

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, pemerintah Indonesia tengah berusaha untuk meningkatkan efektivitas operasional bisnis dengan mempercepat implementasi peraturan berusaha yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Layanan Perizinan Berusaha yang Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan ini, semua layanan perizinan untuk usaha disatukan sepenuhnya oleh pemerintah pusat dalam satu platform, yang disebut Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS).

Online Single Submission (OSS) adalah sebuah sistem pelayanan terintegrasi yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan serta non-perizinan bagi para pelaku usaha di Indonesia. OSS diimplementasikan oleh pemerintah sebagai bagian dari inisiatif untuk meningkatkan iklim investasi dan memfasilitasi berbagai kegiatan bisnis. Para pelaku usaha dapat melakukan registrasi serta memonitor status izin mereka.. Pelaku usaha dapat melakukan pendaftaran dan pemantauan status perizinan mereka secara online melalui *platform* OSS. Hadirnya *platform* ini memungkinkan transparansi dan aksesibilitas informasi bagi para pemohon, yang mana kebijakan dari pemerintah ini sejalan dengan *road map* reformasi birokrasi dalam pencapaian perubahan pada sistem birokrasi, dengan menekankan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan pelayanan publik yang lebih baik. Melalui *e-government* (pemerintahan elektronik) yang dimanifestasikan ke dalam

platform OSS memiliki amanah utama yakni untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan pemerintahan. OSS sendiri mempromosikan keterbukaan dan transparansi dalam proses perizinan. Informasi terkait perizinan dan kegiatan usaha dapat diakses secara publik melalui platform OSS, selain itu juga dengan adanya OSS tersebut pemerintah dapat menerapkan teknologi informasi untuk mengotomatisasi proses-proses birokrasi sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi yang tidak perlu. Hal ini termasuk pemrosesan dokumen, manajemen data, dan komunikasi internal.

Secara umum, tujuan utama di balik penciptaan birokrasi ialah untuk meningkatkan efisiensi dalam organisasi serta mendukung proses pembangunan. Namun, seiring dengan pertumbuhan dan kekuatan birokrasi, muncul berbagai masalah yang tidak menguntungkan, seperti birokrasi yang menjadi sulit ditembus, bersifat sentralistik, mengadopsi pendekatan dari atas ke bawah, dan memiliki struktur hierarki yang sangat panjang. Birokrasi yang besar dan kuat cenderung menunjukkan kinerja yang tidak efisien, mengakibatkan kelemahan, terlalu panjang dalam proses, dan menghambat inovasi (Mardiasmo, 2002, hal. 15–16).

Hal ini tidak sejalan dengan maksud utama penerapan otonomi daerah, di mana pemerintah daerah dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan efektivitas dan profesionalisme aparaturnya guna mencapai pembangunan daerah yang adil dan seimbang berdasarkan ekonomi lokal. Salah satu aspek penting dari implementasi otonomi daerah adalah untuk memperbaiki kinerja pemerintah di level kabupaten dan kota, sehingga dengan adanya otonomi ini, kabupaten dan

kota memiliki kekuasaan untuk merancang kebijakan serta program pembangunan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat daerah.

Pemerintah daerah diharapkan bisa lebih cepat merespons berbagai isu yang muncul di wilayahnya sehingga dapat menciptakan program pembangunan yang lebih efisien dalam menyelesaikan masalah lokal. Selain itu, otonomi daerah juga memberi kekuasaan kepada setiap wilayah untuk menyesuaikan alokasi anggaran berdasarkan prioritas dan kebutuhan setempat. Dengan situasi semacam ini, kebijakan dan program pemerintah Kabupaten dan Kota akan lebih efektif dalam memenuhi permintaan masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan upaya-upaya strategis untuk menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan daya tahan pembangunan daerah yang terukur. Salah satu upayanya adalah menghadirkan birokrasi yang efektif dan efisien yang mendukung pengelolaan sistem administrasi melalui prinsip untuk melayani kepentingan rakyatnya. (Lestari, 2019) menyatakan bahwa pelayanan yang optimal bagi masyarakat merupakan layanan yang diberikan oleh birokrasi yang menganggap dirinya sebagai bagian dari publik (pelayan masyarakat), bukan birokrasi yang mempersulit masyarakat dengan beragam regulasi dan persyaratan yang sengaja dibuat rumit. Pernyataan ini juga didukung oleh penelitian dari (Urmilasari et al., 2013), yang menekankan bahwa salah satu tolak ukur kesuksesan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif. Dengan kata lain, masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah, terjangkau, cepat, dan ramah yang pada akhirnya memenuhi standar kepuasan publik yang diinginkan.

Segudang tuntutan dan protes terhadap performa birokrasi sebenarnya sudah menjadi hal umum dalam sistem pemerintahan yang ada. Oleh sebab itu pemerintah melakukan berbagai macam inovasi agar birokrasi seutuhnya difokuskan untuk berkinerja dengan lebih baik. Hadirnya *platform* OSS ini, maka dapat dipastikan membuka akses informasi publik terhadap keputusan-keputusan pemerintah yang diperlukan oleh masyarakat sebagai bentuk pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan. *E-government* memungkinkan transparansi informasi tersebut, masyarakat mendapatkan sejumlah informasi melalui publikasi data dan informasi secara *online*, selain itu masyarakat juga mendapatkan kemudahan dalam pemantauan kinerja instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Beberapa studi terdahulu telah banyak dilakukan untuk menganalisa fenomena efektivitas *e-government* khususnya terkait *platform* OSS yang digunakan oleh pemerintah, seperti studi yang dilakukan (Syafriadi, 2023) dengan judul Efektivitas Pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS) Untuk Pelayanan Perizinan di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, Syafriadi dalam kajiannya menemukan bahwa pelaksanaan OSS di Pekanbaru telah berlangsung dengan baik, ditunjukkan oleh indikator kepuasan masyarakat yang mencapai 80 persen. Hal ini terbukti dengan peningkatan investasi yang mencapai Rp 5,1 triliun pada tahun 2020, angka ini jauh melampaui hasil investasi di tahun-tahun sebelumnya. Menurut Syafriadi, masalah yang dihadapi dalam penerapan OSS hanya muncul pada tahun-tahun awal operasionalnya. Hal ini disebabkan oleh banyaknya tantangan yang dihadapi

pemerintah daerah, seperti kekurangan sumber daya, serta perangkat lunak dan keras yang belum memadai.

Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Fazil dan Thamrin pada tahun 2022, yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik dalam Proses Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan, menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakefektifan dalam layanan publik oleh Dinas PMPTSP Kota Medan. Meskipun telah tersedia sarana dan prasarana seperti penerapan platform OSS yang seharusnya mendukung pengurusan surat izin usaha perdagangan dan penerbitan surat izin itu sendiri. Kendala yang ditemukan oleh para peneliti ini berkaitan dengan waktu penyelesaian izin yang dikeluarkan oleh Dinas PMPTSP Kota Medan yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Selain itu, terdapat ketidaksamaan dalam pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh dinas kepada para aparatur pelaksana.

Sejalan dengan penelitian yang telah disampaikan, studi yang dilakukan oleh (Pohan & Yafiz, 2023) dengan judul Implementasi *Online Single Submission* (OSS) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara. Para peneliti mengungkapkan bahwa mutu layanan publik yang disediakan oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara melalui sistem Online Single Submission (OSS) secara keseluruhan dianggap memuaskan, namun belum mencapai standar yang ideal. Penelitian ini menemukan adanya hambatan teknis dalam sistem *Online Single Submission* (OSS) yang sering menjadi masalah utama dalam pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara daring. Salah satu isu yang muncul berhubungan dengan pengiriman email, di

mana pesan yang memuat username dan password tidak selalu berhasil sampai ke alamat email pengusaha. Selain itu, terdapat tantangan dalam mengakses data Asosiasi Hukum Usaha (AHU) secara daring pada email pengusaha, serta ketidaksesuaian data konfirmasi wajib pajak (KSWP) dengan sistem OSS. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan agar DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara perlu melaksanakan sosialisasi kepada publik mengenai penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS), sehingga masyarakat mampu mengurus izin mereka sendiri tanpa melibatkan perantara atau pihak ketiga.

Hal yang serupa juga didapatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Rinjani, 2023) dengan judul Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Peneliti menemukan hasil bahwa meskipun sistem *Online Single Submission* (OSS) telah dilaksanakan dengan tepat sesuai tujuan untuk membangun sistem perizinan bisnis yang efisien dan efektif, namun masih ada beberapa rintangan yang menghalangi. Beberapa kendala tersebut meliputi kurangnya pemahaman penggunaan internet pada sebagian pelaku usaha, kemudian masalah pensinkronan data antara pusat dan daerah, serta ketidakmerataan dalam kegiatan sosialisasi.

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya membuktikan bahwa pada dasarnya secara keseluruhan, penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) telah berhasil mencapai tujuannya untuk menciptakan pelayanan perizinan berusaha yang efektif dan efisien. Terbukti dari proses perizinan menjadi lebih cepat dan mudah diakses melalui *platform* OSS, yang mana hal ini berdampak terhadap kemudahan untuk mengurus perizinan dan non-

perizinan bagi pelaku usaha. Meskipun penerapan OSS berhasil, namun juga terdapat kendala signifikan baik dari sisi pemahaman pelaku usaha dalam menggunakan internet, yang mana beberapa pelaku usaha masih menghadapi kesulitan atau kurangnya pemahaman terhadap penggunaan internet, sehingga membatasi aksesibilitas mereka terhadap layanan OSS. Karena tidak semua pelaku usaha belum sepenuhnya memahami manfaat dan cara penggunaan OSS, sehingga dibutuhkan sosialisasi yang merata.

Selain itu, pada sisi aparatur pelaksana baik di tingkat pusat dan daerah juga terdapat kendala yang ditemukan diantaranya yakni terkait menjaga konsistensi data antara sistem OSS pusat dan sistem di tingkat daerah. Tidak selarasnya data antara tingkat pusat dan tingkat daerah dapat menghambat kelancaran proses perizinan, memperpanjang waktu pemrosesan, dan meningkatkan potensi kesalahan data. Karena pengelolaan sistem *Online Single Submission* (OSS) berada di bawah kewenangan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) di Jakarta, tantangan yang timbul pada sistem OSS tidak bisa langsung diselesaikan dengan cepat di tingkat daerah. Penanganan masalah membutuhkan serangkaian langkah penting dalam pengaduan yang dilakukan oleh petugas daerah, yang pada akhirnya memperlambat proses tersebut.

Dalam studi evaluasi setahun implementasi *Online Single Submission* (OSS) oleh Komite Pemantau Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) (dpmppt.kulonprogokab.go.id, n.d., art. 2019). Direktur Eksekutif KPPOD, Robert Endi Jaweng, mengungkapkan bahwa ada tiga isu utama yang menghambat pelaksanaan OSS, mencakup regulasi, sistem, dan manajemen.

Robert menguraikan bahwa pada aspek regulasi, terdapat ketidaksesuaian antara norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK) dengan Peraturan Pemerintah (PP) OSS. Hal ini mencakup NSPK di bidang industri dan pariwisata, yang menimbulkan prosedur tambahan bagi pemenuhan komitmen di sektor industri. Di samping itu, NSPK yang tidak lengkap membuat Pemerintah Daerah (Pemda) terpaksa merujuk pada peraturan lama yang tidak sejalan dengan OSS. Selain itu, isi NSPK untuk sektor tertentu dinilai kurang memadai.

Dalam hala sistem, sebagian besar daerah mengalami tantangan dalam mengintegrasikan OSS, serta database perizinan belum terverifikasi dengan baik. Tanpa fitur E-Payment, tidak semua daerah memiliki Rencana Detil Tata Ruang (RDTR), dan terdapat prosedur tambahan dalam aplikasi Kementerian/Lembaga (K/L) yang dinilai menghambat proses. Di sisi lain, pada aspek manajemen, ditemukan dua hal utama yaitu pengelolaan pada level regulasi dan implementasi. Di tingkat regulasi, OSS berhasil menyederhanakan prosedur perizinan saat memulai usaha, memberikan kepastian waktu untuk pemenuhan komitmen, dan tidak mengalami perubahan dalam besaran biaya. Namun, di tingkat implementasi, kesederhanaan prosedur memulai usaha tidak berdampak pada efisiensi, khususnya dalam pengurusan Izin Lokasi dan IMB Meskipun OSS memberikan jaminan efisiensi dan kepastian waktu untuk pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB), namun terdapat variasi waktu pemenuhan komitmen antar daerah.

Salah satu unit layanan umum di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman Barat yang memiliki peranan penting adalah administrasi perizinan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP). Dalam konteks e-government, sebuah fenomena menarik terlihat dalam pelayanan publik, yaitu pergeseran drastis dari metode tradisional menuju pendekatan yang lebih modern dan berbasis teknologi. Terdapat kecenderungan di kalangan beberapa segmen masyarakat yang mungkin mengalami batasan dalam akses atau kemampuan teknologi untuk menggunakan layanan publik secara digital, sehingga mereka lebih memilih untuk menggunakan perantara ketimbang menjalani proses langsung di tempat penyediaan layanan atau sistem yang telah disiapkan oleh pemerintah lokal yang pasti mengikuti prosedur dan regulasi yang berlaku, membuat pemerintah perlu memastikan bahwa layanan publik digital tersebut dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Fenomena ini mengindikasikan bahwa dari sekian banyak jenis layanan publik, administrasi perizinan berbasis OSS masih tetap menarik untuk dijadikan objek penelitian.

Di samping hal tersebut, adanya evolusi Peraturan Pemerintah mengenai implementasi izin yang sering berubah dan belum sepenuhnya efektif dalam pelaksanaannya, menjadi faktor kedua yang menarik untuk diteliti sebagai hipotesis awal penyebab munculnya ketidakefektifan layanan publik yang diberikan oleh para pegawai pelayanan. Sejak tahun 2018, diterbitkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, yang sebelumnya proses perizinan dilakukan oleh DPMPTSP secara langsung tanpa perantara, kini harus melalui OSS versi 1.0. Kemudian di tahun 2019, OSS versi 1.1 diperkenalkan sebagai pengganti OSS versi 1.0. Masuk ke tahun 2021, terbit Peraturan Pemerintah (PP) No. 5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yaitu OSS

versi 1.1 akan bertransformasi menjadi OSS-RBA (Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko). Fenomena perubahan peraturan yang cepat ini berkontribusi signifikan tidak hanya pada performa DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat yang perlu beradaptasi dengan sistem baru, tetapi juga berpengaruh pada masyarakat pelaku usaha sebagai pengguna.

Mengamati fenomena di atas, penelitian ini akan fokus kepada akar penyebab timbulnya ketidak efektifan pemanfaatan teknologi *Online Single Submission* (OSS) oleh pemerintah Kabupaten Pasaman Barat yang merujuk kepada komitmen untuk mereformasi sistem pelayanan perizinan dan non perizinan berusaha dalam rangka memutus rantai ketidak efektifan pelayanan publik oleh birokrasi. Selanjutnya, pada penelitian ini peneliti juga akan melakukan pembahasan secara mendalam mengenai ada atau tidaknya faktor penghambat yang didapatkan pada penerapan OSS oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat. Sehingga nanti pada akhir penelitian ini akan menghasilkan kajian baru terhadap studi tentang efektivitas pemanfaatan penggunaan teknologi berbasis *platform* OSS pada sistem pemerintahan yang telah melaksanakan reformasi birokrasi namun tidak berjalan sesuai dengan *un sich*-nya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 21 tahun 2016 yang mengatur Pembentukan dan Struktur Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe A, ditegaskan bahwa Pelayanan Perizinan Satu Pintu merupakan serangkaian aktivitas dalam penyediaan perizinan yang dikelola mulai dari fase permohonan hingga terbitnya dokumen, yang semuanya dilakukan oleh DPMPTSP. Ini menunjukkan bahwa

DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat memiliki peran untuk mendukung Bupati dalam urusan administrasi daerah terkait dengan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Melalui Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Pasaman Barat Nomor 5 Tahun 2020 mengenai Standar Operasional Prosedur untuk Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tanggung jawab DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat mencakup pengelolaan administrasi perizinan yang terdiri dari 116 jenis perizinan yang berasal dari 16 sektor.

Untuk meningkatkan layanan perizinan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 24 Tahun 2018 pada 21 Juni 2018. PP ini mewajibkan pemerintah pusat dan daerah untuk menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam semua proses izin usaha, dari pengajuan hingga penerbitan. Ini merupakan bentuk izin usaha yang dikeluarkan oleh Lembaga OSS. *Online Single Submission* (OSS) adalah terobosan dalam pelayanan publik perizinan, di mana teknologi informasi digunakan untuk menyederhanakan proses perizinan. Tujuan dari layanan OSS ini adalah untuk menjalankan mekanisme perizinan pemerintah secara efektif dan efisien, serta untuk mencegah terjadinya praktik korupsi yang sering terjadi di sektor perizinan. Hal ini penting mengingat perizinan seringkali menjadi ranah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Sebagaimana telah diketahui oleh masyarakat, birokrasi yang rumit dan proses pendaftaran usaha yang memerlukan waktu yang lama sering membuat pelaku usaha merasa "tidak bersemangat" untuk mendaftar. Menanggapi hal ini, pemerintah melakukan perubahan struktural yang mencakup pengenalan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online Single Submission* (OSS). Melalui sistem OSS, pemerintah mengkombinasikan semua layanan izin usaha yang sebelumnya berada di bawah tanggung jawab berbagai pihak, seperti Menteri atau Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati maupun Walikota, kedalam satu sistem elektronik. Dengan diluncurkannya OSS, diharapkan masyarakat dan investor bisa lebih mudah, efektif, dan efisien dalam memperoleh izin usaha.

Meskipun otoritas telah melaksanakan reformasi dalam birokrasi melalui penerapan digitalisasi dalam layanan, ternyata masih ada beberapa masalah yang dilaporkan oleh masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Menurut laporan yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI pada tahun 2020, terdapat tiga tipe pengaduan yang paling banyak, yaitu laporan mengenai penundaan berkepanjangan sebesar 31,57%, pelanggaran prosedur sebanyak 24,77%, dan ketidakadaan layanan sebesar 24,39% (Ombudsman RI, 2020). Informasi dari ombudsman di 34 provinsi di Indonesia memperlihatkan bahwa Sumatera Barat merupakan salah satu dari lima wilayah dengan angka pengaduan tertinggi mengenai layanan publik kepada Ombudsman pada tahun 2019 (Ombudsman RI, 2019). Fakta ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Sumatera Barat belum sepenuhnya optimal.

Fakta tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari Direktur Eksekutif Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO), Danang Girindrawardana (dpmppt.kulonprogotkab.go.id, n.d., art. 2019) yang menyatakan bahwa pentingnya penyempurnaan sistem *Online Single Submission* (OSS) menjadi semakin nyata seiring dengan fakta di lapangan yang menunjukkan bahwa sebagian proses

perizinan yang dilayani melalui OSS belum berjalan dengan optimal. Keadaan ini menimbulkan kekhawatiran, terutama di kalangan pengusaha yang sudah ada, terhadap pelaksanaan OSS. Terlebih lagi, implementasi OSS di tingkat daerah masih terbatas, terkendala oleh adanya peraturan daerah yang saling bertabrakan dengan Peraturan Presiden Perizinan Terintegrasi. Menariknya, pemerintah pusat memberikan waktu enam bulan untuk penyesuaian peraturan, namun masih terdapat tantangan dalam menyelaraskan peraturan daerah dengan regulasi nasional.

Ketidaksempurnaan sistem *Online Single Submission* (OSS) juga diakui oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Menurut Husen Maulana (dpmppt.kulonprogokab.go.id, n.d., art. 2019), Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal BKPM, pelaksanaan OSS dalam satu tahun terakhir 2019 belum mencapai tingkat kesempurnaan yang diinginkan. Hal ini terutama dikarenakan OSS telah mengalami perubahan menyeluruh terkait mekanisme perizinan, dan kendala utama yang dihadapi terletak pada pemenuhan komitmen dasar dan beberapa regulasi di Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan aturan yang diterapkan oleh OSS.

(Muharram, 2020) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa dalam kerangka pendaftaran badan usaha, terdapat kewajiban yang melekat pada pemerintah dan organisasi notaris untuk melaksanakan sosialisasi terhadap *Online Single Submission* (OSS). OSS dianggap sebagai inovasi pemerintah untuk mengatasi birokrasi yang kompleks, dan oleh karena itu, implementasinya perlu mendapatkan perhatian dan pengawasan yang cermat. Kewajiban pendaftaran dalam sistem OSS menjadi imperative bagi badan usaha, sebagaimana diatur

dalam Pasal 9 Peraturan Menteri Perdagangan No. 76 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran.

Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat melalui Peraturan Bupati (PERBUP) Pasaman Barat No 5 tahun 2020 tentang Standar Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menuangkan sejumlah aturan yang dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat yang mana salah satu di antaranya yakni terkait aturan waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan nonperizinan. Dari total 16 sektor OPD yang mencakup 116 jenis izin dan non izin, berdasarkan PERBUP tersebut, waktu penyelesaian untuk izin dan non izin disesuaikan dengan kelas risiko yang berhubungan dengan kategori usaha atau KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia), yakni Risiko Rendah, Risiko Menengah Rendah, Risiko Menengah Tinggi, dan Risiko Tinggi. Setiap tingkat risiko ini menetapkan persyaratan izin yang berbeda, di mana semakin rendah risikonya, semakin sederhana prosedur izin usaha yang dibutuhkan. Waktu penyelesaian izin dan non izin yang diatur oleh PERBUP tersebut bervariasi, dimulai dari 1 hari hingga maksimal 7 hari untuk penyelesaian izin dan non izin. Berikut peneliti sajikan dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 SOP Waktu Penyelesaian Perizinan dan Nonperizinan di DPMPTSP Pasaman Barat

No	Sektor	Jenis Izin atau Nonperizinan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Sektor Pekerjaan Umum (Bidang 3)	1. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) 2. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) 3. Surat Persetujuan Proposal Pembangunan MBR	2 hari 2 hari 5 hari
2	Sektor Perdagangan (Bidang 2)	1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) 2. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) 3. Nomor Induk Berusaha (NIB) 4. Tanda Daftar Gudang (TDG) 5. Tanda Daftar Agen atau Distributor 6. Izin Usahan Toko Modern (IUTM)	1 hari 2 hari 1 hari 5 hari 2 hari 2 hari

		30. Izin Penyelenggaraan Praktek Akupuntur Terapis 31. Izin Penyelenggaraan Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu 32. Izin Mendirikan Rumah Sakit 33. Izin Mendirikan Rumah Sakit Tipe C 34. Izin Mendirikan Rumah Sakit Tipe D 35. Izin Operasional Puskesmas 36. Izin Mendirikan Klinik 37. Izin Operasional Klinik Utama Rawat Jalan 38. Izin Operasional Klinik Utama Rawat Inap 39. Izin Operasional Klinik Pratama Rawat Jalan 40. Izin Operasional Klinik Pratama Rawat Inap 41. Izin Apotek 42. Izin Perdagangan Eceran Obat/ Toko Obat 43. Izin Toko Alat Kesehatan 44. Izin Penyelenggara Optical 45. Surat Terdaftar Penyehat Tradisional Empiris 46. Izin Penyelenggaraan Panti Sehat Berkelompok 47. Izin Laboratorium Klinik Umum Pratama 48. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	5 hari 5 hari 7 hari 7 hari 7 hari 7 hari 7 hari 7 hari 7 hari 7 hari 5 hari 5 hari 5 hari 5 hari 5 hari 7 hari 3 hari
10	Sektor Lingkungan Hidup	1. Izin Lingkungan 2. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Air Pembukaan 3. Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC) 4. Izin Pemanfaatan Air Limbah Ke Tanah Untuk Aplikasi (LA) 5. Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (LB3) Untuk Kegiatan Penyimpanan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun	7 hari 7 hari 7 hari 7 hari 7 hari
11	Sektor Pendidikan (Bidang 1)	1. Izin Operasional PAUD 2. Izin Operasional TK 3. Izin Operasional Kelompok Bermain 4. Izin Operasional Kursus dan Pelatihan 5. Izin Operasional Bimbingan Belajar 6. Izin Operasional / Penyelenggaraan SD Swasta 7. Izin Oprasional / Penyelenggaraan SMP Swasta 8. Izin Penelitian / Surat Keterangan Penelitian (SKP)	7 hari 7 hari 5 hari 5 hari 5 hari 7 hari 7 hari 2 hari
12	Sektor Peternakan (Bidang 1)	1. Izin Usaha Rumah Potong Hewan	5 hari
13	Sektor Pertanian (Bidang 1)	1. Izin Penangkaran Benih Padi 2. Izin Usaha Penangkaran Bibit Tanaman 3. Izin Usaha Perkebunan (IUP) 4. Izin Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan (IUP-B) 5. Izin Usaha Industri Pengolahan Hasil Perkebunan (IUP-P) 6. Izin Usaha Produksi Pembenihan Tanaman 7. Izin Usaha Budidaya Holtikultura 8. Izin Usaha Pembenihan Holtikultura	5 hari 5 hari 7 hari 7 hari 7 hari 5 hari 7 hari 5 hari
14	Sektor Pertanahan (Bidang 3)	1. Izin Lokasi	7 hari
15	Sektor Kesehatan Hewan (Bidang 1)	1. Izin Praktek Dokter Hewan 2. Izin Peramedik Veteriner Pelayanan Kesehatan Hewan (SIPP Keswan) 3. Izin Peramedik Veteriner Pelayanan Inseminator (SIPP Inseminator) 4. Izin Peramedik Veteriner Pelayanan Pemeriksaan Kebuntingan (SIP PKB) 5. Izin Peramedik Veteriner Pelayanan Teknik Reproduksi (SIPP ATR) 6. Izin Usaha Veteriner Lainnya (Sivet)	7 hari 7 hari 7 hari 7 hari 3 hari 7 hari

16	Sektor Sosial	1. Izin Operasional Panti Asuhan	NA
		2. Izin Operasional Pusat Rehabilitas	NA
		3. Izin Operasional Pusat Pendidikan dan Pelatihan Sosial	NA
		4. Izin Operasional Pusat Kesejahteraan Sosial	NA
		5. Izin Operasional Rumah Singgah	NA
		6. Izin Operasional Pelindungan Sosial	NA

Sumber data: PERBUP Pasaman Barat No 5 tahun 2020 tentang SPP Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP

Dalam konteks Pasaman Barat, sekitar 150 perusahaan dengan nilai investasi di atas Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) wajib menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) secara berkala (Effendi, 2022). Sehingga pentingnya penyempurnaan sistem *Online Single Submission* (OSS) menjadi semakin nyata seiring dengan fakta di lapangan yang menunjukkan bahwa sebagian proses perizinan yang dilayani melalui OSS belum berjalan dengan optimal, dapat dilihat baik dari segi gagap teknologi yang dihadapi oleh para *user* dalam mengaplikasikan OSS untuk pelaporan, permohonan maupun perpanjangan izin usaha, maupun pada permasalahan waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat. Keadaan ini menimbulkan kekhawatiran, terutama di kalangan pengusaha yang sudah ada, terhadap pelaksanaan OSS.

Terlebih lagi, terbatasnya implementasi *Online Single Submission* (OSS) di tingkat daerah disebabkan oleh kendala waktu penyelesaian perizinan dan nonperizinan, serta adanya peraturan daerah yang bertabrakan dengan Peraturan Presiden Perizinan Terintegrasi, yang diakomodasi dalam Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Reforma Birokrasi. Meskipun pemerintah pusat memberikan waktu enam bulan untuk penyesuaian peraturan, tantangan masih terjadi dalam menyelaraskan peraturan daerah dengan regulasi nasional.

Hipotesa ini mencerminkan dugaan bahwa hambatan implementasi OSS di tingkat daerah melibatkan faktor-faktor seperti waktu penyelesaian perizinan, konflik peraturan daerah dengan regulasi nasional, dan tantangan dalam menyelaraskan peraturan daerah dengan regulasi pusat. Sebagai bagian dari penelitian, hipotesa ini dapat diuji melalui analisis data dan wawancara untuk mengidentifikasi sejauh mana faktor-faktor tersebut mempengaruhi tingkat implementasi OSS di tingkat daerah.

Berdasarkan uraian permasalahan beserta hipotesa di atas maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hambatan tersebut memengaruhi efektivitas implementasi?
2. Bagaimana efektivitas pemanfaatan teknologi OSS dalam peningkatan pelayanan pada dinas DPMPTSP Pasbar

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami berbagai hambatan serta tantangan yang dihadapi dalam pemanfaatan teknologi Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Barat. Hambatan tersebut dapat berasal dari aspek teknis, sumber daya manusia, keterlibatan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis, maupun kesiapan infrastruktur pendukung yang memengaruhi kelancaran implementasi OSS.

Selanjutnya, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas penggunaan teknologi OSS telah mendukung peningkatan pelayanan perizinan, khususnya dalam hal kecepatan, efisiensi proses, transparansi, serta kemudahan akses bagi pelaku usaha. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya

menyoroti potensi keberhasilan dari sistem OSS, tetapi juga berupaya memberikan gambaran menyeluruh mengenai kendala yang perlu diatasi agar sistem tersebut dapat berjalan optimal dan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan oleh peneliti dapat memberikan kontribusi dan bermanfaat, baik dalam konteks akademik maupun dalam praktik, antara lain:

1.4.1. Manfaat Akademis

Melakukan penelitian tentang efektivitas pemanfaat teknologi OSS pada dinas terkait memiliki manfaat akademis yang signifikan, baik untuk peneliti sendiri maupun untuk ilmu pengetahuan. Beberapa manfaat akademis yang dapat diperoleh dari penelitian ini diantaranya:

Dapat memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan akademis, terutama dalam bidang *e-government* beserta administrasi publik, yang mana hasil penelitian dapat memperkaya literatur ilmiah tentang implementasi teknologi dalam konteks pelayanan publik. Selain itu juga dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya, baik yang berfokus pada aspek-aspek spesifik dari implementasi OSS maupun pada pengembangan model atau kerangka konseptual baru terkait implementasi teknologi serupa di konteks pelayanan perizinan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat membantu organisasi, dalam hal ini DPMPSTSP Pasaman Barat, untuk memahami aspek-aspek mana yang berkontribusi terhadap

efektivitas dan efisiensi penggunaan OSS. Ini juga dapat menjadi dasar untuk pembelajaran organisasi dan peningkatan berkelanjutan.

Penelitian dapat membantu dalam mengukur dampak sosial dari implementasi teknologi OSS, termasuk bagaimana teknologi ini memengaruhi partisipasi masyarakat, efisiensi pelayanan publik, dan pemberdayaan ekonomi melalui kemudahan berusaha.



