

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ditentukan dalam peran birokrasi yang memiliki peran strategis untuk suatu pelayanan karena kewajiban utama pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Maka dari itu, karena pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat perlu memberikan kinerja pelayanan yang baik untuk menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas atau belum. Para birokrat sepertinya belum mampu menjalankan tugasnya dengan baik karena masih mengarah pada kekuasaan yang amat kuat sehingga membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan perubahan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Untuk tata pemerintahan yang baik (*good governance*),¹ maka dari itu perlu diikuti dengan perubahan kepegawaian yang ada di Indonesia agar mampu mengikuti setiap perubahan yang terjadi, sehingga terwujudnya sikap fleksibilitas dalam pelayanan yang diberikan.

Untuk melaksanakan perubahan kepegawaian yang ada di Indonesia untuk mewujudkan *good governance* maka dari itu Pemerintah Indonesia sendiri telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003² tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menginstruksikan kepada

¹ Yandra, Alexander. 2016. "*E-Government dengan Memanfaatkan Teknologi Informasi*", Jurnal Kajian Politik dan Masalah Pembangunan. Vol.12(1): hal. 1769-1780.

² Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

seluruh pejabat terkait, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengembangkan *E-Government* secara nasional. Dalam pelaksanaan pelayanan publik penerapan *E-Government* dimulai dari memberikan bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis teknologi tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai wujud kertebukaan (*transparancy*) pelayanan publik di Indonesia.³ *E-Government* dikenal masyarakat Indonesia dengan penerapan perkembangan teknologi berbasis elektronik yang erat kaitannya dengan sistem pemerintahan setempat baik pusat maupun daerah sebagai sarana komunikasi untuk memberikan informasi maupun pelayanan publik kepada masyarakat di bidang pemerintahan.

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam penerapan *E-Government* di Indonesia, salah satu nya hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017⁴ Pasal 2 ayat (2) mengenai Percepatan Pelaksanaan Berusaha, yang menyebutkan bahwa salah satu bentuk percepatan pelaksanaan berusaha adalah diberlakukannya (*Online Single Submission*) atau sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Meneruskan dari Perpres Nomor 91 Tahun 2017⁵ tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha maka dikeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, ditanda tangani langsung oleh Bapak Presiden Joko Widodo serta ditetapkan pada tanggal 21 Juni 2018.⁶

³ Yandra, Alexsander. 2016. "*E-Government dengan Memanfaatkan Teknologi Informasi*", Jurnal Kajian Politik dan Masalah Pembangunan. Vol.12(1): hal. 1769-1780.

⁴ Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Perizinan Berusaha

⁶ Peraturan Pemerintahan Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Pada dasarnya PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik merupakan sebuah kebijakan pemerintah dalam reformasi pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi di masa modern sekarang ini, maka dari itu kebijakan ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan yang berbelit-belit dengan pengurusan surat izin usaha yang berbasis online, sehingga tercapainya kemudahan dan percepatan penanaman modal berusaha.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bogor menyatakan bahwa perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini diharapkan memberikan dampak positif dalam berbagai bidang termasuk bidang penanaman modal (investasi). Website sebagai salah satu media informasinya, diharapkan menjadi salah satu sarana komunikasi yang efektif dan efisien antara pemerintah (*government*), swasta (*private*) dan masyarakat (*civil society*).⁷

Melalui program yang dibuat oleh Pemerintah Pusat yaitu *Online Single Submission* (OSS), perizinan berusaha diharapkan menjadi pasti, mudah, efektif dan transparan dengan adanya sebuah sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS (Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)). Dengan semangat Undang-Undang Cipta Kerja, kini sistem OSS melayani perizinan berusaha berbasis risiko.

⁷ Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor “Pemberitahuan Penerapan Sistem Perizinan Online Melalui OSS” <https://dpmptsp.bogorkab.go.id/>, diakses pada Minggu 2 Oktober 2022.

Kini para pelaku usaha menggunakan aplikasi *Online Single Submission* (OSS) untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perizinan lainnya yang termasuk didalam layanan perizinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yang disahkan pada tanggal 2 Agustus 2018.

User Manual / pengguna OSS ini ditujukan bagi Kementerian / Lembaga / Pemerintah Daerah (K/L/D) yang menggunakan aplikasi webform di sistem OSS untuk melakukan pemerosesan permohonan berusaha baik itu komitmen izin usaha, izin usaha dan izin komersil sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dimana sasaran pengguna ini ditujukan bagi calon pengguna sistem OSS.

Fungsi pemerintah sebagai pengadain kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009⁸ tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah untuk penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melegalkan seluruh bentuk kegiatan yang pada dasarnya tidak diperbolehkan. Oleh karena itu pemerintah memiliki kewenangan dan kekuasaan untuk mewujudkan pembebasan perizinan. Sedangkan nonperizinan merupakan pelayanan informasi dan fasilitas dalam

⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

bentuk keringan yang diberikan berdasarkan ketentuan Peraturan Bupati Bogor Nomor 85 Tahun 2020⁹ mengenai Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan telah melimpahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan terpadu kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor yang memiliki wewenang untuk menetapkan mekanisme pelayanan perizinan, kelengkapan persyaratan administrasi, memberikan kelancaran perizinan, dan lain sebagainya. Namun kenyataannya di lapangan masih ditemukan beberapa permasalahan yang diadukan masyarakat terkait hal pelayanan perizinan melalui OSS.

Hal ini terbukti dengan hasil riset¹⁰ dari peneliti yang melakukan penelitian di tahun 2022, menemukan sebuah fenomena dimasyarakat sekitar terkait layanan perizinan pelaku usaha salah satunya dari Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Bogor dalam melaksanakan perizinan usaha nya melalui *Online Single Submission* (OSS). Hasil riset menemukan fenomena dimana para pelaku UMKM di Kabupaten Bogor ini merasa banyak hambatan dan kendala dalam melaksanakan layanan perizinan usaha nya, mulai dari kendala susah mengakses *Online Single Submission* (OSS) dan juga para UMKM kesulitan pada saat mengisi form-form yang ada di *Online Single Submission* (OSS). Para pelaku UMKM di Kabupaten Bogor tidak semua mampu melakukan perizinan walaupun *online*, dan banyak diantara nya yang tidak paham *Online Single Submission* (OSS), banyak juga yang gaktek (gagal teknologi) hanya bisa menggunakan *Whatsapp* saja untuk berkomunikasi *online*, Menurut hasil riset fenomena sekitar

⁹ Peraturan Bupati Bogor Nomor 85 Tahun 2020 telah melimpahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan terpadu kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

¹⁰ Hasil riset peneliti terhadap fenomena sekitar tentang UMKM di Kabupaten Bogor

banyak ditemukan bahwa tidak semua pelaku UMKM sadar akan perlu nya perizinan, ditambah Pemerintah yang dianggap kurang sosialisasi terhadap para pelaku UMKM di Kabupaten Bogor membuat para UMKM sadar perlu nya perizinan berusaha, walaupun sudah berbasis online tidak menutup kemungkinan UMKM akan bisa melakukannya tanpa sosialisasi dan bimbingan dari lembaga terkait yang dapat membantu para UMKM dalam mengurus perizinan berusaha. Ada pula para pelaku UMKM lebih memilih pakai jasa perizinan dikarenakan malas untuk mengurus sendiri perizinan usaha nya, ditambah pakai jasa biaya nya tidak terlalu mahal, sehingga biaya nya bisa dipakai untuk menggunakan jasa perizinan dengan menghemat waktu yang digunakan bisa dipakai untuk mengurus keperluan lainnya.¹¹

Adanya *Online Sistem Submission* (OSS) berbasis risiko yang diluncurkan pada Agustus 2021 lalu, disinyalir dapat memudahkan pelaku usaha untuk mendapatkan perizinan berusaha, justru kenyataannya di lapangan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan terjadi banyak kendala. Khususnya pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang mengeluh soal *Online Single Submission* (OSS) yang mempunyai tujuan bagus namun kenyataannya dilapangan jadi hambatan, sehingga UMKM mengalami kesulitan dalam menjalankan perizinan usahanya.¹²

¹¹ UMKM Kabupaten Bogor “*Keluhan UMKM Soal OSS*” <https://id.berita.yahoo.com/keluhan-umkm-soal-oss-tujuannya-051016417.html>, diakses pada Jumat 14 Oktober 2022.

¹² UMKM Kabupaten Bogor “*Keluhan UMKM Soal OSS*” <https://id.berita.yahoo.com/keluhan-umkm-soal-oss-tujuannya-051016417.html>, diakses pada Jumat 14 Oktober 2022.

Hadirnya sistem perizinan OSS di DPMPTSP Kabupaten Bogor yang masih mendapatkan keluhan dari salah satu pelaku usaha, yaitu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) ternyata masih terdapat hambatan.

Perlu adanya pembinaan-pembinaan yang memakan waktu untuk memberikan hal-hal yang berkaitan dengan digital kepada pelaku UMKM yang Sebagian besar berpendidikan rendah dan tidak terlalu paham akan hal-hal berbasis teknologi. Kegunaan OSS bagi Pelaku UMKM untuk membuat NIB (Nomor Induk Berusaha). Pelaku UMKM di bidang kuliner wajib memiliki sertifikasi halal, namun untuk mendapatkan sertifikasi halal tersebut, pelaku UMKM harus memiliki Nomor Izin Berusaha (NIB). Sedangkan mendaftar NIB harus melalui OSS yang dimana untuk mendaftar pelaku usaha harus mendaftarkan usaha nya melalui sistem online, dan kendala di sebagian pelaku UMKM tidak mengerti cara mendaftar melalui online, penggunaan teknologi hanya untuk berkomunikasi tidak paham langkah-langkah dalam sistem OSS tersebut

Tujuan pemerintah sudah bagus untuk menyederhanakan proses perizinan, namun kondisi realistis pelaku Usaha Miko Kecil Menengah di Kabupaten Bogor tidak semua paham sistem *online*.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang **“Pelaksanaan Layanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bogor”**.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pelaksanaan Layanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah Melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bogor?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Layanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bogor.

1.4. Manfaat Penelitian

Proposal Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara Akademis maupun secara Praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk menambahkan wawasan bagi Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, khususnya di bidang yang berhubungan dengan Teori Implementasi Kebijakan Publik.
2. Manfaat Praktis, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman untuk para Mahasiswa Administrasi publik dan Pemerintah, khususnya Aparatur Sipil Negara, dalam perannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, guna mencapai pemahaman mengenai Pelayanan Publik dalam mengimplementasikan kebijakan publik agar masyarakat mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan Aparatur.

1.5. Sistematika Penulisan

Struktur penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam proposal penelitian ini, struktur penulisan terdiri atas lima bab, masing- masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini merupakan pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor dengan pelaksanaan layanan perizinan usaha mikro menengah kecil melalui *Online Single Submission* (OSS), lalu dibuatkan perumusan masalah untuk membahas penelitian yang dilakukan, serta dibuatkan tujuan penelitian, manfaat penelitian yang dilakukan dan sistematika penulisan dalam penelitian.

- **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan yang penting dimana membahas penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan. Jadi tinjauan pustaka menjelaskan kemiripan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Selain itu bab ini juga berisikan kerangka teoritis dengan menggunakan teori implementasi Menurut George C Edward III.

Bab kajian pustaka ini, meliputi :

- a. Penelitian terdahulu yang berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dengan memiliki persamaan dan perbedaan penelitian.
- b. Kajian kepustakaan yang berisi tentang kerangka teoritis dengan menggunakan teori implementasi George C Edward III.
- c. Kerangka berpikir yang berisi tentang suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti.
- d. Kerangka pemikiran ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas.

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari pendekatan penelitian, penentuan informan, sumber data, Teknik pengumpulan data, Teknik pengolahan data dan jenis data serta analisis data.

- **BAB IV HASIL DAN PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang hasil riset yang terjadi dilapangan serta medeskripsikan cerminan universal dari posisi riset yang diambil dan menganalisa hasil dari tiap jawaban dari para informan buat mendeskripsikan apakah ada pengaruh dari judul yang di informasikan.

- **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil riset, dan membagikan anjuran yang bermanfaat yang berkaitan dengan kasus yang terkait.

