

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Sosialisasi**

Membahas tentang kebijakan pasti akan membahas juga dengan politik karena politik mencakup tentang segala urusan terkait kebijakan. Kebijakan tersebut dibuat oleh pemerintah. Politik sebagai kegiatan yang berkaitan dengan perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik atau disebut oleh Surbakti dengan istilah Fungsionalisme. Fungsionalisme memandang bahwa politik sebagai kegiatan formulasi dan implementasi kebijakan publik (Surbakti, 1992:27), maka yang dimaksud sosialisasi kebijakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi politik.

Sosialisasi politik mencakup pemeriksaan mengenai lingkungan kultural, lingkungan sosial dari masyarakat yang bersangkutan, interaksi sosial, tingkah laku sosial, suatu proses bagaimana memperkenalkan sebuah sistem pada seseorang, dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksi-reaksinya. Sosialisasi politik ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan kebudayaan di mana individu berada, selain itu juga ditentukan oleh interaksi pengalaman-pengalaman serta kepribadiannya.

Berdasarkan hal tersebut, sosialisasi politik merupakan mata rantai paling penting di antara sistem-sistem sosial lainnya, karena dalam sosialisasi politik adanya keterlibatan individu-individu sampai dengan kelompok-kelompok dalam satu sistem untuk berpartisipasi. Pengertian sosialisasi politik menurut Sutaryo

adalah:

“Proses ketika individu mendapatkan kebudayaan kelompoknya dan menginternalisasikan (sampai tingkat tertentu) norma-norma sosialnya, sehingga membimbing orang tersebut untuk memperhitungkan harapan-harapan orang lain” (Sutaryo, 2005:156).

Sosialisasi merupakan proses belajar, pada dasarnya sifat manusia adalah tidak akan pernah puas untuk belajar sesuatu hal yang belum diketahuinya, seperti belajar mengenai norma-norma untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan sosialnya.

Berdasarkan uraian di atas terdapat persamaan mengenai sosialisasi politik, terletak pada objek dari sosialisasi yaitu masyarakat yang dilihat dari sudut hubungan antar manusia, dan proses yang timbul dari hubungan manusia di dalam masyarakat. Sosialisasi politik juga terdapat interaksi antar manusia sebagai anggota kelompok. Timbulnya kelompok-kelompok dalam masyarakat ialah karena dua sifat manusia yang bertentangan satu sama lain, di satu pihak ingin berkerjasama, di pihak lain cenderung untuk bersaing dengan sesama manusia untuk dapat berkuasa. Kekuasaan merupakan kajian dan konsep dari politik. Mengenai hubungan sosialisasi dengan politik terletak pada objek dari sosialisasi, dapat diartikan bahwa pengertian sosialisasi sama dengan pengertian dari sosialisasi politik.

Michael Rush dan Philip Althoff menjelaskan pengertian sosialisasi politik dalam arti sempit dan luas, yaitu:

- 1) Penanaman informasi yang disengaja, nilai-nilai dan praktek-praktek yang oleh badan-badan intruksional secara formal ditugaskan untuk tanggung jawab.
- 2) Semua usaha untuk mempelajari, baik formal maupun informal, disengaja ataupun tidak direncanakan, pada setiap tahap siklus

kehidupan, dan termasuk didalamnya tidak secara eksplisit masalah belajar saja, akan tetapi juga secara nominal belajar bersikap mengenai karakteristik-karakteristik kepribadian yang bersangkutan. (Rush & Althoff, 2002:35-36)

Berdasarkan pengertian sosialisasi politik dalam arti luas dan arti sempit menurut Michael Rush dan Philip Althoff bahwa bada-badan intruksional secara formal menanamm informasi yang disengaja berupa nilai-nilai dan praktek-praktek. Adapun sosialisasi politik secara luas bahwa semua bentuk usaha mempelajari baik itu formal atau informal, sengaja atau tidak disengaja pada setiap siklus kehidupan.

Pada dasarnya penyebaran informasi mengenai nilai-nilai dan norma-norma adalah inti dari sosialisasi yang dilakukan oleh badan-badan atau kelompok kepentingan untuk menanamkan nilai-nilai, sikap-sikap dan pengetahuan pada objek sosialisasi. Sosialisasi politik menurut Syarbaini ialah proses pembentukan sikap dan orietansi politik pada anggota masyarakat (Syarbaini 2004:71). Masyarakat melalui proses sosialisasi politik inilah memperoleh sikap dan orientasi terhadap kehidupan politik yang berlangsung dalam masyarakat. Proses ini berlangsung seumur hidup melalui pendidikan formal dan informal atau tidak sengaja melalui kontak dan pengalaman sehari- hari, baik dalam kehidupan keluarga atau tetangga maupun dalam pergaulan masyarakat.

#### **2.1.1.1 Jenis- Jenis Sosialisasi Politik**

Sosialisasi apabila dikaitkan dengan prosesnya, terdapat jenis-jenis sosialisasi. Susanto membagi jenis sosialisasi menjadi dua, yaitu:

1. Sosialisasi primer, sosialisasi pertama yang dijalani individu semasa kecil dengan belajar menjadi anggota masyarakat (keluarga). Sosialisasi ini berlangsung pada saat kanak-kanak

2. Sosialisasi sekunder, adalah suatu proses sosialisasi lanjutan setelah sosialisasi primer yang memperkenalkan individu ke dalam kelompok tertentu dalam masyarakat.  
(Susanto,1992:32)

Berdasarkan kutipan dari Susanto peneliti menyimpulkan bahwa kedua proses tersebut berlangsung dalam institusi total, yaitu tempat tinggal dan tempat bekerja. Dalam kedua institusi tersebut, terdapat sejumlah individu dalam situasi yang sama, terpisah dari masyarakat luas dalam jangka waktu tertentu, bersama-sama menjalani proses kehidupan, dan diatur secara formal.

Jenis-jenis sosialisasi berdasarkan tipenya menurut Syahril Syarbaini, terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Sosialisasi formal, yaitu sosialisasi yang dilakukan melalui lembaga-lembaga berwenang menurut ketentuan negara atau melalui lembaga-lembaga yang dibentuk menurut undang-undang dan peraturan pemerintah yang berlaku.
2. Sosialisasi informal, yaitu sosialisasi yang bersifat kekeluargaan, pertemanan atau sifatnya tidak resmi.  
(Syarbaini dkk, 2004:73)

Berdasarkan kutipan dari Syarbaini bahwa Sosialisasi yang dilakukan oleh lembaga-lembaga resmi pemerintahan, disebut sosialisasi formal karena lembaga tersebut mempunyai kewenangan karena mempunyai landasan hukum dan materi yang disampaikan merupakan kebijakan pemerintah. Sosialisasi yang bersifat informal lebih sering dilakukan tanpa disadari. Jenis sosialisasi formal merupakan jenis yang sering digunakan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program atau kebijakan yang baru dibuat kepada masyarakat

#### **2.1.1.2 Syarat Terjadinya Sosialisasi Politik**

Sosialisasi merupakan sistem dalam kehidupan masyarakat yang sangat

penting. Berdasarkan hal tersebut, sosialisasi politik memberikan dua kontribusi fundamental bagi kehidupan masyarakat, yaitu:

1. Pertama, memberikan dasar atau fondasi kepada individu bagi terciptanya partisipasi yang efektif dalam masyarakat.
2. Kedua, memungkinkan lestarnya suatu masyarakat, karena tanpa sosialisasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu  
(Susanto,1992:39)

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyimpulkan dari Susanto bahwa melalui sosialisasi politik masyarakat dapat berpartisipasi untuk kepentingan hidupnya dan menciptakan generasi untuk kelestarian kehidupan selanjutnya. Selain itu, terdapat faktor lain yang menunjang proses sosialisasi politik yaitu faktor lingkungan, dimana didalamnya interaksi sosial. Selain faktor lingkungan terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi sosialisasi, di antaranya adalah:

1. Apa yang disosialisasikan, merupakan bentuk informasi yang akan diberikan kepada masyarakat berupa nilai, norma dan peran.
2. Bagaimana cara mensosialisasikan, melibatkan proses pembelajaran.
3. Siapa yang mensosialisasikan, institusi, massa-media, individu dan kelompok.  
(Susanto,1992:45)

Michael Rush dan Phillip Althoff berpendapat bahwa setiap keberhasilan suatu proses sosialisasi politik ditentukan oleh faktor lingkungan dan keterkaitan unsur-unsur yang mempengaruhinya. Proses keberhasilan sosialisasi politik ditentukan oleh unsur-unsur seperti berikut:

1. Agen sosialisasi politik, yang terdiri dari keluarga, pendidikan, media massa, kelompok sebaya, kelompok kerja, kelompok agama. Selain itu keberadaan kelompok kepentingan dan organisasi kemasyarakatan memberi pengaruh sebagai agen sosialisasi politik terhadap partisipasi masyarakat.
2. Materi sosialisasi politik, yaitu pengetahuan, nilai-nilai dan sikap-sikap politik yang hidup di masyarakat.
3. Mekanisme sosialisasi politik, di bagi menjadi tiga yaitu, imitasi,

- instruksi, motivasi.
4. Pola sosialisasi politik proses yang terus berkesinambungan, untuk mengetahui proses sosialisasi, yang terdiri dari Badan atau instansi yang melakukan proses sosialisasi, hubungan antara badan atau instansi tersebut dalam melakukan proses sosialisasi (Rush & Althoff, 2002:37).

Berdasarkan pernyataan Michael Rush dan Philip Althoff bahwa terdapat 4 unsur yang mempengaruhi keberhasilan sosialisasi politik yaitu agen sosialisasi politik, materi sosialisasi politik, mekanisme sosialisasi politik dan pola sosialisasi politik. Unsur pertama adalah agen sosialisasi politik yang dimana keluarga, pendidikan, media massa, kelompok kerja dan kelompok agama yang berpengaruh dalam sosialisasi politik. Unsur kedua adalah materi yang dimana pengetahuan, nilai-nilai dan sikap-sikap politik yang berkembang di masyarakat. Unsur yang ketiga adalah mekanisme sosialisasi politik yang terbagi menjadi tiga yaitu imitasi, intruksi dan motivasi. Unsur yang keempat adalah pola sosialisasi yang dimana proses sosialisasi yang berkesinambungan yang dilakukan oleh badan atau instansi sehingga masyarakat dapat paham apa yang disosialisasikan.

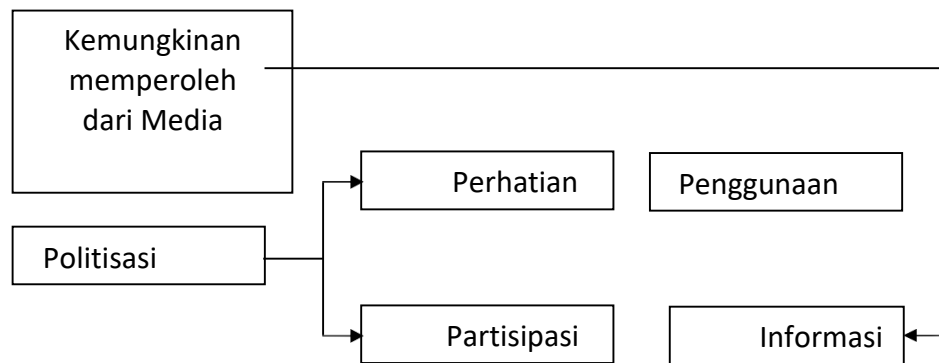
Teori yang dikemukakan oleh Susanto dengan teori yang dikemukakan oleh Michael Rush dan Philip Althof tentang unsur-unsur atau faktor-faktor yang mempengaruhi proses keberhasilan sosialisasi politik memiliki perbedaan. Teori yang dikemukakan Susanto bahwa terdapat 3 faktor yang mempengaruhi yaitu apa yang disosialisasikan, bagaimana cara mensosialisasikan dan siapa yang mensosialisasikannya. Sedangkan pada teori Michael Rush dan Philip Althof menyebutkan 4 unsur-unsur yang mempengaruhi keberhasilan sosialisasi politik yaitu agen sosialisasi politik, mekanisme sosialisasi politik, materi sosialisasi

politik dan pola sosialisasi politik.

Agen sosialisasi merupakan pemeran utama dalam keberhasilan proses sosialisasi politik untuk menyebarkan atau menanamkan nilai-nilai dan norma-norma yang terdapat dalam materi sosialisasi politik. Keberhasilan tersebut ditentukan oleh mekanisme yang terencana dan digambarkan dalam pola proses sosialisasi yang baik. Apabila proses-proses tersebut dapat tersusun, maka penyebaran informasi mengenai materi sosialisasi politik dapat dengan tepat disampaikan ke sasaran sosialisasi. Menurut Wahid bahwa Komunikator merupakan pelaku utama atau pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau yang memulai komunikasi.(Wahid, 2016:6). Menurut Wahid komunikator terdapat beberapa level yaitu, individu, organisasi, lembaga atau negara. Dalam hal ini agen sosialisasi dan komunikator mempunyai peran yang sama dalam mensosialisasikan kepada masyarakat.

Agen sosialisasi politik adalah pihak-pihak yang melaksanakan atau melakukan sosialisasi. Terdapat empat agen sosialisasi yang utama, yaitu keluarga, kelompok bermain, media massa, dan lembaga pendidikan sekolah. Akan tetapi media dalam proses sosialisasi politik merupakan sarana tambahan, hal tersebut sejalan dengan pendapat Susanto bahwa dasar sosialisasi adalah keluarga dan peranan media massa hanyalah bersifat tambahan (Susanto, 1992:163). Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dari gambar 2.1, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Peranan Media dalam Proses Sosialisasi Politik**



(Sumber: Susanto, 1992:163)

Pesan-pesan yang disampaikan agen sosialisasi politik berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, contohnya apa yang diajarkan keluarga mungkin saja berbeda dan dapat bertentangan dengan apa yang diajarkan oleh agen sosialisasi yang lain, tetapi yang menerima pesan dapat dengan leluasa mempelajarinya dari teman-teman sebaya dan media massa.

Materi sosialisasi politik selain memiliki kedua unsur tersebut, harus mengandung unsur peran. Peran adalah seperangkat harapan atau tuntutan kepada seseorang untuk menampilkan perilaku tertentu karena orang tersebut menduduki suatu status sosial tertentu. Peran materi sosialisasi harus mengandung peran yang berupa pengetahuan.

Pengetahuan secara mendasar sifatnya adalah faktual (walaupun tidak eksklusif), pengetahuan dapat mendahului pembentukan nilai-nilai dan sikap-sikap, begitupun sebaliknya. Pengetahuan dapat dipergunakan untuk mendukung suatu nilai khusus atau suatu sikap setelah nilai dan sikap terbentuk, selain itu pengetahuan dipengaruhi oleh nilai-nilai dan sikap-sikap. Sikap-sikap berkaitan



dengan nilai-nilai, dalam mana kepercayaan-kepercayaan individu dapat memainkan peranan yang penting dalam penentuan reaksi terhadap rangsangan khusus dan terhadap pembentukan sikap-sikap ataupun pendapat-pendapat khusus, akan tetapi sikap-sikap dapat mendahului nilai-nilai, khususnya yang berlangsung pada dasar sosialisasi politik, nilai-nilai itu adalah sebagai berikut:

1. Tradisi; terutama agama, tetapi juga termasuk ikatan-ikatan kekeluargaan dan tradisi pada umumnya.
2. Prestasi; ketekunan, pencapaian atau perolehan, ganjaran-ganjaran material, mobilitas sosial.
3. Pribadi; kejujuran, ketulusan, keadilan, dan kemurahan hati
4. Penyesuaian diri; bergaul dengan baik, menjauhkan diri dari kericuhan, menjaga keamanan dan kenteraman.
5. Intelektual; belajar dan pengetahuan sebagai tujuan
6. Politik; sikap-sikap dan kepercayaan berkaitan dengan pemerintahan.  
(Syarbaini dkk, 2004:71)

Berdasarkan pemaparan Syarbaini bahwa tradisi, prestasi, pribadi penyesuaian diri intelektual dan politik merupakan nilai penting yang dalam penentuan reaksi berlangsungnya dasar sosialisasi politik.

Proses sosialisasi saling berkaitan dengan nilai-nilai yang dimiliki setiap masyarakat sebagai objek sosialisasi karena nilai-nilai tersebut dapat mempengaruhi sikap-sikap masyarakat terhadap hal-hal yang baru muncul di lingkungannya.

Mekanisme sosialisasi dalam mentransmisikan elemen-elemen dari sosialisasi melalui beberapa cara:

1. Imitasi, merupakan peniruan terhadap tingkah laku individu-individu, dan merupakan hal yang penting dalam sosialisasi pada masa kanak-kanak.
2. Intruksi, merupakan peristiwa penjelasan diri, akan tetapi para ahli mengatakan hal tersebut tidak terlalu diperlukan karena terbatas pada

proses belajar formal.

3. Motivasi, lebih banyak diidentifikasi dengan pengalaman. Motivasi adalah merupakan bentuk tingkah laku yang tepat yang dipelajari melalui proses coba-coba dan gagal, individu yang bersangkutan secara langsung belajar dari pengalaman mengenai tindakan-tindakan sama cocok dengan sikap-sikap dan pendapat-pendapat sendiri.  
(Rush&Allthof, 2002:40)

Berdasarkan pernyataan Michael Rush dan Philip Althoff bahwa Cara imitasi lebih cocok diterapkan dalam sosialisasi untuk masa kanak-kanak atau pada masa awal. Intruksi lebih banyak dilakukan pada proses belajar formal. Imitasi dan intruksi merupakan tipe-tipe khusus dari pengalaman, akan tetapi motivasi lebih banyak diidentifikasi dengan pengalaman.

Sosialisasi merupakan proses yang berlangsung lama dan rumit yang dihasilkan dari usaha saling mempengaruhi di antara kepribadian individu dengan pengalaman-pengalaman yang relevan. Oleh karena itu, untuk mempermudah hasil proses sosialisasi politik dibentuklah pola sosialisasi yang diilustrasikan dalam sebuah gambar. Pembuatan pola tersebut, dilakukan setelah proses sosialisasi berjalan yang akan berkaitan dengan unsur-unsur sebelumnya.

Pola sosialisasi adalah proses yang berlangsung lama dan rumit yang dihasilkan dari usaha saling mempengaruhi diantara kepribadian individu dengan pengalaman-pengalaman yang relevan. Oleh karena itu, untuk mempermudah hasil proses sosialisasi dibentuklah pola sosialisasi yang diilustrasikan dalam sebuah gambar. Pembuatan pola tersebut dilakukan setelah proses sosialisasi berjalan yang akan berkaitan dengan unsur-unsur sebelumnya.

Lebih lanjut Ramlan Surbakti mengemukakan bahwa dari segi penyampaian pesannya sosialisasi politik dibagi dua, yaitu:

1. Pendidikan politik, merupakan suatu proses dialogik diantara pemberi dan penerima pesan, melalui proses ini para anggota masyarakat mengenal dan mempelajari nilai-nilai, norma-norma dan simbol-simbol politik negaranya dari berbagai pihak dalam sistem politik, seperti sekolah pemerintah dan partai politik.
2. Indoktrinasi politik, proses sepihak ketika penguasa memobilisasi dan memanipulasi warga masyarakat untuk menerima nilai, norma dan simbol yang dianggap pihak yang berkuasa, sebagai ideal dan baik. Melalui berbagai forum pengarahan yang penuh paksaan psikologis dan latihan yang penuh disiplin.  
(Surbakti, 1992:117-118).

Berdasarkan penjelasan dari Surbakti bahwa penyampaian pesan sosialisasi politik dibagi menjadi dua, yaitu pendidikan politik dan indoktrinasi politik. Pendidikan politik yaitu proses dialogik antar komunikan dan komunkator melalui suatu proses yang dimana para anggota masyarakat mengenal dan mempelajari nilai-nilai, norma-norma dan simbol-simbol politik negara dari berbagai pihak dalam sistem politik. Indoktrinasi politik yaitu proses sepihak ketika penguasa mengatur dan memanipulasi warga masyarakat untuk menerima nilai, norma dan simbol yang dianggap oleh para penguasa ideal dan baik.

### **2.1.2 Pelayanan**

Pelayanan tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik, oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Pelayanan umum dalam perkembangan lebih lanjut, dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Pengertian pelayanan menurut Sampara Lukman tentang pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000:8). Pengertian pelayanan menurut Kotler di atas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan yang selalu menguntungkan di dalam suatu kumpulan dan merasakan kepuasan bagi penerima pelayanan meskipun tidak terikat pada produk tersebut.

Pendapat Kotler telah dijelaskan di atas, maka Moenir juga mendefinisikan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2008:17). Pelayanan menurut Moenir dapat disimpulkan bahwa proses secara langsunglah (aktivitas) dengan orang lain yang dinamakan pelayanan.

Pendapat Kotler dan Moenir di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk tersebut. Pelayanan juga bisa dikatakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang langsung diberikan kepada yang memerlukan pelayanan secara langsung.

Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, upaya meningkatkan pelayanan umum terdapat enam faktor yang penting diantaranya:

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan- keterampilan
6. Faktor sarana pelayanan  
(Moenir, 2008:88-121)

Pertama, Faktor kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang

yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketepatan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Kesadaran ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketepatan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian”. (Moenir,2008:89)

Berdasarkan pengertian diatas maka adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang baik dalam hal kecepatan maupun dalam hal kualitas. Hal itu tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan rasa perasaan, pertimbangan dan perbandingan. Pertimbangan manusia sebagai subyek faktor kesadaran ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu disiplin dalam pelaksanaan, pengetahuan dan pengalaman (Moenir, 2008:89)

Pendapat kedua diatas, untuk menunjang definisi mengenai pertimbangan manusia sebagai subyek faktor kesadaran perlu adanya disiplin dalam pelaksanaan dan pengetahuan serta pengalaman, dikarenakan dari kedua definisi tersebut sudah seharusnya diterapkan kesadaran pada masing-masing individu (manusia).

Kedua, faktor aturan menurut Moenir dalam bukunya manajemen pelayanan umum adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Dapat disimpulkan dengan adanya aturan yang mengikat dalam setiap individu (manusia)

akan terikat dalam ruang geraknya. Mengawasi pelaksana aturan itu, manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu. Pertimbangan manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu prosedur dan sistem (Moenir, 2008:99-105)

Sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Jadi tanpa sistem prosedur tidak ada landasan berpijak untuk “berkiprah”, dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan.

Ketiga, faktor organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. (Moenir, 2008:98). Faktor organisasi berdasarkan definisi tersebut ialah cara mengorganisir dalam fungsi sarana pelayanan yang baik melalui struktur yang berlaku dalam setiap instansi (pemerintah), melalui mekanisme kebijakannya agar dapat berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

Keempat, faktor pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natural maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. (Moenir, 2008:110). Dari definisi diatas dapat diartikan, jasa

pelayanan tidak ada batasnya selama mampu memberikan pelayanan yang maksimal akan mencerminkan suatu keberhasilan dalam memberikan kontribusi kualitas pelayanan. Dengan mengukur kebutuhan hidup dengan pendapatan, ada dua metode pendekatan yaitu kebutuhan fisik minimum. Kebutuhan hidup minimum (Moenir, 2008:99-110)

Kebutuhan hidup pegawai tidak berbeda dengan kebutuhan hidup kelompok masyarakat pada umumnya, kebutuhan fisik minimum masih sering menggunakan dengan gaji, sehingga secara umum masih sering dibandingkan dengan gaji. Sedangkan kebutuhan hidup minimum lebih mendekati kesejahteraan melalui pendapatan sudah mulai dilakukan meski merupakan usaha jangka panjang yang bersifat makro.

Kelima, faktor kemampuan- keterampilan ialah kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai yang diharapkan selanjutnya mengenai keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. (Moenir,2008:116). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor kemampuan-keterampilan memiliki arti "bisa", dengan dorongan motivasi dan keyakinan setiap individu (manusia) memiliki kemampuan yang dapat memberikan kontribusi salah satunya dengan pemberian pelayanan. Seperti diketahui bahwa orang bekerja selalu menggunakan paling tidak dua unsur yang ada pada setiap manusia, yaitu otot atau tenaga dan Kemampuan bahasa (Moenir,2008:117)

Definisi diatas dapat dijelaskan mengenai otot atau tenaga terkait faktor kemampuan-keterampilan, ini menjadikan hal yang penting dalam memberikan pelayanan dikarenakan setiap manusia memiliki otot atau tenaga yang mampu untuk digerakan selama beraktifitas. Selanjutnya mengenai kemampuan bahasa, ini menjadi hal yang penting dalam diri seseorang atau manusia dikarenakan tanpa memiliki kemampuan bahasa yang benar dan baik akan menjadikan pengaruh terhadap pelayanan. Keenam, faktor sarana pelayanan menurut Moenir, yaitu:

”ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu”. (Moenir,2008:119)

Berdasarkan penjelasan diatas, untuk menunjang faktor sarana pelayanan perlu adanya dukungan dari berbagai segi dari jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas lainnya agar dalam melaksakan tugas atau pekerjaan dapat terbantu sehingga dalam prosesnya tepat waktu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
2. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang bekepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka  
(Moenir,2008:119)

Berdasarkan dari dua fungsi sarana pelayanan diatas, dengan adanya dukungan dari berbagai segi dari jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas akan lebih mudah dan sederhana terhadap para pekerjanya juga memberikan kenyamanan dalam bekerja sehingga mengurangi tingkat kesalahan dari para aparatur.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan



merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan atau hasilnya. Dengan adanya standar, manajemen dapat merencanakan agar hasil akhir memuaskan semua pihak yang memperoleh pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (keputusan MENPAN Nomor 63/2003)

Berdasarkan keputusan MENPAN diatas jelas bahwa segala bentuk pelayanan baik barang atau jasa yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun di daerah-daerah harus berlandaskan pada peraturan perundang-undangan, dimaksudkan agar jelas dasar hukumnya.

### **2.1.3 Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik**

Teknologi informasi telah berkaitan dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik melalui elektronik ini biasa disebut dengan *E-Government*. *E-Government* adalah suatu sistem yang digunakan untuk memberikan informasi serta layanan kepada masyarakat dengan menggunakan media internet.

Pemanfaatan internet oleh pemerintah akan membawa dampak kepada perubahan cara pandang masyarakat terhadap pemerintah dalam hal positif. Perubahan tersebut akan membuat masyarakat harus lebih aktif sehingga diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan perizinan melalui media online. Melalui pemanfaatan media elektronik pelayananpun akan menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan.

Pengertian *E-Government* Menurut Indrajit bahwa:

“*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.” (Indrajit,2002:36)

Berdasarkan penjelasan di atas, *E-Government* adalah suatu pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan seperti melakukan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan fasilitas berbasis elektronik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dari pemerintah. Penggunaan teknologi informasi secara tepat dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat maupun instansi lainnya.

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Budi Rianto dalam bukunya “Polri dan Aplikasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik” (2012:36) menjelaskan tentang E-Government :

“*E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi.” (Rianto, 2012:36)

Berdasarkan penjelasan di atas, e-government digambarkan sebagai sebuah aplikasi yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintahan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melibatkan teknologi. Penggunaan

media elektronik dalam sebuah pemerintahan sudah semestinya dilaksanakan, hal ini karena menjawab perkembangan teknologi di dunia sehingga pemerintah harus mengikuti perkembangan tersebut agar terus berkembang dan menjadi lebih baik.

Pendapat lain dari Rianto ada empat indikator keberhasilan *E- Government*, yaitu :

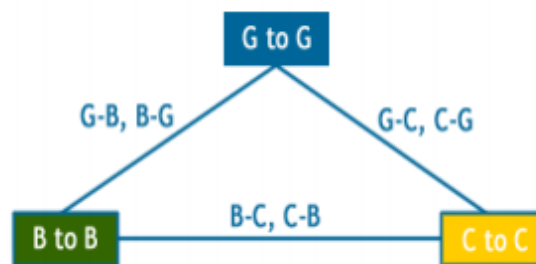
1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
3. Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS ataupun *teleconference*.  
(Rianto, 2012:39)

Berdasarkan pemaparan di atas, indikator keberhasilan suatu penggunaan *E-Government* dapat dilihat dari: pertama, ketersediaan data dan informasi pada pusat data. Artinya informasi dari pusat data merupakan informasi yang mendasar di mana segala data dan informasi yang diperlukan terdapat di pusat data. Kedua, ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah. Artinya data yang ada di pusat akan dijadikan sebagai media promosi daerah guna meningkatkan pemahaman masyarakat umum terhadap daerah tertentu. Ketiga, Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik artinya penggunaan *E-Government* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada aparatur pemerintahan dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang telah diberikan guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Keempat, ketersediaan aplikasi dialog, artinya suatu aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah harus menyediakan sebuah fasilitas yang bertujuan agar masyarakat dapat berinteraksi secara langsung dengan pemerintah, fasilitas tersebut dapat berupa layanan sms, e-

*mail* dan lain sebagainya.

Terkait dengan *e-Government*, konsep ini merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakatnya kapan dan dimanapun agar mereka bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan yang pemerintah berikan kepadanya. Hal ini merupakan salah satu bentuk fungsi pemerintah untuk memberikan alternatif pilihan melalui teknologi informasi (media internet). Menurut Kurniasih Relasi sosial yang terkandung dalam konsep ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Tipe-Tipe Relasi *E-Government***



Dari gambaran di atas terlihat bahwa *e-Government* bertujuan untuk membuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen – G2C*), pemerintah dan kalangan bisnis (*Government to Business – G2B*), serta antar instansi pemerintah (*Government to Government – G2G*) yang lebih bersahabat, nyaman, transparan dan murah. Selain itu, konsep *e-Government* menyangkut juga dengan model *e-Business* lainnya, yaitu *B to B* (*Business to Business*), *B to C* (*Business to Customer*), *C to C* (*Customer to Customer*), dan *C to B* (*Customer to Business*).

1. *Government to Citizens (G-to-C)*, tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
2. *Government to Business (G-to-B)*, merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.
3. *Government to Government (G-toG)*, merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya.
4. *Government to Employes (G-to-E)*, tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa *Government to Citizen* artinya suatu penggunaan media elektronik guna memperbaiki komunikasi antara pemerintah kepada masyarakat. Tujuannya agar hubungan antara pemerintah dengan masyarakat terjalin dengan baik. *Government to Business* artinya pemerintah menyediakan fasilitas bagi para pelaku bisnis untuk mengembangkan bisnisnya dan memberikan kemudahan kepada pembisnis untuk mempromosikan barangnya melalui media elektronik. *Government to Government* artinya penggunaan media elektronik akan memudahkan pemerintah melakukan komunikasi dengan pemerintah lainnya dalam hal memberikan data yang diperlukan tidak harus secara langsung, tetapi cukup menggunakan fasilitas e-mail dalam pengiriman data yang diperlukan. *Government to Employees* artinya pemerintah menyediakan suatu sistem bagi para aparatur pemerintah yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga lain.

Pelayanan elektronik (*online*) merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada masyarakat baik berupa pelayanan perizinan, pelayanan informasi dan lainnya dengan memanfaatkan media elektronik sebagai sarana penunjang pelayanan tersebut. Pelayanan *online* dimaksudkan sebagai upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk mempermudah proses pelayanan dan memangkas waktu pelayanan.

Menurut Karniawati (2011) e-Government adalah :

“*e-Government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama pemerintahan. Implementasi *e-Government* dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik.”  
(Karniawati 2011:233)

Berdasarkan pengertian diatas bahwa *e-government* yaitu bentuk suatu implementasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan kalangan bisnis ataupun pemerintah dengan masyarakat.

Menurut Rowley menjelaskan bahwa layanan elektronik :

"perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan ". (Rowley, 2006: 339-59)

Berdasarkan pengertian diatas dapat kita ketahui bahwa layanan elektronik adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh pihak tertentu dengan memanfaatkan

teknologi sebagai sarana dalam memberikan pelayanan secara online. beberapa yang berhubungan dengan pelayanan online yaitu adanya penyedia layanan *online*, adanya penerima layanan dan sarana penunjang pelayanan secara *online*. penyedia layanan *online* dalam hal ini pemerintah, penerima layanan yaitu masyarakat dan sarana penunjang berupa perangkat keras komputer dan sambungan internet.

Penjelasan lain dikemukakan oleh Bank Dunia dalam Indrajit menjelaskan bahwa *e-government* adalah:

*“E-government refers to to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government)”* (dalam Indrajit, 2004:2)

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti jaringan area luas, internet dan mobile komputer) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan cabang pemerintah lainnya. Penerapan *E-Government* dalam suatu organisasi pemerintah memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan. melalui media internet pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus bertatap muka langsung dengan pemohon sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para masyarakat.

Menurut Salam menjelaskan bahwa

*“E-Government* merupakan sistem manajemen pemerintahan untuk layanan pembangunan dan layanan publik secara transparan,efisien, efektif, dan bertanggungjawab seperti yang dicita-citakan oleh *good governance*.(Salam, 2007:282)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pemanfaatan teknologi dalam penyeleenggaraan pemerintahan dilakukan sebagai upaya

memberikan pelayanan yang transparan, efektif, efisien dan bertanggungjawab dalam upaya pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik.

Lampiran Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *E-Government* perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi keseluruhan wilayah Negara. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.
  - b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
  - c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik.
  - d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis e-government.
  - e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia. Baik pemerintah maupun masyarakat.
  - f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur dalam pengembangan e-government, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan, yaitu: persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.
- (Inpres No 3 Tahun 2003)

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat kita simpulkan bahwasannya penggunaan *E-Government* dalam suatu pemerintahan harus memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas. Penggunaan e-goverenment harus didasari untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. *E-Government* digunakan sebagai media pengembangan sistem manajema pemerintahan agar



tertata lebih baik dari sebelumnya. Partisipasi dari pihak swasta maupun masyarakat sangatlah pening, mengingat penggunaan *E-Government* sangatlah penting untuk pengembangan suatu usaha yang kita miliki dan media bagi masyarakat untuk mencari informasi seputar Pemerintahan. Kinerja yang baik ditandai dengan peningkatan kualitas dari SDM yang dimiliki dengan kemampuannya menerima perubahan dengan menggunakan media teknologi.

Pada dasarnya penerapan *E-Government* mempunyai tujuan-tujuan. Adapun menurut Anwar dan Oetojo dalam rangka penerapan *E-Government* ini meliputi:

1. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah;
2. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini;
3. Menunjang *good governance* dan keterbukaan;
4. Meningkatkan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD);  
(Anwar dan Oetojo, 2004:126).

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti mendapatkan gambaran bahwa tujuan diterapkannya *e-Government* pada dasarnya untuk menciptakan hubungan masyarakat dalam memanfaatkan perkembangan elektronik agar dapat mengakses informasi dan menggunakan layanan dari pemerintah secara lebih mudah demi terwujudnya *good governance*.

Perizinan berusaha adalah pendaftaran yang diberikan pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk surat atau keputusan atau pemenuhan persyaratan atau komitmen. Surat atau keputusan yang diberikan dari Lembaga OSS kepada pelaku usaha ini berupa Tanda Daftar

Perusahaan (TDP). Tanda Daftar Perusahaan adalah surat tanda pengesahan yang diberikan oleh Lembaga OSS kepada pelaku usaha yang telah melakukan usaha.(PP NO 24 Tahun 2018)

Menurut Peraturan Pemerintah No 24 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik bahwa:

“Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.“ (PP NO 24 Tahun 2018)

Berdasarkan kutipan diatas bahwa Pelaku usaha yang dapat menggunakan OSS untuk mengurus perizinan berusaha seperti pelaku usaha perseorangan dan pelaku usaha non perseorangan. Pelaku usaha perseorangan merupakan orang perorangan penduduk Indonesia yang cakap untuk bertindak dan melakukan perbuatan hukum. Berikut ini yang tergolong dalam pelaku usaha non perseroan:

1. Perseroan terbatas
  2. Perusahaan umum
  3. Perusahaan umum daerah
  4. Badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara
  5. Badan layanan umum
  6. Lembaga penyiaran
  7. Badan usaha yang didirikan oleh yayasan
  8. Koperasi
  9. Persekutuan komanditer (*Commanditaire Vennotschaap*)
  10. Persekutuan firma
  11. Persekutuan perdata
- (PP No 24 Tahun 2018)

*Pertama* perseroan terbatas yang selanjutnya disingkat PT merupakan badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang

ini serta peraturan pelaksanaanya.

*Kedua* Perusahaan Umum yang selanjutnya disingkat PERUM merupakan badan usaha milik negara yang seluruh modalnya dimiliki negara berupa kekayaan negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham.

*Ketiga* Perusahaan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah.

*Keempat* Badan hukum lainnya merupakan badan hukum yang didirikan oleh negara dengan undang-undang.

*Kelima* Badan layanan umum merupakan satuan kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang menyelenggarakan usaha atau kegiatan yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

*Keenam* Lembaga penyiaran merupakan penyelenggaraan penyiaran baik lembaga penyiaran publik, lembaga penyiaran swasta, lembaga penyiaran komunitas maupun lembaga penyiaran berlangganan yang dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

*Ketujuh* badan usaha yang didirikan oleh yayasan merupakan badan hukum yang terdiri atas kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukkan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, keagamaan, dan kemanusiaan dan dimana yayasan tidak mempunyai anggota

*Kedelapan* koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-

orang atau badan hukum dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan asas kekeluargaan.

*Kesembilan* persekutuan komanditer (*Commanditaire Vennotschaap*) yang selanjutnya disingkat CV merupakan persekutuan yang didirikan oleh satu atau lebih sekutu komanditer dengan satu atau lebih sekutu komplementer untuk menjalankan usaha secara terus menerus. Sekutu komplementer merupakan sekutu yang berhak bertindak untuk dan atas nama CV dan bertanggung jawab terhadap pihak ketiga secara tanggung renteng sampai harta kekayaan pribadi.

*Kesepuluh* persekutuan firma yang selanjutnya disebut Firma merupakan persekutuan yang menjalankan usaha secara terus menerus dan setiap sekutunya berhak bertindak atas nama persekutuan.

*Kesebelas* persekutuan perdata merupakan persekutuan yang menjalankan profesi secara terus menerus dan setiap sekutunya bertindak atas nama sendiri serta bertanggung jawab sendiri terhadap pihak ketiga.

Berikut ini manfaat-manfaat menggunakan bagi pelaku usaha yang ingin mendaftarkan usahanya:

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat maupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin
2. Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua

*stakeholder* dan memperoleh izin secara aman, cepat dan *real time*

3. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat
4. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam suatu identitas berusaha (Nomor Induk Berusaha)

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Ukuran mengenai sosialisasi Pelayanan Berizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung harus dilihat dari beberapa unsur-unsur keberhasilan. Ukuran dalam penilaian tersebut menunjukkan apakah sosialisasi sudah dilakukan atau belum dalam pelayanan secara *Online* dibidang perizinan berusaha yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak terkendala yaitu kurang sosialisasi dalam mensosialisasikan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kota Bandung. Kurangnya pemahaman petugas teknis merupakan masalah yang muncul dari unsur materi sosialisasi politik

Berdasarkan pemaparan diatas untuk mengkaji dan menganalisis sosialisasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bandung, Peneliti menggunakan teori Michael Rush dan Philip Rush yang didalamnya terdapat 4 unsur sosialisasi politik. Peneliti memakai teori sosialisasi politik dari Michael Rush dan Philip Althof karena relevan dengan permasalahan yang terjadi di Kota Bandung tentang

sosialisasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*Online Single Submission*)

- 1) Agen Sosialisasi adalah perantara atau pihak-pihak yang melaksanakan OSS dan melakukan sosialisasi. Peneliti menggunakan teori Wahid dalam menambahkan unsur agen sosialisasi. Agen sosialisasi dalam proses sosialisasinya ini dapat dilihat dari:
  1. Media massa yang ikut serta dalam mensosialisasikan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik
  2. Lembaga yang mensosialisasikan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik
  3. Organisasi Kemasyarakatan yang ikut serta dalam mensosialisasikan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik
- 2) Materi Sosialisasi adalah isi mengenai pelayanan perizinan berusaha melalui OSS yang akan disosialisasikan di Kota Bandung yang didalamnya mengandung indikator-indikator sebagai berikut
  1. Nilai-nilai yang terkandung adalah mengenai sosialisasi tentang pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di Kota Bandung, nilai sosialisasi kepada calon investor atau calon pengusaha untuk mensosialisasikan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS
  2. pengetahuan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Bandung mengenai sosialisasi tentang pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di Kota Bandung

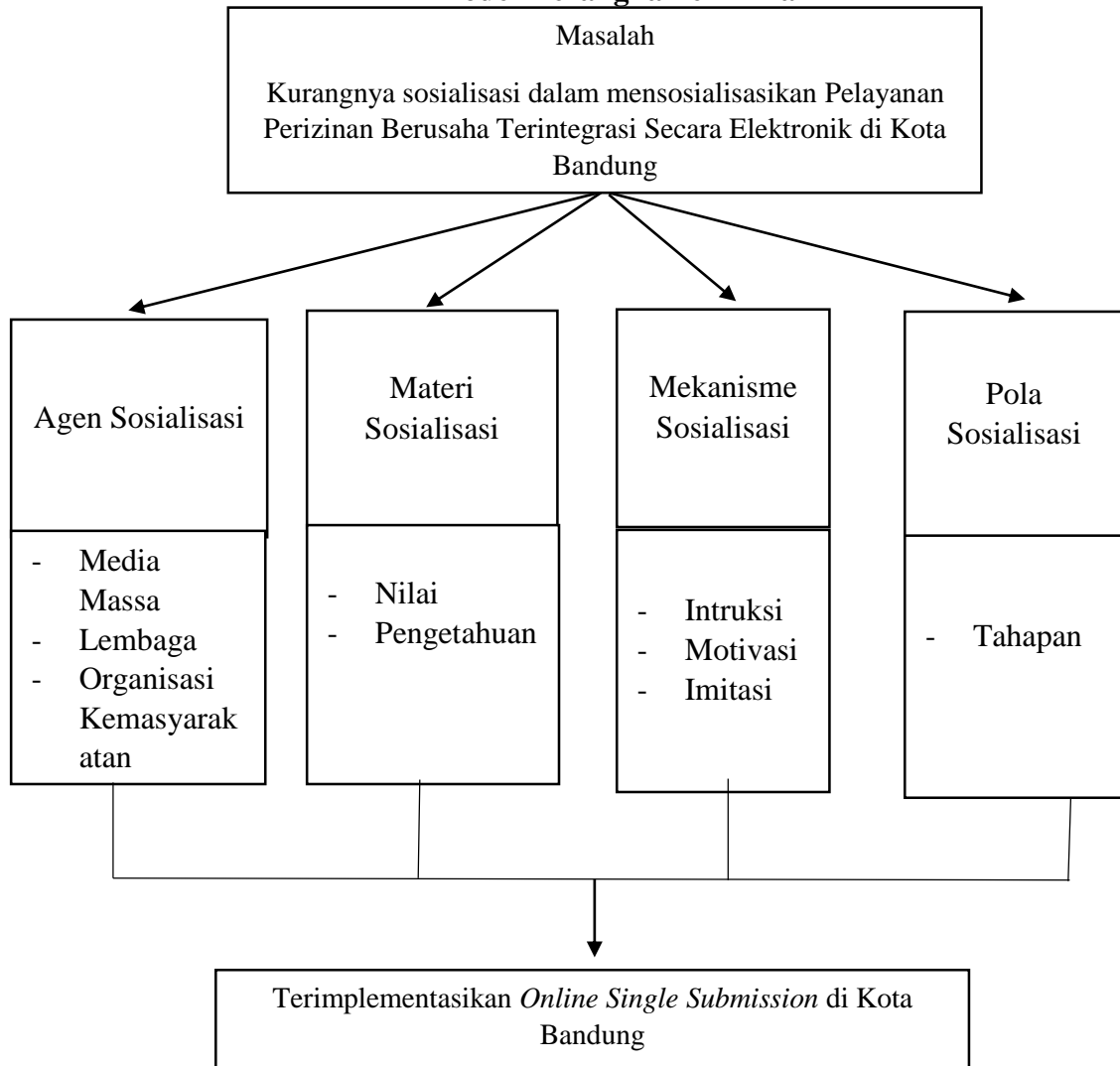
3) Mekanisme sosialisasi adalah cara yang dilakukan aparatur di DPMPTSP Kota Bandung dalam proses sosialisasi politik dalam pelayanan perizinan berusaha melalui OSS, yang terdiri dari :

1. Intruksi adalah perintah dari Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian kepada DPMPTSP Kota Bandung untuk menyampaikan bagaimana cara mensosialisasikan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS
2. Motivasi (pendorong) adalah menjadi penyemangat aparatur di DPMPTSP Kota Bandung dalam melaksanakan sosialisasi politik dalam pelayanan perizinan berusaha melalui OSS
3. Inisiasi adalah proses dimana para pengusaha yang berada di kota Bandung mengikuti beberapa pelatihan cara menggunakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- 4) Pola sosialisasi adalah suatu proses penyampaian informasi yang terus dan berkesinambungan, untuk mengetahui proses sosialisasi politik dalam pelayanan perizinan berusaha melalui OSS. Dalam teori pola sosialisasi terdapat tahapan sosialisasi.

Berdasarkan pada teori, konsep, dan unsur-unsur diatas, peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :

**Gambar 2.1**

**Model Kerangka Pemikiran**



### 3.3 Proposisi

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran, proposisi penelitian ini adalah Sosialisasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung ditentukan oleh unsur-unsur seperti agen sosialisasi, materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi, pola sosialisasi.