

Pelaksanaan Perizinan Berusaha Melalui *Online Single Submission* (OSS) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo

Wida Samsi Yudani¹ Waluyo² Rahayu Subekti³

^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Info Artikel

Keywords:

The Implementation of
Business Licensing Service,
Online Single Submission
(OSS), Obstacles.

Kata kunci:

Pelaksanaan Pelayanan
Perizinan Berusaha, Online
Single Submission (OSS),
Kendala.

Corresponding Author:

Wida Samsi Yudani
E-mail: widasamsi23@gmail.com

P-ISSN: 2797-8192

E-ISSN: 2797-393X

Abstract

The aim of this research is to determine the implementation of Business Licensing Services carried out through the Online Single Submission (OSS) system. Moreover, this research also analyzes the obstacle and solution of the implementation services conducted by Capital investment and Integrated Service authorities (DPMPTSP) of Sukoharjo Regency. This research used primary and secondary legal data source. In the technique of collecting data, the researcher used laws and casued approach. In data analysis, syllogism and deductive paradigm methods are applied. As the result, related to Government Regulation Number 5 of 2021 concerning the Implementation of Risk-Based Licensing, the implementation of Online Single Submission (OSS) truly increase business licensing service conduct by Capital Investment and Integrated Service Authorities (DPMPTSP) of Sukoharjo Regency. The performance of this system realizing the ease of doing business in Indonesia, simple, and expeditious. However there found several obstacles in the use of the OSS system, namely: lack of public understanding related to the OSS system, the system had often errors, and the OSS system is currently undergoing a transition to the OSS-RBA system, namely Risk-Based Business Licensing, related to the Government Regulation Number 5 of 2021 revokes the old rule, namely Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha yang dilaksanakan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) serta mengkaji kendala dan solusi atas Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif bersifat preskriptif. Penelitian ini menggunakan sumber bahan hukum primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data dengan metode pendekatan undang-undang dan pendekatan kasus. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode silogisme dan pola pikir secara deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko karena mampu mewujudkan kemudahan berusaha di Indonesia, sederhana, dan cepat. Namun penggunaan sistem OSS dalam rangka pengurusan perizinan berusaha yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo masih menyisakan sejumlah kendala yaitu kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait pengurusan perizinan berusaha berbasis sistem OSS, didapati sistem yang sering *error*, serta sistem OSS saat ini mengalami peralihan untuk menuju sistem OSS-RBA yakni Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dimana dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 mencabut aturan lama yakni Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

I. Pendahuluan

Menurut Pasal 1 ayat (3) UUD NRI 1945 Indonesia adalah negara hukum yakni negara yang menempatkan hukum sebagai acuan tertinggi dalam penyelenggaraan negara dan/atau pemerintahan (supremasi hukum)¹. Hukum yang dilaksanakan oleh negara diharapkan bukan hanya untuk mewujudkan sebuah tertib hukum, tetapi harus mampu memberikan kemanfaatan bagi masyarakat². Pelaksanaan menurut Santoso Sastropoetro diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program yang diwujudkan kenyataannya³. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi ekonomi yang tinggi yang mana pertumbuhan ekonomi seringkali dikaitkan dengan iklim bisnis yang baik. Pesatnya perkembangan pada dunia bisnis dan usaha juga membawa pengaruh pada masyarakat untuk beralih menjadi pelaku usaha⁴. Dalam rangka merespon tantangan tersebut pemerintah Indonesia secara terus-menerus berupaya untuk menaikkan peringkat kemudahan berusaha⁵.

Perkembangan era digitalisasi yang pesat di bidang teknologi, informasi, dan komunikasi berdampak pula pada penyelenggaraan pemerintahan berbasis internet atau *electronic government* baik ditingkat pusat maupun daerah sehingga menciptakan kemudahan pemberian pelayanan kepada masyarakat⁶. Pandangan bahwa birokrasi menjadi lembaga yang boros, inefisien, dan lamban sedang berproses penghapusan dengan pelaksanaan reformasi birokrasi. *E-government* menyediakan pelayanan publik yang dapat diakses selama 24 jam oleh siapapun, kapanpun, dan darimanapun seperti aplikasi layanan perizinan berusaha *online* bernama *Online Single Submission* (yang selanjutnya disebut OSS) dengan maksud untuk mempermudah perizinan berusaha⁷.

Di Kabupaten Sukoharjo pun sudah menerapkan pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) untuk mendapatkan izin usaha. Dinas yang berwenang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah di Kabupaten Sukoharjo yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP). Tertera pada Pasal 5 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 bahwa: "Pelayanan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a dilaksanakan dengan mengakses laman <https://oss.go.id>"⁸.

Pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Sukoharjo sendiri masih menyisakan berbagai permasalahan, yang mana kebanyakan masyarakat yang masih tidak terbiasa melakukan pendaftaran secara online juga termasuk takut salah dalam mengisi (input) data, akhirnya proses pendaftaran pun dilakukan secara manual dengan datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sukoharjo.

¹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017).

² Diya Ul Akmal, 'Indonesian State of Law Is an Aspired Concept', *Nurani Hukum*, 4.1 (2021), 77 <<https://doi.org/10.51825/nhk.v4i1.9265>>.

³ Santoso Sastropoetro, *Pelaksanaan Pelatihan* (Jakarta: Gramedia, 1982).

⁴ Mudiparwanto Wahyu Adi, 'Peran Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pemberian Izin Usaha Setelah Berlakunya Sistem Online Single Submission (OSS)', *Diversi Jurnal Hukum*, 7.1 (2021), 107.

⁵ Afran Faiz Muhlizi, 'Penataan Regulasi Dalam Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional', *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 6.3 (2017), 340.

⁶ Haura Atthahara, 'Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas', *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3.1 (2018), 66–77.

⁷ Seto Sanjoyo, 'Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission Sebagai Ketaatan Hukum Dalam Rangka Meningkatkan Investasi', *Borneo Law Review*, 4.1 (2020), 72.

⁸ *Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*. Pasal 5 ayat (2).

Kemudian tidak semua sarana internet pendaftar kegiatan usaha baik dan lancar, nyatanya di Kabupaten Sukoharjo pun masih terdapat daerah dengan akses internet yang masih buruk dan belum terjangkau seperti di daerah Weru, Bulu, Polokarto mengakibatkan para pendaftar mau tidak mau harus melakukannya secara manual pula dengan memperoleh bantuan pendampingan DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo sehingga seringkali menimbulkan antrean yang tidak sedikit. Terlebih SDM dari pihak DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo belum semua memahami sistem OSS dengan baik, hanya pegawai-pegawai tertentu terutama di bidang pelayanan yang menguasai betul sistem OSS tersebut, sehingga pendaftaran yang dilakukan oleh para pemohon membutuhkan jangka waktu yang lebih lama.

Kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada kepuasan masyarakat akan berhasil apabila kendala-kendala yang selama ini terjadi dapat dihadapi lebih awal. Demi memberikan pelayanan dalam segala hal yang baik kepada masyarakat maka perlu dilakukan komunikasi dan penyesuaian. Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di Kabupaten Sukoharjo belum terlaksana dengan baik, sehingga pemenuhan kepuasan pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di Kabupaten Sukoharjo belum sesuai seperti yang diharapkan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Pelaksanaan Perizinan Berusaha Melalui *Online Single Submission* (OSS) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Sukoharjo”.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif bersifat preskriptif. Pengumpulan bahan hukum meliputi bahan hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan metode pendekatan undang-undang dan pendekatan kasus serta wawancara yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Teknik analisis yang digunakan dengan metode silogisme melalui pola berpikir deduktif⁹.

III. Pembahasan

Pelaksanaan Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Sukoharjo

Pemerintah daerah dalam era otonomi daerah dewasa ini berperan sebagai ujung tombak masuknya investasi, baik dan buruknya iklim investasi akan banyak ditentukan oleh pemerintah daerah, sehingga pertumbuhan ekonomi akan terus meningkat sejalan dengan kebijakan dan sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat¹⁰. Pengurusan peizinan melalui pola *single submission* merupakan insentif yang menarik bagi investor dan akan memiliki korelasi yang positif terhadap peringkat kemudahan berusaha. Model *single*

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Prenadamedia Group, 2014).

¹⁰ Fery Dona, ‘Kebijakan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo Dalam Menciptakan Iklim Investasi Yang Kondusif’, *Al-Ahkam Jurnal Ilmu Syari’ah Dan Hukum*, 4.1 (2019) <<https://doi.org/10.22515/al-ahkam.v4i1.1548>>.

submission ini akan mengurangi risiko gangguan bisnis (*business interruption*) yang disebabkan oleh sulitnya pengurusan perizinan¹¹.

Perizinan yang kini telah dijalankan pemerintah sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Pernyataan ini ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dalam Pasal 22 ayat (2) menyatakan bahwa¹²:

“Pelaksanaan penerbitan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh: a) Lembaga OSS; b) Lembaga OSS atas nama menteri/kepala lembaga; c) Kepala DPMPSTSP provinsi atas nama gubernur; d) Kepala DPMPSTSP kabupaten/kota atas nama bupati/walikota; e) Administrator KEK; dan f) Kepala Badan Pengusahaan KPBPB”.

OSS adalah sistem yang mampu mengintegrasikan perizinan usaha secara elektronik juga sistem ini memberikan layanan elektronik secara *online system* kepada para pelaku usaha dan/atau investor. Sistem OSS dimaksudkan untuk mempermudah pelaku usaha dalam mendapatkan legalitas izin usaha. Kini melalui laman OSS para pelaku usaha diberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan kejelasan prosedur. *Website* OSS ini menyediakan informasi seperti data permohonan berusaha, data perizinan yang ada, data instansi daerah, data perizinan daerah, dan lain-lain. Masih banyak hal yang perlu dipersiapkan dalam penerapan layanan perizinan berusaha berbasis *e-government* yang ditujukan kepada masyarakat. Salah satunya adalah kesiapan server dari sistem OSS saat digunakan, sehingga tidak akan menimbulkan pemikiran bahwa sistem OSS ini tidak layak¹³.

Mekanisme untuk mengajukan permohonan izin di atas dalam sistem OSS adalah sebagai berikut:

Pelaku usaha membuat *account* melalui sistem OSS dengan mendaftarkan email dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Setelah pendaftaran selesai dilakukan, maka pelaku usaha akan mendapatkan verifikasi pendaftaran, dan akan mendapatkan *username* dan *password* yang nantinya digunakan login untuk mengakses sistem OSS.

- 1) Setelah pelaku usaha dapat login dan mengakses sistem OSS, maka selanjutnya pelaku usaha dapat mengajukan permohonan izin usaha atas kegiatan usaha yang dilakukan.
- 2) Setelah pelaku usaha baik perseorangan maupun badan usaha telah memilih kegiatan usaha yang sesuai dengan KBLI, maka pelaku usaha dapat mengajukan permohonan izin usaha. Hal tersebut dikarenakan pada saat input data kegiatan usaha yang akan dimohonkan izin usahanya pada sistem OSS, harus memasukkan jenis usahanya dengan kode 5 (lima) digit sesuai dengan KBLI.
- 3) Pelaku usaha pertama mengajukan permohonan penerbitan NIB terlebih dahulu dengan mengisi dan melengkapi data-data pelaku usaha. Pengisian data izin usaha untuk non-perseorangan (badan usaha) dilakukan dengan cara rekam data dari AHU (Administrasi Hukum Umum), sehingga data yang dimasukkan pada sistem AHU sama dengan data yang ada di AHU. Namun untuk permohonan izin usaha perseorangan, pengisian data pelaku usaha dilakukan secara manual. Setelah langkah pengisian data tersebut selesai dilakukan, maka pada saat itu juga NIB diterbitkan melalui sistem OSS tersebut.

¹¹ Rio Christiawan, ‘Perizinan Berbasis Online Single Submission Untuk Mewujudkan Kemudahan Berusaha’, *Masalah-Masalah Hukum*, 50.1 (2021), 60–69 <<https://doi.org/10.14710/mmh.50.1.2021.60-69>>.

¹² Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Pasal 22 ayat (2).

¹³ Imam Muazansyah, ‘Application Of Online Single Submission (OSS) Innovation In The Integrated Investment And Service Of Bulungan District’, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 18.1 (2020), 91.

- 4) Setelah NIB pelaku usaha telah diterbitkan, maka selanjutnya pelaku usaha dapat mengajukan permohonan izin usaha dan izin komersial. Dalam tahap pengajuan permohonan izin usaha dan izin komersial, pelaku usaha memasukkan data kegiatan usaha yang akan dilakukan. Setelah pelaku usaha selesai input atau memasukkan data usaha yang dimilikinya, maka Izin Usaha dan Izin Komersial ini langsung diterbitkan pada saat pelaku usaha telah selesai melengkapi pengisian data usaha tersebut didalam sistem OSS. Dengan demikian penerbitan NIB, Izin Usaha, dan Izin Komersial, diterbitkan pada hari yang sama setelah semua pengisian data dan persyaratan-persyaratan selesai dilakukan.

DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo telah melakukan pengenalan (sosialisasi) sistem OSS kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo sebagai pengguna layanan perizinan berusaha. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai sistem OSS telah dimulai sejak Juli 2018 dan semakin digencarkan pada Agustus 2020. Salah satu sosialisasi yang dilaksanakan adalah bahwa penggunaan sistem OSS tersebut dilaksanakan secara *online* dengan memanfaatkan sarana internet. Untuk menjalankan sistem perizinan melalui *online* ini perlu dipersiapkan sarana dan prasarana yang mendukung di antaranya peralatan komputer, jaringan internet, dan pada keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menjadi operator di setiap kantor Kecamatan serta ruangan untuk pelaksanaan sosialisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Bidang Pekerjaan Umum Bapak Joko Mulyono Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo pada tanggal 10 Maret 2021 menyatakan bahwa:

“Sosialisasi yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo ini sudah berjalan sebagaimana mestinya Mbak. Kami mengundang beberapa perwakilan dari perangkat desa untuk dikenalkan ini lho ada sistem baru yang namanya OSS untuk mengurus beragam perizinan berusaha yang penggunaannya secara online dan terintegrasi secara elektronik di pusat. Jadi tidak ada kata bolak-balik lagi untuk mengurus perizinan berusaha apapun. Beberapa dari perwakilan tersebut kita arahkan untuk praktik secara langsung dengan alat peraga yang telah kami sediakan. Tetapi kendala dalam sosialisasi tersebut yakni pihak kami (DPMPTSP) tidak bisa mengundang semua masyarakat Sukoharjo secara luas sehingga hanya mampu mengambil perwakilan saja Mbak”.

Demikian hal tersebut telah memenuhi ketentuan Pasal 19 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 bahwa: “Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui: a) media elektronik; b) media cetak; dan/ atau c) pertemuan”¹⁴.

Berdasarkan ketentuan Pasal 11 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 menyatakan bahwa: ”Dalam hal pelayanan Sistem OSS belum dapat dilaksanakan secara mandiri, DPMPTSP melakukan: a. Pelayanan berbantuan; dan/atau b. Pelayanan bergerak”¹⁵. Oleh karena itu hal ini membuat masyarakat yang ingin melakukan pengurusan perizinan sebenarnya tidak perlu datang lagi ke kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Namun bagi pemohon yang masih merasa awam dan takut untuk melakukan pendaftaran sehingga datang ke DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo tetap diberikan layanan berbantuan serta pendampingan di ruang *front office* perizinan. Petugas *front office* perizinan berkomunikasi dengan pemohon izin dengan memberikan informasi proses perizinan dan

¹⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah. Pasal 19 ayat (2).

¹⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Pasal 11 ayat (3).

membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir permohonan *online*, disana petugas akan memberikan bantuan sampai dengan selesai.

Namun petugas *front office* tidak diperkenankan untuk menginputkan data-data yang diperlukan oleh pemohon, para petugas hanya diperbolehkan untuk sekedar memandu serta melakukan pendampingan kepada para pemohon, memberikan arahan yang baik agar para pemohon yang belum mengetahui tata cara pendaftaran maupun pengurusan tersebut menjadi paham serta tidak keliru dalam proses pemginputan. Pendampingan pendaftaran izin pada sistem OSS merupakan salah satu wujud pemberian pelayanan berbantuan kepada pelaku usaha yang diberikan oleh DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Bidang Pekerjaan Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo Bapak Joko Mulyono pada tanggal 10 Maret 2021 menyatakan bahwa:

“Pendaftaran perizinan berusaha melalui laman OSS sebetulnya tidak rumit Mbak. Pada laman OSS pun terdapat petunjuk pelaksanaan pendaftarannya. Apabila mengalami kesulitan, maka pemohon dipersilakan untuk datang ke DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk diberikan pendampingan oleh petugas pelayanan, saya pertegas hanya pendampingan saja, bukan membantu mengisikan formulir pendaftaran dan/atau dokumen-dokumen yang diperlukan. Memang OSS sekilas terlihat rumit karena pemohon perizinan perseorangan biasanya belum memahami sistem tersebut untuk melakukan pendaftaran serta belum memiliki pengalaman dalam mendaftarkan izin usahanya. Hal ini berbeda Mbak dengan pemohon perizinan non-perseorangan (seperti PT, CV, dan sebagainya) karena mereka memiliki staff khusus yang sudah ahli dalam mengurus pendaftaran perizinan berusaha, jadi terkadang berbeda Mbak, ada yang sudah tahu atau paham, juga sudah berpengalaman dan belum berpengalaman, seperti itu Mbak”.

Sejak mulai diberlakukan sampai dicabutnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 maka pelayanan pendaftaran perizinan berusaha di Kabupaten Sukoharjo sudah wajib dilaksanakan melalui sistem OSS. Izin usaha yang diproses melalui sistem OSS berlaku untuk seluruh wilayah Indonesia. Hingga saat ini pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha di daerah wajib menggunakan sistem OSS yang dikelola oleh pemerintah pusat. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan dalam Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 bahwa: “Perizinan Berusaha diterbitkan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat”¹⁶.

Saat ini memang masih banyak masyarakat yang mendatangi kantor DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk melakukan proses pendaftaran izin usaha, tidak semua warga masyarakat yang akan melaksanakan usaha ataupun menjadi pelaku usaha mampu menggunakan dan memanfaatkan teknologi internet. Pun mereka yang memiliki modal sangat besar tetapi tidak memiliki waktu untuk terikat dengan birokrasi perizinan akhirnya cenderung apatis. Dalam hal ini maka sebenarnya wajar apabila mereka mendapatkan prioritas pelayanan, termasuk juga bagi para pelaku usaha yang memiliki keterbatasan secara fisik (difabel) ataupun mereka yang sudah renta (lanjut usia). DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo menyediakan layanan khusus OSS bagi kelompok rentan, lanjut usia, dan penyandang disabilitas dalam mendapatkan jasa pelayanan perizinan berusaha.

Pengawasan yang dilakukan oleh DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo adalah dengan dibentuknya tim monitoring dan bekerja sama dengan tim penegak perda yaitu Satpol PP yang bertugas untuk *crosscheck* kegiatan suatu usaha apakah sesuai dengan izin yang

¹⁶ Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Pasal 22 ayat (1).

didaftarkan. Terkait pengaduan dari masyarakat terhadap izin yang diterbitkan Kepala Seksi Penerbitan Perizinan Bidang Perekonomian DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo Bapak Haryanto pada 3 April 2021 yang menyatakan bahwa:

“Ada mbak, tapi gak banyak. Biasanya ada masalah limbah yang baunya menyengat, biasanya terkait limbah Mbak. Selain di Nguter kemarin ada yang di daerah Grogol, pencemaran limbah yang dibuang ke sungai itu pipanya ada yang bocor sehingga menyebabkan sumur yang berdekatan dengan perusahaan itu menjadi berwarna. Kemarin sudah diselesaikan dengan kekeluargaan, dengan Dinkes juga, pihak perusahaan bersedia untuk memperbaiki (bertanggungjawab). Jadi terkadang itu kalau tidak ada aduan dari masyarakat kita juga kurang tau. Kata Dinkes meski berwarna tidak merusak alam, nantinya bisa berubah, tapi kalau warnanya sudah hitam pekat berarti bisa membahayakan. Selama ini kalau ada aduan kita mendampingi ke lapangan, dan sampel limbah harus diuji pihak laboratorium di Dinkes, jadi kita tahu itu limbah berbahaya atau tidak”.

DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo juga menyediakan beberapa media untuk menanggapi pengaduan masyarakat terkait masalah perizinan, antara lain dengan datang langsung ke ruang pengaduan, kotak pengaduan, surat, telepon, SMS maupun email. Pengaduan yang diajukan oleh masyarakat baik terkait pelayanan perizinan yang diberikan maupun permasalahan pada pelaksanaan kegiatan setelah izin diterbitkan. Petugas yang berwenang akan merespon terkait pengaduan maksimal 3 (tiga) hari sejak pengaduan tersebut diterima dan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan. Demikian hal tersebut telah sesuai dengan ketentuan Pasal 16 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 bahwa: “DPMPPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait pelayanan Perizinan Berusaha”¹⁷.

Kendala dalam Pelaksanaan Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Sukoharjo serta Solusi yang Diterapkan

Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui *Online Single Submission* (yang selanjutnya disebut OSS) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPPTSP) Kabupaten Sukoharjo dalam praktiknya ditemukan beberapa kendala seperti *error sistem/server down* yang menyebabkan para pemohon kesulitan untuk masuk (*login*) maupun melakukan pendaftaran ke halaman *website* OSS. Saat diluncurkannya sistem perizinan berusaha berbasis OSS yang wajib dilaksanakan di setiap daerah di Indonesia kurang gencarnya dilakukan sosialisasi terkait promosi sistem OSS kepada masyarakat, sehingga mengakibatkan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat yang akan mengurus izin usaha mengenai tata cara penggunaan dan akses sistem OSS.

Ketidaktahuan dari kebanyakan masyarakat bahwa pengurusan perizinan berusaha sudah dilaksanakan secara *online* melalui OSS dan hanya dilaksanakan di satu instansi membuat masyarakat yang ingin menjadi pelaku usaha kelabakan untuk melakukan pendaftaran izin usaha ke DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo. Masih banyak masyarakat yang datang ke kantor DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk meminta pendampingan dalam mengisi formulir pendaftaran izin menyebabkan antrean yang tidak sedikit pula, hal ini membuktikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan layanan *electronic government* yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha.

¹⁷ Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah. Pasal 16 ayat (1).

Meski telah didampingi oleh pihak DPMPPTSP saat melakukan pendaftaran, masih saja ditemukan kesalahan pemohon dalam menginput data sehingga pemohon harus menunggu konfirmasi pengembalian dokumen-dokumen dari pusat yang pada akhirnya memakan jangka waktu yang lama. Kurangnya pemahaman pelaku usaha dalam mengakses berbagai informasi yang tertera di *website* OSS juga menjadi salah satu faktor kesalahan input data oleh pemohon.

Tidak jarang ditemukan kendala lain yang dialami selain dari sistem tetapi kurangnya pemahaman masyarakat mengenai tata cara penggunaan sistem OSS karena dengan adanya perizinan secara *online* tentunya menggunakan akses jaringan internet, listrik, serta pengetahuan mengenai cara pengaksesan dengan sistem *online*. Namun dikarenakan setiap daerah memiliki kemampuan berbeda dalam hal kekuatan jaringan internet, pengadaan listrik, dan mengenal serta mengakses sistem perizinan secara *online* maka hal tersebut perlu dibenahi oleh pemerintah khususnya pemerintah pusat, apakah sistem yang berjalan secara *online* ini sudah benar-benar siap digunakan dan diterapkan oleh masyarakat.

Belum sempurna pemahaman masyarakat terhadap perizinan *online* dengan sistem OSS, terdapat kendala lain yakni sistem OSS saat ini OSS dengan versi 1.1 sedang mengalami transisi untuk menuju sistem OSS-RBA (*Risk Based Approach*) yakni Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dimana dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 mencabut peraturan lama yakni Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sistem OSS-RBA ini dapat dikatakan dadakan terlebih kebijakan baru setelah diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 bahwa dilakukan uji coba sistem pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko untuk seluruh daerah di wilayah Indonesia. Salah satu perubahan pengaturan dalam PP ini yaitu perizinan usaha menjadi berbasis risiko yang bertujuan untuk mengawasi kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu transisi terhadap proses pengurusan izin usaha membuat pelaku usaha dan/atau investor perlu melakukan pembaharuan data dan hak akses pada sistem OSS tersebut. Sementara pada sistem yang lama versi 1.1 belum sepenuhnya dikuasai secara baik oleh pihak DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo, pihak staf perusahaan, maupun masyarakat luas sebagai pelaku usaha yang masih awam mengenai sistem OSS.

Terkait server OSS yang sering mengalami gangguan teknis seperti terjadinya *system down* atau sistem eror maka pemohon dianjurkan untuk menghubungi kontak Layanan Sistem Gangguan Sistem Informasi Pusat 08112915174. Pihak DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo juga akan menindaklanjuti terkait hal tersebut yakni dengan mengirim pemberitahuan (notifikasi) kepada Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) untuk segera melakukan perbaikan sistem agar pelaku usaha dapat mengakses sistem OSS kembali. Bagi pelaku usaha dan/atau pemohon yang merasa belum asing serta takut apabila membuat kesalahan dengan perizinan berbasis *online* maka pemohon dapat mendatangi kantor DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk memperoleh pendampingan saat melakukan pendaftaran seperti yang dikatakan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Bidang Pekerjaan Umum DPMPPTSP Kabupaten Sukoharjo Bapak Joko Mulyono bahwa:

“Bagi pemohon/masyarakat yang sudah tahu cara mengakses ke sistem OSS sebaiknya langsung saja melaksanakan pendaftaran secara mandiri melalui internet, jadi tidak perlu datang ke kantor DPMPPTSP. Namun kami persilakan untuk datang ke kantor DPMPPTSP bagi pemohon/masyarakat yang masih belum paham ataupun takut salah dalam menginput data, kami akan memberikan bantuan pendampingan”.

Sistem OSS yang berjalan berkaitan erat dengan penggunaan teknologi internet, hal ini adalah salah satu tujuan OSS yakni mempermudah perizinan berusaha. Sampai saat ini

memang belum semua warga masyarakat mampu menggunakan teknologi internet dengan baik. Ketidaktahuan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS seringkali menyebabkan pelayanan yang kurang maksimal karena bertambahnya antrean pengunjung untuk mendapatkan layanan berbantuan. Beberapa warga pun cenderung bersikap apatis untuk mengurus segala hal yang terkait birokrasi perizinan karena tidak memiliki waktu yang cukup. Ketersediaan sarana komputer untuk melakukan pendaftaran di ruang *loby* DPMPSTSP Kabupaten Sukoharjo hanya berjumlah 4 (empat) sehingga pemohon yang datang harus menunggu bergantian dengan pemohon yang lain. Dalam rangka mengatasi hal tersebut pendaftaran perizinan dapat dilakukan secara mandiri di rumah masing-masing pemohon, seperti yang diamanatkan dalam ketentuan Pasal 11 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 bahwa: "Pelayanan Sistem OSS pada Perizinan Berusaha di daerah dilakukan secara mandiri oleh Pelaku Usaha".

IV. Penutup

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Sukoharjo telah berhasil melaksanakan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Bahwa pelaku usaha dapat mengakses izin secara mandiri dengan memanfaatkan teknologi internet sehingga pemohon memperoleh perizinan usaha dengan waktu yang singkat, dan tentunya dapat menghemat waktu karena tidak perlu melakukan antrean, serta penyederhanaan prosedur dalam satu instansi. Bagi pemohon yang tetap ingin mendapatkan pelayanan berbantuan dapat mendatangi kantor DPMPSTSP Kabupaten Sukoharjo, di sana petugas *front office* akan memberikan pendampingan kepada pemohon, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 11 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 menyatakan bahwa: "Dalam hal pelayanan Sistem OSS belum dapat dilaksanakan secara mandiri, DPMPSTSP melakukan: a. Pelayanan berbantuan; dan/atau b. Pelayanan bergerak".

References

- Adi, Mudiparwanto Wahyu, 'Peran Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pemberian Izin Usaha Setelah Berlakunya Sistem Online Single Submission (OSS)', *Diversi Jurnal Hukum*, 7.1 (2021), 107
- Akmal, Diya Ul, 'Indonesian State of Law Is an Aspired Concept', *Nurani Hukum*, 4.1 (2021), 77 <<https://doi.org/10.51825/nhk.v4i1.9265>>
- Christiawan, Rio, 'Perizinan Berbasis Online Single Submission Untuk Mewujudkan Kemudahan Berusaha', *Masalah-Masalah Hukum*, 50.1 (2021), 60-69 <<https://doi.org/10.14710/mmh.50.1.2021.60-69>>
- Dona, Fery, 'Kebijakan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo Dalam Menciptakan Iklim Investasi Yang Kondusif', *Al-Ahkam Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Hukum*, 4.1 (2019) <<https://doi.org/10.22515/al-ahkam.v4i1.1548>>
- Haura Atthahara, 'Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi

- Ogan Lopian Dinas', *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3.1 (2018), 66–77
- Imam Muazansyah, 'Application Of Online Single Submission (OSS) Innovation In The Integrated Investment And Service Of Bulungan District', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 18.1 (2020), 91
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum* (Prenadamedia Group, 2014)
- Muhlizi, Afran Faiz, 'Penataan Regulasi Dalam Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional', *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 6.3 (2017), 340
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah*
- Sanjoyo, Seto, 'Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission Sebagai Ketaatan Hukum Dalam Rangka Meningkatkan Investasi', *Borneo Law Review*, 4.1 (2020), 72
- Sastropoetro, Santoso, *Pelaksanaan Pelatihan* (Jakarta: Gramedia, 1982)
- Sutedi, Adrian, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017)