuan terlebih dahulu yang seringkali menyebabkan masyarakat dan petugas lapangan terkendala dalam menerbitkan NIB.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan fokus pada metode kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk menyajikan gambaran yang jelas tentang suatu situasi tertentu yang terjadi secara konsisten dan aktual, serta memperhatikan hubungan antara fenomena tersebut. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, termasuk perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lainnya secara komprehensif, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiono dalam Nurdin (2019). Penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan dan menganalisis dengan rinci permasalahan yang sedang terjadi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai suatu fenomena yang terjadi secara aktual dan konsisten, serta menyoroti hubungan antarvariabel yang berkaitan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman subjek penelitian, termasuk perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan mereka. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiono dalam Nurdin (2019), penelitian kualitatif memungkinkan analisis yang lebih rinci dan komprehensif terhadap suatu permasalahan yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung melalui wawancara mendalam, observasi, dan diskusi kelompok dengan berbagai pihak yang terkait dengan Implementasi Program Layanan Perizinan Bermobil Online Single Submission (LIMOSSIN) di Kabupaten Badung. Informasi diperoleh dari kepala bidang, ketua program, tim pelaksana program, serta masyarakat penerima layanan. Sementara itu, data sekunder meliputi berbagai dokumen, laporan, artikel, dan publikasi lain yang relevan dengan penelitian ini, termasuk regulasi kebijakan dan laporan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Badung. Data sekunder berfungsi sebagai pendukung dalam memperkaya konteks penelitian dan membandingkan temuan yang diperoleh dari data primer.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu dan kelompok yang berperan langsung dalam pelaksanaan program LIMOSSIN. Unit analisis mencakup pelaku usaha atau masyarakat penerima layanan, petugas pelayanan yang menjalankan program, serta DPMPTSP Kabupaten Badung selaku instansi yang bertanggung jawab atas implementasi program tersebut. Keberadaan unit analisis ini sangat penting karena menjadi dasar dalam proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti.

Lokasi penelitian ini berada di DPMPTSP Kabupaten Badung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi institusi tersebut dalam penyelenggaraan program LIMOSSIN. Peneliti melakukan observasi langsung terhadap mekanisme layanan yang diterapkan serta bagaimana kebijakan ini berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan perizinan di Kabupaten Badung.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Teknik ini digunakan untuk memilih individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau wawasan mendalam mengenai topik penelitian. Informan yang dipilih meliputi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi sebagai informan kunci, Ketua Tim LIMOSSIN dan Pelaksana Teknis Program sebagai informan utama, serta masyarakat yang pernah terlibat dalam program sebagai informan pendukung. Pemilihan informan ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar relevan dan dapat memberikan pemahaman komprehensif terkait implementasi LIMOSSIN.

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yang telah ditetapkan guna memperoleh informasi mendalam mengenai implementasi LIMOSSIN. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber tertulis, seperti laporan dan arsip resmi, guna memperkuat analisis penelitian. Sementara itu, observasi dilakukan dengan mengamati langsung pelaksanaan program di lapangan untuk mendapatkan data empiris yang lebih objektif.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman sebagaimana dikutip dalam Murdiyanto (2020), yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih informasi utama, serta mengidentifikasi pola dan tema yang relevan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau grafik untuk mempermudah pemahaman terhadap hasil penelitian. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan secara sistematis dengan mengidentifikasi temuan utama yang muncul dari analisis data serta menghubungkannya dengan kerangka teori yang telah ditetapkan.

Dalam penyajian data, penelitian ini mengutamakan bentuk naratif dalam teks sebagai metode utama. Selain itu, tabel dan grafik digunakan sebagai alat bantu untuk memperjelas serta mengilustrasikan temuan penelitian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih sistematis dan mendalam mengenai implementasi LIMOSSIN di Kabupaten Badung.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil temuan

Pada indikator komunikasi, ditemukan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting untuk keberhasilan program. Program LIMOSSIN tidak hanya melibatkan komunikasi antara petugas dan masyarakat, tetapi juga dengan pihak desa. Komunikasi formal dilakukan melalui surat resmi dari DPMPSTP ke kecamatan, yang kemudian diteruskan ke desa atau kelurahan dan diumumkan oleh kepala dusun kepada masyarakat. Namun, meskipun komunikasi formal telah dilaksanakan, masih terdapat miskomunikasi di lapangan. Beberapa masyarakat mengalami kesulitan karena informasi yang kurang jelas mengenai lokasi pelaksanaan program atau kurangnya pengetahuan mengenai program itu sendiri. Selain itu, komunikasi melalui WhatsApp grup terbukti efektif dalam menyebarkan informasi secara cepat kepada masyarakat.

Indikator sumber daya dalam program LIMOSSIN mencakup aspek sumber daya manusia, fasilitas, dan finansial yang mendukung kelancaran pelaksanaan program. Ketua tim menyatakan bahwa seluruh sumber daya telah berjalan dengan baik, termasuk dukungan operasional dari fasilitas desa, laptop, printer, dan bantuan bahan bakar. Namun, anggota tim lapangan menilai bahwa jumlah sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan. Pembagian tugas dalam program ini dibagi ke dalam tiga kelompok utama, yaitu pegawai di kantor, pegawai di Mal Pelayanan Publik (MPP), dan petugas jemput bola. Dari segi fasilitas, program LIMOSSIN telah menyediakan kursi antrean, komputer, printer, serta mobil operasional. Meskipun demikian, terdapat kendala teknis seperti error sistem, namun hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik oleh petugas di lapangan.

Indikator disposisi menunjukkan bahwa para pelaksana program memiliki komitmen tinggi dan sejalan dengan tujuan kebijakan. Ketua tim menegaskan bahwa setiap petugas bertanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai jadwal, dengan dukungan motivasi dari pimpinan untuk memberikan pelayanan terbaik. Petugas lapangan menunjukkan profesionalisme dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam,

Sapa, Sopan, Santun) meskipun menghadapi tantangan emosional. Dari perspektif masyarakat, disposisi petugas dinilai sangat baik karena mereka ramah, komunikatif, responsif, dan mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman.

Terakhir, indikator struktur birokrasi menunjukkan bahwa pembagian tugas dan koordinasi telah dirancang dengan baik untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program. Pelaksanaan program didahului dengan perencanaan yang matang, termasuk penjadwalan dan pembagian tenaga kerja. Koordinasi dilakukan oleh koordinator dan penanggung jawab untuk memastikan layanan menjangkau seluruh wilayah sesuai rencana. Petugas lapangan menilai bahwa alur birokrasi yang dilakukan melalui surat ke perangkat desa sudah cukup efektif, meskipun masih diperlukan tindak lanjut dari kepala lingkungan agar informasi dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat dengan lebih baik. Dari perspektif masyarakat, terdapat perbedaan pendapat mengenai efektivitas koordinasi. Beberapa informan mengungkapkan bahwa kurangnya koordinasi menyebabkan ketidaksesuaian informasi, sementara yang lain merasa bahwa penyampaian informasi melalui grup WhatsApp di banjar sudah cukup efektif dalam mendukung penyebaran informasi program LIMOSSIN.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian ini peneliti analisis menggunakan teori Implementasi menurut Edward III. Beberapa indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu program antara lain komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berikut merupakan penjabaran lebih lanjut mengenai analisis hasil temuan yang peneliti peroleh melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.2.1 Indikator Komunikasi

Indikator komunikasi dalam program LIMOSSIN dapat dinilai cukup efektif namun masih ditemukan kendala. Komunikasi dari petugas kepada pihak desa telah dilakukan melalui pengiriman surat resmi sebagai bentuk penyampaian informasi terkait pelaksanaan program LIMOSSIN. Namun, terdapat variasi dalam penerimaan informasi oleh masyarakat, sebagian menerima informasi dengan jelas, sementara sebagian lainnya menerima informasi yang keliru atau bahkan tidak mendapatkan informasi sama sekali. Meskipun demikian, komunikasi langsung antara petugas dan masyarakat di lapangan, terutama terkait informasi mengenai NIB dan program perizinan, dinilai baik oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dari petugas kepada masyarakat secara langsung lebih efektif dibandingkan jalur komunikasi melalui pihak desa. Untuk meningkatkan efektivitas secara keseluruhan, diperlukan upaya penguatan koordinasi dengan pihak desa dan strategi dalam pemnafaatan saluran komunikasi guna memastikan informasi dapat tersampaikan dengan konsisten dan merata kepada seluruh masyarakat.

3.2.2 Indikator Sumber Daya

Indikator sumber daya dalam program LIMOSSIN menunjukkan hasil yang beragam. Menurut Ketua Tim dan masyarakat, seluruh aspek sumber daya, termasuk sumber daya manusia, finansial, dan prasarana, telah berjalan dengan baik, mendukung pelaksanaan program secara keseluruhan. Pendapat serupa diungkapkan oleh petugas lapangan, yang menilai sumber daya manusia sudah cukup untuk mendukung kegiatan. Namun, mereka juga mengungkapkan bahwa sumber daya manusia belum maksimal, terutama karena adanya benturan jadwal dengan kegiatan lain di luar program LIMOSSIN. Hal ini menciptakan ketimpangan, di mana pelayanan tetap berjalan dengan maksimal tetapi terdapat tantangan dalam menjaga konsistensi sumber daya untuk semua program yang berlangsung secara bersamaan. Masalah ini menunjukkan perlunya pengelolaan waktu dan prioritas yang lebih baik untuk mengoptimalkan sumber daya manusia dalam mendukung seluruh kegiatan tanpa menimbulkan gangguan.

3.2.3 Indikator Disposisi

Indikator disposisi dalam program LIMOSSIN dapat dikatakan berjalan sangat baik. Komitmen tinggi dari petugas, dukungan motivasi dari pimpinan, dan penerapan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan pelayanan yang optimal. Hal ini didukung oleh pandangan masyarakat yang menilai pelayanan sangat responsif, ramah, dan memberikan rasa nyaman. Meskipun terdapat tantangan seperti suasana hati yang tidak selalu mendukung, para petugas tetap mampu menjaga

profesionalisme, dan juga *error* yang terjadi pada sistem telah mampu dijelaskan dengan baik kepada masyarakat, sehingga indikator disposisi dapat dianggap telah terpenuhi dengan baik.

3.2.4 Indikator Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam program LIMOSSIN secara umum berjalan dengan baik pada tingkat internal, sebagaimana terlihat dari pembagian tugas dan koordinasi yang dilakukan oleh tim pelaksana. Namun, pada tingkat komunikasi dengan perangkat desa, efektivitas bergantung pada tindak lanjut oleh pihak desa, yang tidak selalu terlaksana dengan optimal. Hal ini menyebabkan adanya variasi dalam penerimaan informasi oleh masyarakat. Beberapa masyarakat menerima informasi dengan jelas dan tepat, tetapi ada pula yang mengalami kesalahan informasi atau merasa penyebarannya kurang optimal. Perbaikan diperlukan dalam memastikan struktur birokrasi lebih terintegrasi, terutama pada tahap distribusi informasi dari perangkat desa ke masyarakat, sehingga hambatan komunikasi dapat diminimalkan.

3.3 Faktor Pendukung

Hasil penelitian dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Edward III, yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi pelaksanaan program LIMOSSIN. Berikut merupakan faktor pendukung dalam implementasi program LIMOSSIN di Kabupaten Badung yaitu:

Pertama adanya penyebaran informasi melalui media *WhatsApp* yang memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi dengan jelas dan tepat. Dengan adanya penyebaran melalui saluran komunikasi digital memudahkan masyarakat mendapatkan informasi baik jadwal pelaksanaan atau persyaratan yang diperlukan. **Kedua**, sarana dan prasarana yang memadai, seperti perangkat elektronik dan tenaga kerja yang kompeten dalam menjalankan program, sehingga proses perizinan berjalan lebih cepat karena adanya perangkat pendukung yang lengkap. **Ketiga**, komitmen petugas dalam menjalankan tugas yang ditunjukan dengan sikap disiplin petugas saat mengikuti jadwal pelayanan. Dengan adanya komitmen petugas akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap program tentunya meningkat karena petugas menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab.

3.4. Faktor Penghambat

Hasil penelitian dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Edward III, yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi pelaksanaan program LIMOSSIN. Berikut merupakan faktor penghambat dalam implementasi program LIMOSSIN di Kabupaten Badung yaitu:

Pertama adanya kesenjangan koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat, terutama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa tidak semua informasi tersampaikan secara seragam dan akurat, sehingga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat yang ingin mengurus perizinan. Dengan adanya kesenjangan koordinasi tentunya akan mempengaruhi partisipasi masyarakat, karena tidak semua warga mengetahui adanya program ini. **Kedua**, adanya kegiatan kantor yang berbenturan dengan pelaksanaan program, hal tersebut akan berpengaruh terutama saat ada banyak pemohon di lokasi layanan LIMOSSIN, tetapi jumlah petugas yang tersedia terbatas. **Ketiga**, gangguan pada sistem OSS yang menyebabkan pelayanan harus terhenti hingga sistem dapat kembali di akses. Gangguan tersebut membuat masyarakat harus menunggu lebih lama karena dokumen perizinan tidak dapat di proses.

3.5. Rekomendasi

Implementasi Program Layanan Perizinan Bermobil Online Single Submission (LIMOSSIN) merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung untuk membantu mendampingi masyarakat dalam menerbitkan Nomor Induk Berusaha dan memberikan informasi terkait Nomor Induk Berusaha. Dalam pelaksanaannya, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar tujuan program dapat tercapai secara optimal. Adapun beberapa rekomendasi yang dapat peneliti berikan sesuai dengan permasalahan yang terjadi:

1. Melakukan penguatan komunikasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung kepada perangkat desa untuk memastikan informasi tersebar dengan jelas dan benar.
2. Melakukan evaluasi berkala terhadap komunikasi seperti melakukan survey kepada masyarakat untuk memastikan bahwa informasi telah sampai dengan jelas.
3. Mengalokasikan sumber daya manusia secara lebih merata untuk memastikan bahwa beban kerja yang bertumpuk pada kegiatan lain tidak mengganggu pelaksanaan program LIMOSSIN.
4. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program LIMOSSIN dan memberikan informasi terkait Nomor Induk Berusaha (NIB). Sehingga seluruh lapisan masyarakat, terutama para pelaku usaha, memahami pentingnya NIB dalam mendukung legalitas dan perkembangan usaha mereka.
5. Bekerjasama dengan media sosial yang ada di Kabupaten Badung terkait pengumuman jadwal pelaksanaan program LIMOSSIN. Karena pengaruh media di masyarakat terutama generasi muda sangat berperan penting maka diperlukan kerjasama, terutama saat ini banyak pelaku usaha yang melakukan penjualan online sehingga kemungkinan besar membuka media sosial sangat besar.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Program Layanan Perizinan Bermobil *Online Single Submission* (LIMOSSIN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Badung telah berjalan cukup baik dan telah memberikan dampak yang nyata bagi masyarakat dalam membantu menerbitkan NIB, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan analisis pada indikator Implementasi oleh Edward III, sebagai berikut:

1. Komunikasi

Pada indikator komunikasi telah berjalan dengan efektif antara petugas lapangan ke masyarakat pelaku usaha yang membuat NIB melalui LIMOSSIN. Namun masih terdapat miskomunikasi terkait pelaksanaan program oleh pihak desa.

2. Sumber Daya

Pada indikator sumber daya program LIMOSSIN secara umum telah efektif, dengan sumber daya manusia, finansial, dan prasarana dinilai memadai. Namun, masih terdapat tantangan terkait optimalisasi sumber daya manusia akibat benturan jadwal dengan kegiatan lain, sehingga diperlukan perencanaan waktu yang lebih baik untuk memastikan konsistensi dan efisiensi dalam mendukung seluruh program yang berlangsung.

3. Disposisi

Pada indikator disposisi telah berjalan sangat baik. Komitmen tinggi dari petugas, dukungan motivasi yang konsisten dari pimpinan, serta penerapan prinsip 5S menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Penilaian positif dari masyarakat terhadap responsivitas, keramahan, dan kenyamanan menunjukkan bahwa upaya petugas dalam menjaga profesionalisme berhasil menciptakan kepercayaan publik. Sehingga indikator disposisi dapat dinyatakan telah terpenuhi secara efektif dan mendukung keberhasilan program.

4. Struktur Birokrasi

Pada indikator struktur birokrasi dalam program LIMOSSIN berjalan baik, namun efektivitas komunikasi dengan perangkat desa masih memerlukan perbaikan. Adanya perbedaan dalam penerimaan informasi oleh masyarakat menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi dan tindak lanjut dari pihak desa untuk memastikan informasi tersampaikan secara merata dan akurat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait Implementasi Program Layanan Perizinan Bermobil *Online Single Submission* (LIMOSSIN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Badung, terdapat beberapa saran yang bisa disampaikan agar program terlaksana secara maksimal, sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terutama pelaku usaha terkait pentingnya Nomor Induk Berusaha serta Program LIMOSSIN sehingga masyarakat dapat teredukasi dengan baik.
2. Bekerjasama dengan media sosial yang besar di lingkungan Kabupaten Badung terkait jadwal pelaksanaan program LIMOSSIN, sehingga seluruh tingkatan masyarakat mengetahui dan dapat menyebarkan informasi tersebut dengan mudah.
3. Melakukan peninjauan ulang kepada pihak desa terkait informasi program LIMOSSIN, dengan tujuan memastikan agar informasi terkait program LIMOSSIN telah tersebar luas secara merata kepada masyarakat.
4. Berkaitan dengan pemeliharaan sistem OSS yang menyebabkan gangguan dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha, diharapkan kepada Kementerian Investasi/ BKPM untuk memberikan pengumuman atau pemberitahuan kepada masing-masing OPD sebelum melakukan pemeliharaan sistem agar masing-masing OPD dapat melakukan persiapan atau memberikan pengumuman kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Gayatria, K. P., Wirantari, I. D. A. P., & Yasintha, P. N. (2023). Implementasi program perbantuan lapangan perizinan berusaha berbasis online single submission bagi usaha mikro, kecil, dan menengah di Kabupaten Tabanan. *PEthics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*, 1(2).
- Igrisa, I. (2022). Kebijakan publik: Suatu tinjauan teoritis dan empiris. Penerbit Yogyakarta. Tanah Air Beta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). Realisasi investasi 2023 capai Rp1.418,9 triliun. Retrieved from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/realisasi-investasi-2023-capai-rp1-418-9-triliun>
- Keputusan Bupati Badung Nomor 65/044/HK/2024 tentang Pembentukan Tim Kerja Layanan Perizinan Bermobil *Online Single Submission* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung
- Marwiyah, H. S. (2022). Kebijakan publik: Administrasi, perumusan, implementasi, pelaksanaan, analisis dan evaluasi kebijakan publik. Mitra Ilmu.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode penelitian kualitatif. Yogyakarta. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Nuridin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi penelitian sosial. Makassar. Media Sahabat Cendikia.
- Online Single Submission Risk Based Approach* <https://oss.go.id/>
- Peraturan Bupati Badung Nomor 84 Tahun 2016 Tentang Uraian Tugas Dinas Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 17 Tahun 2022 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 63 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik di Provinsi Bali
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 adalah peraturan yang mengatur tentang pelaksanaan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Rancangan Awal Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Semesta Berencana Kabupaten Badung
Tahun 2021-2026
[https://dislhk.badungkab.go.id/storage/dislhk/file/1.C.%20LAMP%20II%20\(RANWAL%20RPJMD%20BADUNG%202021-2026\).pdf](https://dislhk.badungkab.go.id/storage/dislhk/file/1.C.%20LAMP%20II%20(RANWAL%20RPJMD%20BADUNG%202021-2026).pdf)

Sistem Informasi Pelaporan *Online Single Submission* <https://siposs.pelayanan-publik.badungkab.go.id/login>

Undang-Undang Cipta Kerja

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik