

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemberian pelayanan kepada masyarakat dan kesejahteraan umum merupakan kewajiban utama bagi negara. Salah satu tugas pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik adalah ikut berperan dalam proses pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan serta meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa serta pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur bahwa terdapat tiga kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik, yaitu pelayanan barang publik, pelayanan atas jasa publik, dan pelayanan administratif.

Salah satu wujud dari pelayanan di bidang administrasi adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan merupakan sebuah pelayanan terhadap pemberian

legalitas kepada pemohon dalam memperoleh kegiatan tertentu. salah satu jenis pelayanan perizinan yaitu pelayanan perizinan berusaha. Berbagai macam usaha di Indonesia tentunya tidak terlepas dari mekanisme pelayanan perizinan dalam mendapatkan legalitas kepemilikan, hak atas keberadaan usaha dan kegiatan usaha, serta sebagai upaya dalam meningkatkan nilai investasi. Dalam prakteknya, lambatnya proses pelayanan serta ketidakpastian dalam penyelesaian dalam pelayanan perizinan karena pemilik usaha harus menjalani proses birokrasi yang panjang dan berbelit dikarenakan pelayanan yang masih dikerjakan secara manual serta banyaknya berkas yang harus disiapkan dan banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi. Pelayanan yang masih dikerjakan secara manual juga tidak menutup kemungkinan adanya tindak pungli (pungutan liar) di luar standar operasional prosedur sehingga menimbulkan stigma baru bagi masyarakat bahwa pelayanan publik terkesan tidak efektif dan efisien serta adanya disfungsi yang dimanfaatkan oleh oknum, sehingga akan menimbulkan spekulasi atau stereotipe negatif dalam lingkup masyarakat yang berdampak ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, maka pelayanan publik menjadi salah satu fokus perbaikan di era reformasi di masa Presiden Joko Widodo. Salah satu rancangan peraturan yang kemudian didasari oleh pelayanan perizinan yang disfungsional kemudian melahirkan peraturan dan disahkan oleh pemerintah berdasarkan permasalahan yang ada, maka pada tahun 2018 dibentuk Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Dijelaskan dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 5 bahwa Perizinan Berusaha

Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah sistem perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur atau Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi (PP Nomor 24, 2018). Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS) merupakan sebuah sistem Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS dengan mengintegrasikan semua pelayanan perizinan berusaha dimana hal tersebut menjadi wewenang dari menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati atau walikota daerah kepada pelaku usaha yang dilaksanakan melalui sistem online atau terintegrasi secara elektronik.

Pada tahun 2020 dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja sebagai peraturan pelaksanaannya terbit 49 Peraturan Pemerintah dan 4 Peraturan Presiden, salah satunya adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 ini memunculkan sistem elektronik pelayanan perizinan yang baru yaitu OSS-RBA (*Risk Basic Approach*) sebagai entitasnya. Dalam sistem elektronik OSS (baik OSS 1.1 maupun OSS-RBA) pengguna sistem elektronik dalam hal ini adalah pemohon izin, atau pelaku usaha yang mendaftarkan kegiatan berusaha melalui OSS. Sedangkan penyelenggara sistem elektronik adalah pemerintah.

Didalam proses pendaftaran izin berusaha yang dimulai dengan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB), pengguna harus memasukkan identitas diri yang wajib diinput, apabila tidak terisi maka pendaftaran tidak dapat berlanjut. Data pribadi yang dimaksud diantaranya ialah identitas diri seperti nama, NIK, alamat

email serta data-data pribadi lainnya. Yang nantinya data tersebut akan tersimpan dalam sistem OSS. Dalam pelaksanaannya beberapa pihak diberikan hak akses terhadap sistem OSS, diantaranya adalah BKPM untuk pemerintah pusat dan DPMPTSP baik provinsi maupun kabupaten/kota untuk pemerintah daerah.

Pemerintah Kota Pontianak telah menerapkan dan memberlakukan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau OSS, hal tersebut didukung dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Pontianak Nomor 40 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak. DPMTKPTSP Kota Pontianak merupakan salah satu perangkat pemerintah di Kota Pontianak yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu sebagai instansi yang khusus bertugas untuk memberikan pelayanan mengenai perizinan. Kemudahan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dalam pelaksanaannya dapat diakses sendiri oleh pelaku usaha melalui sistem *online*. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat untuk lebih mudah dalam melakukan pengurusan perizinan.

Namun, dalam penerapannya pelayanan perizinan berbasis elektronik masih dijumpai beberapa kendala, baik dari pemerintah sebagai penyelenggara maupun dari masyarakat. Kendala yang dihadapi yaitu adanya perubahan atas peraturan atau kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik dari sistem *Online Single Submission* (OSS) versi 1.1 menjadi sistem

Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA). Dengan adanya perubahan sistem tersebut maka akan membuat pihak pemerintah serta pelaku usaha perlu melakukan penyesuaian kembali terhadap sistem baru sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat berjalan secara optimal.

Selain itu, pelaksanaan perizinan berbasis elektronik atau OSS belum berjalan secara maksimal juga dipengaruhi oleh terbatasnya sumber daya aparatur/pegawai yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

Tabel 1.1
Rincian Jumlah Pegawai DPMTKPTSP Kota Pontianak.

No.	Penempatan di Bidang	Jumlah Pegawai		
		Laki-laki	Perempuan	Persentase (%)
1.	Sekretariat	3	9	24.49
2.	Pengendalian dan Pengelolaan Sistem Informasi Penanaman Modal	4	3	14.29
3.	Pelayanan Penanaman Modal	10	5	30.61
4.	Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal	2	4	12.24
5.	Tenaga Kerja	3	6	18.37
Jumlah		22	27	100

Sumber : DPMTKPTSP Kota Pontianak Tahun 2022

Berdasarkan dari tabel 1.1 yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak, diketahui bahwa jumlah pegawai DPMTKPTSP Kota Pontianak keseluruhan

berjumlah 49 orang pegawai. Sedangkan menurut Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja, pegawai DPMTKPTSP sebenarnya membutuhkan 85 orang pegawai sehingga masih kekurangan 34 orang pegawai. Kondisi jumlah pegawai yang terbatas maka akan mempengaruhi proses pelayanan di DPMTKPTSP Kota Pontianak (SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak, 2022)

Minimnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah sebagai upaya pemberian pemahaman kepada pelaku usaha terkait kebijakan sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik atau OSS juga menjadi salah satu hambatan dalam keberhasilan kebijakan OSS. Berdasarkan hasil observasi peneliti pada *website* Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak, diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak telah mengadakan sosialisasi langsung serta bimbingan teknologi terkait perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik untuk para pelaku usaha yang ada di Kota Pontianak. Kegiatan ini telah dilakukan sebanyak 3 kali. Pada tanggal 24 Mei 2022 dilakukan sosialisasi dengan menghadirkan 35 pelaku usaha dibidang industri, kemudian pada tanggal 28 Juni 2022 dilakukan kembali sosialisasi dengan mengundang 38 pelaku usaha dibidang perdagangan, dan sosialisasi ketiga dilaksanakan pada tanggal 29 Juli 2022 dengan mengundang 38 pelaku usaha dibidang UMK & Koperasi. Sosialisasi yang belum tersampaikan secara merata ini mengakibatkan belum tersampainya informasi terkait dengan sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau sistem *Online Single Submission* (OSS) kepada para pelaku usaha serta pihak-pihak terkait. Minimnya sosialisasi dan bimbingan teknis sistem OSS ini membuat

para pelaku usaha kurang memahami bahkan tidak mengetahui sama sekali terkait dengan adanya sistem perizinan usaha berbasis elektronik (OSS). Berdasarkan rekapitulasi data pelaku UMKM Kota Pontianak periode per 30 september 2022, tercatat terdapat 41.710 jumlah pelaku UMKM di Kota Pontianak. Namun dari jumlah tersebut hanya 2.825 pelaku usaha yang sudah mendaftarkan usahanya di sistem OSS (*sumber: Laporan Perkembangan Koperasi UMKM Dinas Koperasi UKM Prov, Kalbar, 2022*).

Selain minimnya sosialisasi dan edukasi yang mengakibatkan para pelaku usaha kurang memahami tentang pelayanan perizinan usaha berbasis elektronik, masih terdapat masyarakat selaku pelaku usaha yang kesusahan dalam penggunaan sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik (OSS). Dituturkan oleh Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) Armand Suparmand pada webinar, Selasa, 23 November 2021 (Bisnis.com) “kesulitan dalam penggunaan sistem OSS yang dialami oleh pelaku usaha di daerah adalah pada sistem OSS serta membedakan izin-izin usaha sesuai skalanya. Selain itu pelaku usaha mengaku membutuhkan pendampingan yang intens terutama terkait dengan migrasi OSS versi 1.1 ke OSS-RBA”. Hal ini berarti dalam pelaksanaan sistem perizinan berbasis elektronik (OSS) pelaku usaha masih membutuhkan pendampingan dari pihak pelaksana.

Dengan diterapkannya sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (online) maka akan membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat. Namun dalam proses pelaksanaannya, penggunaan sistem online ini masih belum berjalan secara optimal dan efektif. Oleh

karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Kebijakan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) Di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka pada penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Masih terbatasnya sumber daya aparatur/pegawai dalam pengelolaan pelayanan sehingga mempengaruhi proses pelayanan perizinan;
2. Minimnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah sehingga mengakibatkan para pelaku usaha tidak mengetahui adanya sistem pelayanan perizinan usaha berbasis elektronik;
3. Terdapat pelaku usaha yang kesusahan dalam penggunaan sistem perizinan usaha berbasis elektronik.

1.3 Fokus Penelitian

Dilihat dari latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang ada, peneliti memfokuskan penelitian pada proses implementasi kebijakan pada aspek organisasi, interpretasi, dan aplikasi dalam perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

1.4 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian, yaitu “Bagaimana proses implementasi kebijakan Sistem Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak?”

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses implementasi kebijakan Sistem Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khasanah disiplin Ilmu Administrasi Publik, khususnya menyangkut tentang implementasi kebijakan publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi alternatif masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Implementasi Kebijakan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

(Online Single Submission) di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

2. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan informasi mengenai implementasi kebijakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*online single submission*) di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.
3. Bagi peneliti sendiri dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa pengembangan wawasan dan pengetahuan peneliti serta kemampuan berfikir khususnya di bidang ilmu administrasi publik guna menerapkan ilmu yang telah didapat selama dibangku kuliah serta untuk mengetahui proses pelaksanaan dari kebijakan pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik di DPMTKPTSP Kota Pontianak.