SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK-BASED APPROACH OLEH DINAS PENANANMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PONTIANAK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KAJIAN KEBIJAKAN PUBLIK

Oleh:

Wirma Oka Sari
E1011201068

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK-BASED APPROACH OLEH DINAS PENANANMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PONTIANAK

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Kebijaan Publik

Oleh:

Wirma Oka Sari

NIM E1011201068

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2024

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK-BASED APPROACH OLEH DINAS PENANANMAN MODAL DAN PELAYANANTERPADU SATU PINTU KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Wirma Oka Sari
NIM. E1011201068

Disetujui Oleh:

Tim Seminar

Dosen Pembimbing Utama

Dr.Ir. Hj. Ida Rochmawati, M.Si
NIP. 196405271992021001

Tanggal: 06/12 2024

Dosen Pembimbing Pendamping

Ahirul Habib Padilah, S.IP, M.Ipol
NIP. 197212272006041002

Tanggal: 04/12 2024

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK-BASED APPROACH* OLEH DINAS PENANANMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PONTIANAK

Oleh :
Wirma Oka Sari
NIM. E1011201068

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal :
Waktu :
Tempat :

Ketua

Dr.Ir. Hj. Ida Rochmawati, M.Si
NIP. 196905021998022001

Sekretaris

Ahirul Habib Padilah, S.IP, M.Ipol
NIP. 199205122022031003

Penguji Utama

Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si
NIP. 196503021990022001

Penguji Pendamping

Aliyah Nur'aini Hanum, S.Sos,M.Si
NIP. 198104232005012002

Disahkan Oleh :
Dekan FISIP Untan

Dr. H. Herlan, M.Si
NIP. 197205212006041001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Wirma Oka Sari : Implementasi Penyelenggaraan Perizinan Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission Risk-Based Approach Oleh Dinas Penananman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak. **Skripsi. Program Studi Administrasi Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak 2024.**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendeskripripsikan dan menganalisa proses Implementasi Pelayan Perizinan Sistem Online Single Submission Risk Based Approach Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak berdasarkan UU Ciptakerja Nomor 11 Tahun 2020 dan Peraturan Daerah Nomor 7 Yahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha. Permasalahan mengenai implementasi penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission Risk-Based Approach Oleh Dinas Penananman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak menarik untuk diteliti, mengingat layanan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kota Pontianak ini dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat Kota Pontianak. Dalam penulisan skripsi ini menggunakan teori Charles O. Jones dalam proses imlementasi Organisasi, Interpretasi dan Aplikasi dengan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Penyelenggaraan Perizinan *Online* Berbasis Resiko di Kota Pontianak oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan dampak yang cukup baik bagi pemerintah Kota Pontianak dalam upaya memberikan pelayanan perizinan yang terintegrasi dan berdampak baik pula kepada masyarakat menggunakannya. Namun dalam pelaksanaannya masyarakat belum dapat memberi umpan balik terhadap layanan yang sudah disediakan. Saran untuk penelitian ini adalah pemerintah dapat lebih gencar lagi dalam pemberian informasi serta mengembangkan sarana dan prasarana yang lebih baik pada pelayanan perizinan *online* sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Kata Kunci : Proses, Implementasi, Kebijakan, Perizinan, Online

ABSTRACT

Wirma Oka Sari : *Implementation of the Licensing Service Policy using the Online Single Submission Risk-Based Approach by the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Pontianak City.* ***Thesis. Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak 2024****.*

The purpose of this thesis is to describe and analyze the implementation process of the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS RBA) Licensing Service by the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Pontianak City, based on the Job Creation Law (UU Ciptakerja) No. 11 of 2020 and Regional Regulation No. 7 of 2023 on Business Licensing Administration. The issues regarding the implementation of the OSS RBA Licensing Service by the DPMPTSP of Pontianak City are interesting to study, as the services provided by DPMPTSP are being utilized well by the people of Pontianak City. This thesis employs Charles O. Jones's theory on Organizational Implementation, Interpretation, and Application with a qualitative approach and descriptive research methods. The research results show that the implementation of Risk-Based Online Licensing in Pontianak City by the DPMPTSP has had a positive impact on the Pontianak City government's efforts to provide integrated licensing services, which have also benefited the community. However, in practice, the public has not been able to provide feedback on the services offered. A recommendation for this research is that the government should intensify information dissemination and develop better infrastructure for the online licensing service, so that the intended objectives can be achieved.

Keywords: Process, Implementation, Policy, Licensing, Online"

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "*Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission Risk-Based Approach Oleh Dinas Penananman Modal Dan Pelayananterpadu Satu Pintu Kota Pontianak*". Penulisan skripsi ini didasari pada Implementasi Perizinan *Online* Berbasis Resiko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak. Dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana serta penyampaian informasi yang kurang masif sehingga penyelnggaraan Perizinan *Online* OSS RBA belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana proses Implementasi Sistem Perizinan *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana proses dari Implementasi Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kota Pontianak. Manfaat dalam penelitian ini ialah untuk menambah pengetahuan baik bagi peneliti maupun menjadi referensi terkait dengan penelitian dibidang implementasi kebijakan perizinan *online.* Selain itu diharapkan dapat membantu pemerintah dalam mengembangkan program *OSS RBA* melalui saran-saran dalam penelitian skripsi ini.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Penata Perizinan Ahli Muda Sub Koordinator Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kota Pontianak. Serta subyek tambahan dalam penelitian ini

adalah pelaku usaha yang telah mendaftarkan usahanya pada OSS RBA dan pelaku usaha yang belum mendaftarkan usahanya OSS RBA.

Hasil penelitian menunjukkan dari aktivitas organisasi bahwa sumber daya yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak masih terbatas baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya peralatan (sarana dan prasarana). Secara kuantitas dan kualitas masih perlu adanya peningkatan kompetensi para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak yang ditunjuk untuk menjalankan kebijakan Pelayanan Perizinan *Online* berbasis resiko. Walau sudah melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana, masih perlu adanya pemenuhan sarana dan prasarana untuk menunjang aktivitas layanan Perizinan *online* di gedung Mal Pelayanan Publik kota Pontianak sehingga masyarakat dan pihak pelaksana merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang optimal.

Dari aktivitas intrepetasi Kebijakan Pelayanan Perizinan *online* OSS RBA ini belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh masyarakat yakni pelaku usaha di Kota Pontianak dikarenakan sosialisasi khusus kepada masyarakat dan pelaku usaha akan adanya sistem pelayanan perizinan *online* OSS RBA masih kurang maksimal serta penyampaian informasi yang masih minim, sehinggga jalannya sistem perizinan *online* OSS RBA ini masih belum optimal. Penyampaian informasi dan sosialisasi yang masih kurang diebabkan adanya keterbatasan anggaran dan sumber daya aparatur dari DPMPTSP Kota Pontianak.

Dari aktivitas aplikasi, penerapan kebijakan pelayanan perizinan OSS RBA oleh DPMPTSP Kota Pontianak dalam aktivitas pelayan publik sejauh ini sudah

berjalan cukup baik dan sesuai dengan tujuan kebijakan yang telah dirancang untuk memudahkan pelaku usaha dalam pemrosesan perizinan secara *online*. Hanya saja, dalam pengaplikasiannya terdapat hambatan dari masih belum sempurnanya sistem OSS RBA sehingga masih terdapat usaha yang tidak dapat mendaftarkan usahanya pada laman OSS RBA serta respon masyarakat yang banyak kurang menyetujui mengenai kemudahan mendapat izin berusaha dan adanya kontradiktif terkait permasalahan verifikasi pengawasan oleh DPMPTSP yang dilakukan setelah pelaku usaha mendapat izin atas usahanya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, perlu adanya perbaikan yang harus dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pontianak yakni pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia secara maksimal melalui penguatan organisasi dan koordinasi antar Perangkat Daerah dan menyediakan saarana dan prasarana yang lebih persentif untuk menunjang kelancaran pelayanan. Penyampain informasi mengenai Perizinan *online* lebih masif tidak hanya melalui sosialisasi pertemuan langsung bersama DPMPTSP Kota Pontianak namun juga perlu diseimbangkan melalui media sosial agar dapat menjangkau sasaran kebijakan lebih luas dan dapat meminimalisir biaya yang dikeluarkan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Wirma Oka Sari

Nomor Mahasiswa : E1011201068

Program Studi : Administasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pontianak, 10 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

(Wirma Oka Sari)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar (Q.S. Al-Baqarah : 153)

Persembahan :

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, dengan rahmat hidayah dan ridho-Nya serta dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dengan syukur dan bangga saya persembahkan semua ini kepada :

1. Allah SWT, ucapan syukur kepada Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan petunjuk dan memberikan kelancaran atas terselesaikannya skripsi saya.
2. Ayah saya (Erwin) seorang yang saya sebut Ayah dan berhasil menjadi motivasi terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Beliau menjadi tulang punggung keluarga yang penuh dengan perjuangan dan kerja keras, sehingga saya dapat berada pada posisi sekarang. Alhamdulillah kini saya telah dititik ini, menyelesaikan apa yang telah dimulai sebagai tanda bakti, hormat dan terima kasih.
3. Ibu saya (Masopa), perempuan hebat yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tidak terhingga. Saya persembahkan karya ini kepada ibu, seseorang yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta kasih. Terima kasih bnayak atas segala

doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.

4. Windry Astica dan Willya Oktavia Putri, kedua saudara yang juga saya sayangi dan saya bnaggakan. Terima kasih selalu menjadi penyemangat dan penguat serta menghibur saya dalam menjalani kehidupan ini.
5. Sahabat-sahabat terbaik saya yang telah menjadi bagian teman dan keluarga semasa awal perkuliahan hingga akhirnya saya menyelesaikan tugas saya menjadi mahasiswa. Terima kasih atas semua dukungan, semangat serta doa yang telah kalian berikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktuya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan juga pembelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terima kasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa Ibu dan Bapak akan selalu terpatri di hati saya.
7. Terkahir, kepada diri saya sendiri Wirma Oka Sari. Terima kasih banyak telah berjuang sejauh ini. Terima kasih tetap menjadi manusia yang mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaaan dan tidak mudah menyerah dan terus mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada. Apapun kurang dan lebihmu, mari tetap merayakan diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Implementasi Pelayanan Perizinan Sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* Oleh Dinas Penananman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Selanjutnya, penulis menyadari adanya kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui skripsi ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakults Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakults Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

4. Dr. Ir. Ida Rochmawati selaku Pembimbing Utama dan Ahirul Habib, S.IPOL selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, motivasi serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si selaku Penguji Utama dan Aliyah Nur'aini Hanum, S.Sos., M.Si selaku Penguji Kedua yang telah memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
6. Dr. Rusdiono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama peneliti menjalani perkuliahan di Fakults Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
7. Bapak/ibu dosen, Staff Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam masa perkuliahan.
8. Bapak Fahmi selaku Penata Perizinan Ahli Muda Sub Koordinator Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kota Pontianak yang telah menjadi informan pada penelitian ini dan banyak meluangkan waktu untuk memberikan informasi-informasi yang diperlukan peneliti dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh peneliti yang telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penulisan ini terdapat kesalahan dan kekurangan baik dalam segi bahasa maupun teknik penyajiannya. Semoga segala kebaikan, bantuan

dan dorongan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT dan hasil karya yang peneliti lakukan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang berarti bagi semua yang memerlukannya.

Pontianak, 30 November 2024

Wirma Oka Sari
E1011201068

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....**Error! Bookmark not defined.**
ABSTRAK ii
RINGKASAN SKRIPSI iv
PERNYATAAN KEASLIAN vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 8
1.3 Fokus Penelitian 8
1.4 Rumusan Masalah 8
1.5 Tujuan Penelitian 8
1.6 Manfaat Penelitian 9
1.6.1. Manfaat Teoritis 9
1.6.2 Manfaat Praktis 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1. Kebijakan Publik 10
2.2 Implementasi Kebijakan Publik 11
2.2.1. Model Implementasi Kebijakan Publik 12
2.2.1.1 Model Implementasi kebijakan Edward III 13
2.2.1.2 Model implememtasi oleh Van Meter dan Van Horn 14
2.2.1.3 Model kebijakan menurut Merilee S. Grindle 16
2.3 Proses Implementasi Kebijakan Publik 18
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan 24
2.5 Alur pikir penelitian 26
2.6 Pertanyaan Penelitian 28
BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1 Jenis Penelitian 29

3.2 Langkah-langkah Penelitian 29
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 29
3.3.1 Lokasi Penelitian 29
3.3.2 Waktu Penelitian 30
3.4 Subyek dan Obyek Penelitian 30
3.4.1 Subyek Penelitian 30
3.4.2 Obyek Penelitian 31
3.5 Teknik Pengumpulan Data 31
3.6 Instrumen Alat Pngumpulan Data 33
3.7 Analisis data 34
3.7.1 Keabsahan data 35
3.6.2 Teknik analisis data 36
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 38
4.1. Gambaran Umum Kota Pontianak 38
4.1.1. Sejarah Singkat Kota Pontianak 38
4.1.2. Letak dan Luas Wilayah Kota Pontianak 38
4.2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal 40
4.2.1. Kedudukan 40
4.2.2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal 42
4.2.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal 42
4.2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal 45
4.3. *Online Singgle Sub-Mission Risk Based Approach* 53
4.3.1 Manfaat OSS RBA 58
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN 62
5.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan 62
5.2 Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan 64
5.2.1 Pelaksana Kebijakan 65
5.2.2. Standar Operasional Prosedur 68
5.2.3 Sumber Daya Keuangan dan Peralatan 69
5.2.4. Penetapan Manajemen Pelaksana Kebijakan 71
5.3 Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan 72
5.3.1. Isi dan Tujuan Kebijakan 73

5.3.2. Sosialisasi 76
5.3.3. Dukungan Masyarakat 80
5.4. Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan 83
5.4.1. Pedoman Program Pelaksana Penerapan Kebijakan 83
5.4.2. Kendala dan Hambatan Terhadap Pelaksana Kebijakan 85
BAB VI PENUTUP 89
6.1 Kesimpulan 89
6.2 Saran 91
6.3 Keterbatasan Penelitian 92
DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN 1 97
LAMPIRAN 2 99
LAMPIRAN 3 101
LAMPIRAN 4 104
LAMPIRAN 5 105
LAMPIRAN 6 106

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. 1 Jumlah usaha yang terdaftar di Pontianak..... 7

3. 1 Waktu Penelitian 30

4. 1 Izin usaha berdasarkan klasfikasi risiko..... 55

5. 1 Sarana dan Prasarana di DPMPTSP Kota Pontianak…….59

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. 1 Tampilan Website OSS RBA..... 5

2.1 Alur pikir penelitian……... 27

4. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP…….. 44

4. 2 Mall Pelayanan Publik Pontianak .....**Error! Bookmark not defined.**

4. 3 Beranda Pelaku Usaha OSS RBA .....**Error! Bookmark not defined.**

4. 4 Data Pelaku Usaha .....**Error! Bookmark not defined.**

4. 5 Tingkat Kepatuhan Pelaku Usaha .....**Error! Bookmark not defined.**

5.1 Sosialisai OSS RBA ……**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Pedoman Wawancara .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 2 Pedoman Observasi .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 3 Dokumentasi Wawancara.....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 4 Data Informan .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 5 Surat Tugas Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 6 Daftar Riwayat Hidup .....**Error! Bookmark not defined.**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi banyak aspek, termasuk pada aspek pemerintahan. Kemajuan teknologi menuntut pemerintahan agar dapat mewujudkan *good governance. E-Gorvernment* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan (Indrajit: 2006).

Penerapan *E-Government* sendiri akan banyak memberikan manfaat positif dalam kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Penggunaan *E-Government* adalah salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi sebagai alat untuk membantu pengelolaan sistem pemerintahan dengan lebih mudah, cepat dan efisien. Di kalangan pemerintahan, pemerintah Indonesia telah menerapkan beberapa inisiatif dalam pelayanan publik melalui *E-Government*, antar lain adalah pelayanan perpajakan, pelayanan perizinan, pendidikan serta barang dan jasa.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, menurut Subarsono (dalam Sri, 2014), pelayanan publik merupakan produksi

birokrasi publik yang diterima oleh warga negara penggunaan maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna dimaksudkan adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya.

Perizinan merupakan salah satu jenis dalam pelayanan publik dalam bidang administratif. Perizinan menjadi sangat penting karena hal ini menyangkut legalitas suatu usaha, bangunan maupun orang untuk menetap/melangsungkan suatu kegiatan. Di Indonesia sendiri terdapat banyak peraturan mengenai perizinan, termasuk salah satunya adalah perizinan berusaha. Dalam pelaksanaannya, masih banyak pelaku usaha yang secara sengaja maupun tidak disengaja dengan tidak melakukan pendaftaran perizinan untuk usaha yang dijalankan karena panjang dan berbelitnya proses birokrasi dalam usaha mendapatkan izin usaha tersebut.

Dengan masalah demikian, pemerintah berusaha hadir untuk memecahkan permasalahan tersebut dengan dirancang dan disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Kemudian kebijakan tersebut disempurnakan kembali lewat Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.

*Online Single Submission Risk Based Approach (*OSS RBA) atau Perizinan Berusaha Berbasis Resiko adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Penyelenggaraan Perizian Berusaha Berbasis Resiko melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) sendiri merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Selanjutnya, diturunkan pada Pemerintah kota Pontianak, lewat peraturan daerah Kota Pontianak nomor 7 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kota Pontianak.

Dengan diadakannya OSS RBA ini, diharapkan masyarakat yang memiliki usaha menjadi lebih tertib dalam perizinan karena OSS RBA sendiri dirancang dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam mengurus segala bentuk perizinan mengenai usaha yang telah mereka dirikan. OSS RBA memiliki website maupun aplikasi yang dapat diakses oleh siapapun yang mana hal ini difungsikan agar dapat mempermudah dalam hal pengajuan perizinan usaha. Pada website maupun aplikasi OSS RBA sendiri telah terdapat pengelompokkan jenis usaha berdasarkan resiko. Resiko usaha yang terdapat pada sistem OSS RBA ini terbagi menjadi 4 macam resiko yang mana nantinya akan mendapat jenis perizinan yang berbeda pula.

Pada jenis usaha yang beresiko rendah, sistem OSS RBA akan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB). Pada usaha yang memiliki tingkat resiko rendah adalah pelaku usaha yang memiliki Usaha Mikro dan Kecil (UMK), maka dalam perizinannnya NIB berlaku sebagai perizinan tunggal. Selanjutnya, pada jenis usaha menengah rendah, akan mendapat perizinan berusaha dengan diberikannya NIB

dan sertifikat standar. Pada tingkat resiko menengah rendah ini, pelaku usaha akan mendapatkan sertifikat standar yang mana merupakan legalitas untuk melakukan kegiatan usaha dalam bentuk pernyataan pelaku usaha unttuk memnuhi standar usaha. Standar pelaksana kegiatan usaha wajib dipenuhi oleh pelaku usaha selama melaksanakan kegiatan usaha dan akan dilakukan pengawasan atas pemenuhan standar guna memantau tingkat kepatuhan pada usaha.

Pada resiko menengah tinggi, sistem OSS RBA akan mengeluarkan NIB dan sertifikat standar. Sama halnya seperti usaha tingkat menengah rendah, pelaku usaha dengan tingkat menengah tinggi juga mendapat sertifikat standar. Dalam kategori ini, NIB dan sertifikat standar sebagai perizinan berusaha yang digunakan sebagai legalitas. Dalam kegiatan usaha tertentu, dilakukan verifikasi pemenuhan standar pelaksana kegiatan usaha, palaksanaan verifikasi ini dapat bekerjasama dengan pihak ketiga yang telah diakreditasi pemerintah. Pada usaha yang memiliki resiko tinggi, sistem akan mengeluarkan NIB serta izin. Pada pelaku usaha dengan tingkat resiko tinggi ini harus memiliki izin, yang mana izin ini adalah sebuah legalitas usaha dalam bentuk persetujuan pemerintah kepada pelaku usaha untuk melakukan operasional dan komersil kegiatan usahanya. Persetujuan pemerintah dapat diterbitkan setelah pelaku usaha memenuhi semua persyarakatn pelaksana kegiatan usahanya.

Penetapan tingkat resiko dan peringkat skala usaha telah diatur dalam UU Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko, penilaian tingkat bahaya dilakukan terhadapa aspek kesehatan, keselamatan, lingkungan, serta pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya, juga hal ini

dipengaruhi oleh sifat kegiatan usaha. Hal ini juga dilakukan dengan memperhitungkan jenis kegiatan usaha, kriteria kegiatan usaha, lokasi kegiatan usaha, keterbatasana sumber daya. Potensi bahaya juga mempertimbangkan hampir tidak mungkin terjadi, kemungkinan kecil terjadi, kemumungkinan terjadi, hampir pasti terjadi.

Bagi pelaku usaha yang akan mendaftarkan usahanya hanya perlu mengunjungi website resmi OSS RBA (https://oss.go.id/) atau mengunduh aplikasi OSS RBA pada *google playstore* atau *app store*.

Gambar 1. 1 Tampilan Website OSS RBA



Sumber: Website OSS RBA, diakses pada 19 Januari 2024, pukul 13.25

Pada gambar diatas merupakan tampilan dari website OSS RBA yang mana ditunjukkan pada pelaku usaha yang ingin mengurus izin usahanya, dapat mengakses website OSS RBA, lalu memilih daftar untuk mendapat hak akses. Lalu, pelaku usaha dapat memilih kategori usahanya, yaitu Usaha Mikro dan Kecil (UMK), selanjutnya memilih pelaku usaha secara perorangan ataupun badan usaha. Lalu langkah selanjutnya hanya melengkapi data diri dan melakukan aktivasi. Dengan diterapkannya kebijakan ini, dapat sangat memudahkan masyarakat untuk mendapat izin. Namun, tentu saja ketika dalam proses implementasinya ada beberapa hal yang tidak berjalan sesuai ekspektasi dari para aktor kebijakan.

Dalam proses pengimplementasian kebijakan pelayanan perizinan OSS RBA ini, DPMPTSP selaku dinas yang ditunjuk untuk menjalankan kebijakan melakukan perpindahan kantor yang sebelumnya berlokasi pada Jl. Sutoyo No. 1, Pontianak Selatan dan adanya perpindahan kantor pada Mall Pelayanan Publik Kota Pontianak pada Jl. Kapten Marsan No. 33 lantai 3, darat Sekip, Pontianak Kota. Pada pemindahan ini, DPMPTSP memberikan pelayanan publik lewat gerai pada loket DPMPTSP di Mall Pelayanan Publik kota Pontianak lt. 3 termasuk juga pada pelayanan perizinan OSS RBA. Seluruh pelayanan yang menyangkut Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah berpindah pada Mall Pelayanan Publik kota Pontianak.

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DPMPTSP diketahui bahwa adanya keterbatasan sarana prasarana yang mana pada kantor DPMPTSP sendiri seperti jaringan internet yang kurang baik sehingga hal tersebut menghambat pelayanan kepada masyarakat yang akan melakukan pendaftaran usahanya di kantor DPMPTSP. Masyarakat juga mengeluh mengenai kurangnya kompetensi SDM pada bagian *Front Office* yang menguasai teknis tentang prosedur perizinan berbasis *online* (OSS) sehingga kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu diketahui bahwa, dalam pelaksanaannya masih minimnya petugas yang melakukan pengawasan lapangan serta dengan keterbatasan anggaran.

Masih kurangnya pemahaman/pelaku usaha maupun petugas pelayanan dari DPMPTSP mengenai persyaratan maupun prosedur mekanisme yang berlaku menyebabkan kesulitan dalam proses pengurusan izin usaha. Hal ini menyebabkan

pemohon/pelaku usaha kesulitan dan kebingungan dengan prosedur yang berlaku disebabkan oleh kurangnya pemahaman petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya.

Selain itu, masih adanya persyaratan yang diperlukan dalam memproses perizinan melalui OSS yang belum bisa dipenuhi. Dan permasalahan lainnya seperti sosialisasi yang dilakukan oleh dinas terkait tidak merata sehingga masih banyak pelaku usaha kecil yang tidak mendapat informasi atau sosialisasi mengenai sistem perizinan online. Menurut pra-survey yang dilakukan penulis, banyak pelaku usaha kecil/UMKM yang masih belum mendaftarkan usahanya pada sistem OSS RBA. Para pelaku UMKM masih asing mendengar aplikasi maupun website perizinan OSS. Menurut data dari DPMPTSP menunjukkan bahwa sebanyak 50.212 pelaku usaha telah mendaftrakan usaha mereka pada sistem OSS RBA.

Tabel 1. 1 Jumlah usaha yang terdaftar di Pontianak

No	**Kecamatan Usaha**	**Jumlah**
1	Kecamatan Pontianak Barat	10.985
2	Kecamatan Pontianak Kota	13.400
3	Kecamatan Pontianak Selatan	8.639
4	Kecamatan Pontianak Tenggara	5.512
5	Kecamatan Pontianak Timur	5.733
6	Kecamatan Pontianak Utara	5.943
Jumlah		**50.212**

Sumber: DPMPTSP Kota Pontianak, diakses pada 26 Januari 2024, pukul 19.15

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisi lebih lanjut mengenai proses berjalannya implementasi kebijakan OSS RBA yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Pontianak.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah penelitian adalah:

1. Jaringan internet di kantor DPMPTSP kurang bagus membuat pelayanan online terhambat.
2. Kurangnya kompetensi pengelola pelayanan operasional/*Front Office* dalam melayani masyarakat, banyak pelaku UMKM yang belum mengetahui tentang OSS RBA.
3. Terdapat jenis usaha yang tidak dapat terdaftar pada OSS RBA

1.3 Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah terdapat pada proses implementasi Pelayanan Perizinan Sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* Oleh Dinas Penananman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana proses Implementasi Sistem Perizinan *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pontianak?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari paparan latar belakang serta rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana proses dari Implementasi

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak terkait, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Adapun antara lain, manfaat dari penelitian ini adalah:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dalam penelitian serta dapat menjadi referensi dalam mengembangkan dan memperkaya pengetahuan terkait penelitian mengenai Implementasi Kebijakan maupun penelitian lainnya, terutama bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan evaluasi dan masukan bagi DPMPTSP Kota Pontianak dalam mengembangkan dan memperbaiki kualitas pelayanan terkait OSS RBA.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pelaku UMKM mengenai peraturan perizinan berusaha sehingga lebih taat pada aturan yang berlaku.