

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pemberian Perizinan Berusaha untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) setelah Berlakunya *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Jambi

Sistem Perizinan Usaha Online (Online Single Submission/OSS) diciptakan dan disediakan oleh pemerintah. OSS merupakan sistem perizinan yang dirancang untuk mengefisienkan dan memudahkan proses perizinan perusahaan. Sistem ini terhubung secara elektronik dengan berbagai Kementerian dan Lembaga (K/L) di seluruh Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah telah melakukan sejumlah reformasi struktural, termasuk penyesuaian besar-besaran pada proses perizinan yang terkait dengan kemudahan berusaha. Untuk membantu pelaku usaha memperoleh perizinan yang dibutuhkan dengan lebih cepat, pemerintah menciptakan layanan Online Single Submission (OSS). Dengan memungkinkan pelaku usaha untuk mengajukan berbagai jenis perizinan melalui satu platform yang terintegrasi, layanan ini memangkas birokrasi dan mempercepat prosedur perizinan. Sistem OSS perlu dihubungkan dengan sistem pemerintah lainnya, seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sesuai dengan perkembangan terkini. Informasi tentang persyaratan perizinan dan kewajiban perpajakan akan dapat ditangani dengan lebih efisien dan sistematis berkat adanya koneksi ini. Sistem OSS berfungsi sebagai wadah integrasi elektronik yang mengelola seluruh layanan perizinan usaha di bawah yurisdiksi berbagai otoritas, seperti walikota, gubernur, bupati,

menteri, atau pimpinan lembaga terkait. Integrasi ini diharapkan dapat membuat proses perizinan menjadi lebih efektif dan transparan, sehingga lebih menguntungkan pelaku usaha dan meningkatkan iklim investasi di Indonesia.⁴⁸ Keberadaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) merupakan komponen krusial bagi kekuatan ekonomi suatu negara, karena perannya yang vital dalam memperkuat perekonomian dalam negeri. UMKM tidak hanya memetakan dan meningkatkan pendapatan masyarakat, tetapi juga menciptakan banyak lapangan kerja yang vital bagi kesejahteraan ekonomi negara. Meskipun demikian, sejumlah sektor ekonomi, khususnya UMKM, telah terdampak secara signifikan oleh pandemi COVID-19, yang mulai menyebar pada akhir tahun 2019. Perekonomian telah sangat terdampak oleh epidemi ini, khususnya sektor UMKM, yang secara historis telah menjadi tulang punggung perekonomian negara ini. Penurunan nilai perdagangan, meningkatnya angka pengangguran, dan gangguan di sektor industri hanyalah beberapa cara di mana dampaknya terasa. Usaha mikro, kecil, dan menengah memiliki sejumlah kendala, mulai dari permintaan konsumen yang menurun hingga gangguan rantai pasokan yang menyebabkan masalah keuangan dan operasional. Akibatnya, UMKM membutuhkan perhatian dan bantuan ekstra untuk pulih dan menyesuaikan diri dengan keadaan ekonomi yang berubah. Sektor UMKM harus diperkuat dan dipulihkan untuk menjaga stabilitas ekonomi dan meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat.⁴⁹

⁴⁸ Pakpahan, Aknolt Kristian. 2020. COVID-19 dan Implikasi Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*. Hal. 21.

⁴⁹ Izhandri Shandi, 2019, "OSS dan Perkembangan Indonesia", *Universitas Sumatera Utara*. Diakses dari <https://mkn.usu.ac.id/images/11.pdf>

Setiap tahunnya, perizinan usaha terus meningkat sebagai dampak dari penerapan OSS. Meskipun dukungan pemerintah masih minim, khususnya di bidang infrastruktur, layanan OSS telah berjalan cukup baik dengan tetap mematuhi pedoman prosedur operasi standar yang telah ditetapkan. Namun, di tingkat nasional, Presiden Republik Indonesia Joko Widodo telah menyatakan dukungannya yang kuat terhadap penerapan OSS di berbagai daerah. Ia menyatakan bahwa hal tersebut akan memperbaiki iklim usaha di Indonesia, memperlancar operasional UMKM, dan meningkatkan kepercayaan investor untuk menciptakan lapangan kerja.⁵⁰

Penerapan teknologi seperti Sistem Perizinan Berusaha Terpadu (SBE) daring, Pelayanan Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Jambi harus mampu memberikan manfaat penuh bagi seluruh pemangku kepentingan atas kemajuan teknologi modern. Semua individu dan badan usaha harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang terus berubah dengan cepat agar dapat menikmati manfaatnya. Mengikuti perkembangan teknologi sangat penting karena berdampak pada efektivitas dan efisiensi prosedur perizinan dan pelayanan. Tanpa adanya koordinasi yang baik, maka sulit untuk menjamin kesederhanaan teknis proses. Oleh karena itu, penerapan teknologi yang terus berkembang sangat penting untuk meningkatkan kemudahan, mempercepat proses, dan menjamin layanan yang

⁵⁰ Maulidiya, A. M. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal Berbasis Online Single Submission di Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal IPDN*. 2(1). Hal. 13.

lebih unggul dan efektif bagi seluruh pemangku kepentingan.⁵¹

Pemerintah Indonesia melakukan inovasi metode Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan publik untuk mengefisienkan prosedur perizinan perusahaan. Keberadaan perangkat lunak sumber terbuka tidak dapat dipisahkan dari landasan hukum yang kuat yang mengatur pengoperasiannya dan menjamin prosedur perizinan yang efektif, transparan, dan berkeadilan. Dalam konteks khusus ini, kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan melalui Perangkat Lunak Sumber Terbuka tidak diragukan lagi terkait erat dengan keberadaan kerangka hukum yang mengawasi dan mengatur sistem tersebut. Landasan legislatif utama untuk pengenalan sistem Online Single Submission (OSS) di Indonesia adalah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk mengefisienkan, mempercepat, dan memfasilitasi proses perizinan perusahaan dengan menetapkan kerangka legislatif yang menentukan bagaimana layanan perizinan usaha harus disediakan secara elektronik. Dalam kerangka hukum Indonesia, peraturan ini penting untuk integrasi berbagai prosedur perizinan melalui satu platform elektronik. Hal ini menurunkan birokrasi dan meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam administrasi perizinan perusahaan dengan memungkinkan pemohon izin untuk mengakses berbagai layanan perizinan melalui satu sistem terintegrasi. Oleh karena itu, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018

⁵¹ Rohiatna, N. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan secara Online melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS) di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintah*. 2(3). Hal. 123.

bertindak sebagai arahan utama yang memandu penyebaran dan fungsionalitas sistem OSS dan menjamin bahwa prosedur perizinan mematuhi persyaratan hukum Indonesia. Dalam upaya untuk mengefisienkan prosedur perizinan dan mendukung komunitas bisnis Indonesia, pemerintah telah membuat aturan ini untuk mematuhi prinsip-prinsip hukum yang relevan. Kehadiran peraturan ini menawarkan kerangka hukum yang tepat yang mengatur tanggung jawab dan hak-hak baik lembaga pemerintah maupun pemohon izin. Kepuasan masyarakat terhadap layanan OSS, dengan catatan kebijakan tersebut efektif dalam membangun kerangka kerja yang terbuka dan bertanggung jawab. Hal ini menunjukkan betapa baik landasan hukum OSS telah dibangun, sehingga mampu memenuhi tuntutan masyarakat terhadap perizinan perusahaan.⁵²

Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Provinsi Jambi diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan, khususnya di bidang penanaman modal dan perizinan. Tujuan dibentuknya badan ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, dengan menitikberatkan pada penyederhanaan dan peningkatan efektivitas tata cara perizinan dan pengawasan penanaman modal di daerah. Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu ini diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan tuntutan era globalisasi yang semakin kompleks. Lembaga ini bertugas untuk memberikan pelayanan perizinan yang tidak hanya memenuhi standar mutu yang ketat, tetapi juga

⁵² *ibid.* Hal 40

memberikan proses yang lebih efisien dan tanggap terhadap dinamika tuntutan masyarakat dengan mengutamakan konsep efisiensi, kecepatan, dan efektivitas. Sebagai salah satu tanggung jawabnya, lembaga ini akan menjadi katalisator percepatan persetujuan perizinan, peningkatan investasi di Provinsi Jambi, dan peningkatan jangka panjang perekonomian dan kesejahteraan masyarakat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Provinsi Jambi diharapkan berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan meningkatkan mutu hidup masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang lebih baik dan terpadu, dengan penekanan pada peningkatan mutu pelayanan dan pengendalian yang efisien.

Sejalan dengan tersedianya sistem OSS, yaitu suatu platform digital pengelolaan perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha dalam rangka memulai dan menjalankan usaha yang dinilai berdasarkan tingkat risikonya. Karena perizinan OSS dikategorikan berdasarkan risiko dan ruang lingkup usaha, maka UMKM dapat memanfaatkannya dengan lebih mudah.⁵³ Tujuan dari platform ini adalah untuk menjawab tuntutan kerangka regulasi turunan dan UU Cipta Kerja. Pada tanggal 9 Agustus 2021, platform ini resmi diperkenalkan (10 bulan setelah UU Cipta Kerja disahkan pada tanggal 5 Oktober 2021). Perizinan diberikan sesuai dengan tingkat risiko yang dimiliki

⁵³ Enceng, E., Purwaningdyah, P., & Ismiyanto, I. (2023). Implementasi Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Investasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Indonesia: Implementasi Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Investasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 4(3). Hal. 261.

oleh suatu badan usaha dan perizinan dilakukan secara daring.⁵⁴

Tugas pokok Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Provinsi Jambi adalah sebagai berikut, berdasarkan perbincangan dengan Bapak Haris Prasetya, Tenaga Ahli Muda Bidang Penyelenggaraan Perizinan: Badan yang dimaksud bertugas membuat dan merencanakan kebijakan teknis di bidang perizinan dan nonperizinan. Tugas ini meliputi penyusunan kebijakan dan rencana yang diperlukan untuk mengendalikan berbagai aspek penanaman modal dan perizinan. 2. Pelaksanaan Tugas Tata Usaha: Badan ini juga mengelola berbagai tugas tata usaha yang berkaitan dengan semua bidang usaha dan operasional tata usaha, seperti keuangan dan pengelolaan administrasi umum. Untuk mendukung kegiatan badan tersebut, peran ini meliputi perencanaan dan pelaksanaan tata usaha yang efektif. 5. Pelaksanaan Tugas Lain yang Ditugaskan: Selain tugas pokok di atas, Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu juga melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya. Tugas tambahan tersebut dapat berupa berbagai kegiatan yang mendukung tujuan badan tersebut dan perubahan kebutuhan daerah. Secara keseluruhan, Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Provinsi Jambi memegang peranan penting dalam merumuskan kebijakan, menyelenggarakan administrasi, mengelola perizinan, serta memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di bidang perizinan dan penanaman modal. 5. Pelaksanaan kegiatan

⁵⁴ *Ibid.*

lain yang ditetapkan: Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu melaksanakan kegiatan lain yang ditetapkan oleh kepala daerah sesuai bidang keahliannya, di samping tugas pokok dan fungsi sebagaimana tersebut di atas. Tugas tambahan tersebut dapat berupa berbagai inisiatif untuk mendukung tujuan badan tersebut dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan di bidang perizinan dan penanaman modal, Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Provinsi Jambi memegang peranan penting dalam menyusun kebijakan, melaksanakan tugas administrasi, menangani perizinan, serta memberikan edukasi dan informasi kepada masyarakat.

Lebih lanjut Narasumber Bapak Afdal Mayoni, selaku Pejabat Penata Perizinan Ahli Muda menambahkan bahwa: *“Dari tugas dan wewenang kami tadi dik... kami dalam mengimplementasikan perizinan melalui sistem OSS karena semua pengurusan izin usaha sudah melalui sistem tersebut dan harus melalui sistem tersebut, jadi kami di DPMPTSP menurut peraturan yang berlaku izin usaha tersebut awalnya digolongkan dalam manajemen resiko bentuk usaha, jadi kurang lebih seperti AMDAL yang harus diperhatikan disana”*

Tugas pokok Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Provinsi Jambi adalah sebagai berikut, berdasarkan perbincangan dengan Bapak Haris Prasetya, Tenaga Ahli Muda Bidang Penyelenggaraan Perizinan: Badan yang dimaksud bertugas membuat dan merencanakan kebijakan teknis di bidang perizinan dan nonperizinan. Tugas ini meliputi penyusunan kebijakan dan rencana yang diperlukan untuk mengendalikan berbagai aspek penanaman modal dan perizinan. 2. Pelaksanaan Tugas Tata Usaha: Badan ini

juga mengelola berbagai tugas tata usaha yang berkaitan dengan semua bidang usaha dan operasional tata usaha, seperti keuangan dan pengelolaan administrasi umum. Untuk mendukung kegiatan badan tersebut, peran ini meliputi perencanaan dan pelaksanaan tata usaha yang efektif.

5. Pelaksanaan Tugas Lain yang Ditugaskan: Selain tugas pokok di atas, Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu juga melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya. Tugas tambahan tersebut dapat berupa berbagai kegiatan yang mendukung tujuan badan tersebut dan perubahan kebutuhan daerah. Secara keseluruhan, Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Provinsi Jambi memegang peranan penting dalam merumuskan kebijakan, melaksanakan administrasi, mengelola perizinan, serta memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di bidang perizinan dan penanaman modal.

5. Pelaksanaan kegiatan lain yang ditetapkan: Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu melaksanakan kegiatan lain yang ditetapkan oleh kepala daerah sesuai bidang keahliannya, di samping tugas pokok dan fungsi sebagaimana disebutkan di atas. Tugas tambahan tersebut dapat berupa berbagai inisiatif untuk mendukung tujuan badan tersebut dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan di bidang perizinan dan penanaman modal, Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Provinsi Jambi memegang peranan penting dalam menyusun kebijakan, melaksanakan tugas administrasi, menangani perizinan,

serta memberikan edukasi dan informasi kepada masyarakat. Dari uraian di atas terlihat jelas bahwa dalam proses pemberian izin, diperlukan adanya sistem Online Single Submission (OSS). Proses ini, menurut Bapak Afdal Mayoni, merupakan salah satu komponen manajemen risiko yang sering diatur dalam Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) untuk perizinan usaha yang tergolong berisiko tinggi. Sistem OSS dibuat untuk memenuhi kebutuhan tersebut sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan aturan tersebut, sistem OSS harus berfungsi sebagai wadah terpadu yang memungkinkan penerbitan perizinan berusaha secara elektronik. Dalam hal ini, lembaga OSS menerbitkan perizinan berusaha atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati, wali kota, atau pelaku usaha secara langsung. Prosedur ini berlaku untuk semua jenis perizinan, baik yang berisiko tinggi maupun yang berisiko rendah, dan diselesaikan dengan sistem yang terhubung secara elektronik. Melalui integrasi berbagai tahapan dan instansi yang terlibat dalam penerbitan perizinan, sistem OSS ini berupaya untuk mengefisienkan dan mempercepat proses perizinan.⁵⁵

Menurut penulis, ada satu perbedaan utama antara prosedur perizinan lingkungan dengan OSS dan proses lainnya: OSS mensyaratkan perizinan lingkungan harus didahului dengan izin dengan komitmen. Ada beberapa standar yang harus dipenuhi untuk menjamin pemberian izin dapat dilaksanakan secara menyeluruh. Salah satunya adalah dengan menyiapkan

⁵⁵ *Ibid.* Hal. 190.

dokumen penting seperti Upaya Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL) atau Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup (AMDAL) yang terkait dengan izin lingkungan hidup. Dokumen ini merupakan bagian dari prosedur penilaian lingkungan hidup yang menyeluruh. Strategi pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup yang diperlukan untuk memastikan bahwa kegiatan perusahaan tidak menimbulkan dampak yang signifikan terhadap lingkungan hidup dituangkan dalam dokumen UKL-UPL. Di sisi lain, AMDAL merupakan prosedur yang lebih rumit dan melibatkan pemeriksaan menyeluruh terhadap kemungkinan dampak lingkungan hidup dari suatu kegiatan komersial. Kedua dokumen tersebut memberikan penilaian terhadap kelayakan lingkungan hidup dari kegiatan usaha yang direncanakan, selain saran teknis untuk mengurangi dampak lingkungan hidup. Diharapkan dengan adanya UKL-UPL atau AMDAL yang disusun dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dapat menjamin bahwa seluruh kegiatan usaha dilaksanakan dengan mempertimbangkan aspek lingkungan hidup sebaik-baiknya, sehingga izin dapat diterbitkan dengan mempertimbangkan faktor lingkungan hidup.⁵⁶

Lebih lanjut lagi Narasumber Bapak Haris Prasetya menyatakan bahwa: *“Proses tersebut sudah ada diperaturan dik... jadi kita menjalankan saja atau mengimplementasikannya di DPMPTSP Provinsi Jambi, seperti halnya yang tertuang didalam Permen LHK No. 22 Tahun 2018 dan Permen LHK No. 26 Tahun 2018”*.

Lebih lanjut Narasumber Bapak Afdal Mayoni menyatakan: *“Bahwa*

⁵⁶ *Ibid.* Hal. 194.

keberhasilan dalam implementasi sistem OSS untuk mengeluarkan izin usaha di DPMPTSP Provinsi Jambi adalah pada saat sumber daya manusia atau masyarakat telah dapat disentuh secara maksimal”.

Hal ini menunjukkan bahwa menurut Van Metter, sumber daya atau unsur-unsur yang dapat mendukung terlaksananya suatu kebijakan, sangat berkaitan dengan keberhasilan suatu proses implementasi kebijakan. Sumber daya terdiri dari berbagai hal. Pertama, SDM, yaitu aparatur yang bertugas melaksanakan peraturan perundang-undangan. Kedua, sumber daya yang digunakan untuk membiayai pelaksanaan praktik pengawasan yang baik. Ketiga, salah satu ukuran yang menjadi tolok ukur pelaksanaan kebijakan adalah sumber daya waktu.⁵⁷

Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam mendukung penyelenggaraan sistem OSS adalah tersedianya sumber daya perangkat keras yang memadai. Perangkat keras tersebut meliputi komputer, server, dan perangkat teknologi lainnya yang dibutuhkan untuk menjalankan dan memelihara sistem OSS secara efektif. Penyediaan perangkat keras yang memadai dan berkualitas sangat penting untuk memastikan bahwa sistem OSS dapat berfungsi dengan baik, mendukung kelancaran proses perizinan, dan menghindari potensi gangguan atau keterlambatan dalam pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam mendukung penyelenggaraan sistem OSS adalah tersedianya sumber daya perangkat keras yang memadai. Perangkat keras tersebut meliputi

⁵⁷ Agustino, Leo. 2016. *Dasar-dasar Kebijakan publik*. Bandung. Alfabeta. Hal. 21.

komputer, server, dan perangkat teknologi lainnya yang dibutuhkan untuk menjalankan dan memelihara sistem OSS secara efektif. Penyediaan perangkat keras yang memadai dan berkualitas sangat penting untuk memastikan bahwa sistem OSS dapat berfungsi dengan baik, mendukung kelancaran proses perizinan, dan menghindari potensi gangguan atau keterlambatan dalam pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Lebih lanjut Narasumber Bapak Afdal Mayoni: *“Kami dalam mengimplementasikan kebijakan terutama dalam pelayanan perizinan dengan sistem OSS itu walau bisa dilakukan secara otomatis oleh mereka masing-masing dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, namun kita masih dengan ketat diawasi oleh badan pengawas sendiri yang memantau. Secara ini merupakan sistem yang menyerap segala lapis masyarakat dan belum tentu semuanya mengerti dan paham bukan..?. Oleh karena itu kami juga membantu untuk mengarahkan dan memperbaiki serta segera melakukan koordinasi langsung dengan staff terkait apabila ada kendala yang dialami oleh pengguna”*.

Temuan penelitian ini mendukung gagasan bahwa lembaga yang membantu pelaku usaha dalam memberikan layanan perizinan harus tunduk pada evaluasi kinerja yang ketat dan menyeluruh. Terdapat dua bentuk utama pengawasan untuk proses ini: pengawasan tidak langsung dan pengawasan langsung. Agar pelaksanaan regulasi perizinan OSS dapat berjalan sesuai rencana, pengawasan ini bertujuan untuk menghentikan segala bentuk penyelewengan, termasuk pungutan pajak yang tidak sah dan tindakan korupsi lainnya. DPMPTSP Provinsi Jambi memberikan layanan perizinan OSS secara cuma-cuma, menurut hasil wawancara dengan pelaku usaha. Hasil ini

menunjukkan bahwa struktur tata kelola negara dan standar yang dipatuhi oleh pelaksana dalam menjalankan tugasnya sebagai pengelola kebijakan telah tertata dengan baik dan sesuai dengan harapan. Kinerja pemerintah dalam melaksanakan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 7 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik juga diukur dari pemantauan dan penilaian layanan publik. Elemen layanan ini merupakan upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, menjamin bahwa bantuan yang diberikan tepat guna dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menerimanya.⁵⁸

Narasumber Bapak Ibnu selaku masyarakat yang mengajukan perizinan usaha di DPMPTSP Provinsi Jambi menyatakan bahwa: *“Setahu saya... sebelum diberlakukannya sistem OSS dalam pemberian izin usaha ini, kami diajak untuk bersosialisasi. Dengan adanya sosialisasi dan bimbingan teknis dapat memudahkan kami dalam menggunakan OSS. Dalam bimbingan teknis biasanya langsung praktek dan jika menemui kendala atau masalah bisa langsung menanyakan kepada instrukturinya. Tetapi saya juga merasa panduan dari OSS yang ada kurang maksimal jadi saya mempelajari OSS dengan mendatangi DPMPTSP Provinsi Jambi untuk meminta bimbingan”*.

Hasil kajian menunjukkan bahwa masyarakat Provinsi Jambi memberikan respon yang baik terhadap pemanfaatan Sistem OSS (Online Single Submission) pada layanan perizinan perusahaan yang dikelola DPMPTSP. Terciptanya arus informasi yang efektif antar pihak terkait terlihat

⁵⁸ Sutedi, Adrian. (2017). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 15.

dari keberhasilan komunikasi selama pemasangan sistem. Kepuasan pengguna terhadap layanan OSS menunjukkan bahwa sistem sudah mulai menerapkan konsep tata kelola yang baik, meliputi tanggung jawab, akuntabilitas, dan transparansi. Hasil ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Jambi telah berhasil menerapkan praktik tata kelola yang baik dalam operasional sehari-hari. Hal ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan perundang-undangan, pemerintah harus memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang dan status sosial. Terlaksananya OSS dengan baik menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan publik di Provinsi Jambi telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan dapat diandalkan untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat.

Begitu juga yang disampaikan Narasumber Ibu Ratna yang juga merupakan pengusaha yang mengurus izin, bahwa: *“Paling utama itu nak... sistem ini memudahkan saya karena semuanya bisa dilakukan secara online. Saya tidak perlu bolak-balik ke kantor pemerintah untuk mengurus berbagai dokumen. Saya hanya perlu mengisi data yang diperlukan, mengunggah dokumen, dan dalam beberapa hari izin usaha saya sudah keluar. Waktu yang biasanya saya habiskan untuk mengurus izin bisa saya gunakan untuk fokus mengembangkan usaha saya”*.

Lanjut Ibu Ratna menjelaskan: *“Awalnya saya agak khawatir karena tidak terlalu terbiasa dengan sistem online, tapi ternyata panduannya cukup jelas. Ada instruksi di setiap tahap, jadi saya tidak bingung. Jika ada bagian yang saya tidak mengerti, saya bisa langsung cari panduan tambahan di internet atau bertanya pada teman yang sudah pernah menggunakan OSS. Untungnya, semuanya berjalan lancar”*.

Hal ini sejalan dengan tren digitalisasi layanan publik, di mana pemanfaatan teknologi oleh pemerintah dalam sistem OSS menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha. Kini, masyarakat dari berbagai kalangan dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan merata berkat digitalisasi.⁵⁹ Pengguna OSS diuntungkan oleh kepastian hukum ini, sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemohon izin dapat memahami dengan tepat apa yang dituntut dari mereka dan lamanya proses perizinan apabila terdapat regulasi yang jelas dan proses yang terorganisasi. Hal ini mengurangi ambiguitas yang dulu sering terjadi dalam prosedur perizinan manual atau tradisional dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perizinan Indonesia.⁶⁰

Narasumber Bapak Sulton: *“Sejauh ini saya merasa puas sih dik... prosesnya cepat, mudah diakses kapan saja, dan tidak perlu biaya tambahan untuk transportasi atau lainnya karena semua dilakukan dari rumah. Saya rasa OSS ini sangat membantu terutama bagi pengusaha kecil seperti saya yang perlu mengurus semuanya sendiri”*.

Selanjutnya dapat dilihat melalui kenaikan data resmi website Provinsi Jambi, bahwa dalam penerbitan izin usaha tahun 2021 sampai dengan 2023 menaik dengan signifikan. Pada tahun 2021, Provinsi Jambi mencatat penerbitan sebanyak 2.602 izin usaha. Namun, hanya dalam kurun waktu dua

⁵⁹ *Ibid.* Hal 27.

⁶⁰ Adrian Sutedi, (2024). *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Sinar Grafika. Hal 23.

tahun, jumlah ini melonjak tajam menjadi 20.717 izin pada tahun 2023. Lonjakan signifikan ini tidak lepas dari peran penting yang dimainkan oleh implementasi sistem OSS di provinsi tersebut.⁶¹

OSS, yang dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha, telah membawa perubahan drastis dalam iklim usaha di Jambi. Sistem ini memungkinkan para pelaku usaha untuk mengajukan izin dengan lebih mudah, transparan, dan efisien tanpa harus melalui birokrasi yang berbelit-belit. Hasilnya, semakin banyak pengusaha, baik dari skala kecil maupun besar, yang terdorong untuk segera melegalkan usahanya.

Peningkatan ini menunjukkan bahwa OSS bukan hanya sekadar inovasi teknologi, tetapi juga menjadi pendorong utama dalam menciptakan iklim usaha yang lebih kondusif. Dengan akses yang lebih mudah terhadap perizinan, semakin banyak pelaku usaha yang bermunculan dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi daerah, serta membuka peluang baru bagi masyarakat lokal. Lonjakan ini juga mencerminkan keberhasilan pemerintah daerah dalam mengadopsi teknologi untuk mendukung pembangunan ekonomi dan menciptakan lingkungan usaha yang lebih kompetitif di Provinsi Jambi.⁶²

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai pelaku usaha kecil yang tidak mengalami kendala dalam memperoleh izin dan memiliki akses mudah ke OSS. Hal ini sesuai dengan konsep antidiskriminasi yang

⁶¹ Antara News. (2023). *Tujuh juta nomor induk berusaha diterbitkan lewat OSS*. <https://www.antarane.ws.com/berita/3767358/tujuh-juta-nomor-induk-berusaha-diterbitkan-lewat-oss>

⁶² Ibid.

tertuang dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Setiap orang harus memiliki akses yang sama terhadap pelayanan pemerintah, termasuk perizinan.⁶³

B. Hambatan Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Pemberian Izin Usaha di DPMPTSP Provinsi Jambi

Di Indonesia, layanan publik mencakup berbagai macam layanan, termasuk perizinan yang dikeluarkan pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa masih terdapat kendala dalam penyelenggaraan layanan publik yang baik dan efisien di Indonesia. Kinerja aparatur yang belum sepenuhnya memadai, prosedur pelayanan yang masih manual, serta kompleksitas peraturan perundang-undangan yang sering kali sulit dan membingungkan, menjadi salah satu faktor yang menyebabkan layanan publik di negara ini belum optimal. Pemerintah harus melakukan berbagai inovasi dan perubahan yang signifikan untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut dan meningkatkan standar layanan publik. Pemutakhiran sistem perizinan perusahaan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengefisienkan prosedur perizinan, memangkas birokrasi, dan meningkatkan produktivitas. Salah satu upaya kreatif yang diharapkan dapat meningkatkan layanan publik di Indonesia adalah dengan menerapkan sistem perizinan berbasis teknologi, seperti sistem Online Single

⁶³ Hakim, L. (2023). Telaah Hukum Terhadap Perizinan Dalam Proses Investasi Di Indonesia Pasca Berlakunya Undang-Undang Cipta Kerja. *Jurnal Dialektika Hukum*, 5(1). Hal. 15.

Submission (OSS). Oleh karena itu, berbagai inovasi dan penyempurnaan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, mempermudah akses, serta memudahkan masyarakat umum dan pelaku usaha dalam memperoleh izin yang dibutuhkan.⁶⁴

Sejauh ini, strategi OSS telah berhasil diterapkan dalam pelayanan perizinan berusaha di sejumlah provinsi, kabupaten, dan pemerintah daerah. Aspek pendukung dalam penerapan Open Source Software (OSS) antara lain komunikasi yang terjalin baik, jumlah SDM yang relatif sedikit dengan pengetahuan yang memadai, tata kelola yang jelas dengan standar yang ditetapkan, serta kerangka birokrasi yang mapan.⁶⁵

Prosedur birokrasi dalam pengurusan perizinan berusaha cukup panjang dan rumit karena sifat pelayanan yang manual dan banyaknya dokumen yang harus disiapkan dalam proses pengajuan perizinan. Untuk mengurus dokumen dan biaya perjalanan dinas, pelaku usaha juga harus membayar biaya selama proses pengurusan izin. Karena rentan terhadap pungutan liar di luar protokol yang telah ditetapkan, pelayanan secara manual dinilai kurang efektif dan efisien.⁶⁶ Oleh karena itu, Pemerintah telah membuat dan menyetujui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terpadu Secara Elektronik untuk mengatasi hal tersebut. Namun, karena

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS): Studi pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2). Hal. 55

⁶⁶ Lestari, S., & Susanto, H. (2021). Analisis hukum tentang efektivitas sistem OSS dalam mempercepat perizinan usaha di Indonesia. *Journal of Law, Policy, and Globalization*, 1(4). Hal. 51.

kurangnya sosialisasi dan pemahaman yang cepat, inovasi atau migrasi dari cara manual ke cara elektronik terkadang belum sampai ke masyarakat secara menyeluruh. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, DPMPTSP Provinsi Jambi melakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum sampai ke masyarakat, hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan pelaku usaha yang membutuhkan izin usaha.

Namun ada beberapa masyarakat yang belum dapat menjangkau sistem OSS ini, seperti halnya kendala yang dialami oleh Ibu Rodiyah: *“Bagi saya lumayan mudah dipahami namun agak sedikit “ribet” karena terlalu banyak pilihan terutama untuk pengurusan izin Pedagang Besar Farmasi (PBF) nasional yang memiliki banyak cabang”*

Penulis menemukan keluhan tersebut melalui wawancara langsung, dan dapat dikatakan bahwa terdapat variasi aturan tergantung pada lokasi. Peraturan daerah harus dipatuhi oleh cabang-cabang di daerah yang berbeda bahkan ketika pemerintah pusat mengeluarkan izin PBF nasional melalui OSS.⁶⁷ ini mencakup persetujuan lingkungan, izin operasi pemerintah daerah, dan prasyarat lainnya. Setiap daerah berada di bawah kewenangan kantor kesehatan setempat. Hal ini memerlukan manajemen izin khusus untuk menjamin bahwa setiap cabang mematuhi peraturan daerah.

Kendala lainnya dialami oleh Bapak Andi: *“Masalah teknis di sistemnya. Sering kali website OSS lambat diakses, bahkan kadang-kadang error dan saya harus mengulang proses dari awal. Ini cukup memakan waktu, apalagi jika saya harus mengulang input data yang sudah saya isi sebelumnya”*.

⁶⁷ Maulana, I., & Dewi, K. (2019). Kerangka hukum untuk penerapan Online Single Submission (OSS) di Indonesia: Analisis kritis. *Indonesian Journal of Law and Society*, 10(2). Hal. 113.

Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan yang ditawarkan oleh pemerintah; ini merupakan salah satu dari banyak hambatan untuk penerapan sistem Open-Source Software (OSS) di provinsi Jambi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa informasi ini harus disediakan Jelas dari kekhawatiran Bapak Andi bahwa ia merasa sulit memahami proses OSS sehingga hak ini belum sepenuhnya terwujud. Transparansi dan Akuntabilitas: Sesuai dengan konsep tata kelola pemerintahan yang baik, semua layanan publik, termasuk perizinan melalui OSS, harus dilaksanakan secara terbuka dan akuntabel. Hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang mudah diakses dan dipahami masyarakat terhambat oleh keterbatasan teknologi dan aturan yang tidak jelas yang dialami oleh Bapak Andi. Pelanggaran-pelanggaran tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut.⁶⁸

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, pemerintah secara hukum berkewajiban untuk menyediakan kemudahan yang memadai bagi masyarakat dalam mengurus perizinan. Sistem OSS merupakan cara penerapan aturan tersebut, namun apabila sering mengalami kendala teknis dan tidak responsif, maka dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap tugas pemerintah untuk

⁶⁸ Ulfah, M., & Widodo, J. (2019). Inovasi pelayanan publik dan e-government di Indonesia: Kasus Online Single Submission (OSS). *Journal of Public Administration and Policy Research*, 11(2). Hal. 41.

memberikan layanan yang efektif dan efisien.⁶⁹

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang juga menjamin setiap warga negara berhak atas pelayanan yang cepat, tepat, dan sederhana, hal ini juga berlaku pada hak masyarakat dalam pengurusan perizinan. Pengalaman Bapak Andi yang harus terus-menerus mengisi data karena kendala teknis dapat dikatakan sebagai pelanggaran hak asasi.⁷⁰ Apabila sistem *Online Single Submission* (OSS) terbukti memiliki kekurangan dan menimbulkan kendala yang cukup besar bagi pengguna, maka pemerintah secara hukum berkewajiban untuk menyempurnakan sistem tersebut. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan publik yang efektif sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁷¹

⁶⁹ *Ibid.* Hal. 43.

⁷⁰ Febriani, R., & Purnomo, S. (2020). Dampak sistem Online Single Submission (OSS) terhadap efisiensi perizinan usaha di Indonesia. *Journal of Economic Policy and Law*, 12(4). Hal. 102

⁷¹ Lestari, D. (2021). Evaluasi efektivitas Online Single Submission (OSS) dari perspektif hukum. *Journal of Indonesian Legal Studies*, 8(1). Hal. 51.