

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS
ELEKTRONIK MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE
SUBMISSION RISKED BASED APPROACH* (OSS RBA)
DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (PMPTSP)
KABUPATEN MALUKU TENGAH**

NONA WALLA

Dinas Penanaman Modal Kabupaten Maluku Tengah

nonawala01@gmail.com

NORMAWATI

Program Studi Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Pattimura Ambon

normawatiFisip2@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of electronic-based licensing services through OSS RBA at the Central Maluku Regency PMPTSP Service, and to determine the factors that hinder and facilitate the implementation of electronic-based licensing services through RBA OSS at the Central Maluku Regency PMPTSP Service. The type of research in this research is qualitative research, research informants consist of department heads, licensing services section, RBA OSS operational team and the community. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses qualitative analysis in the form of data reduction, data presentation, data verification and drawing conclusions. The research results found that the implementation of electronic-based licensing services has been implemented through OSS RBA at the PMPTSP Service of Central Maluku Regency. In the licensing of service businesses implemented online, it refers to policy regulations, institutional existence and digitalization. It can be seen that regulations as regulatory policies have been implemented in the implementation of services, in accordance with the institutions of the PMPTSP Service as well as digitalized service delivery to make it easier for the public to process permits. There are inhibiting factors that influence the implementation of electronic-based licensing through OSS RBA at the Central Maluku Regency PMPTSP Service. Overlapping regulatory systems between central and regional in this case refer to Law Number 23 of 2014 with Government Regulation Number 5 of 2021 and document requirements and information and knowledge related to OSS RBA, lack of socialization regarding the OSS-RBA application by the public, lack of understanding of Inconsistency in applicable regulations and OSS RBA maintenance, in this case the WiFi network used, is an obstacle in improving the quality of public services.

Keywords: Implementation, Licensing Services, OSS RBA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan mempermudah implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, informan penelitian terdiri kepala dinas, bagian pelayanan perizinan, tim operasional OSS RBA dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menemukan bahwa implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik telah diterapkan melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Dalam perizinan usaha pelayanan yang diterapkan berbasis online yang mengacu pada regulasi kebijakan, keberadaan kelembagaan dan digitalisasi. Terlihat regulasi sebagai kebijakan aturan telah diterapkan dalam implementasi pelayanan, sesuai dengan kelembagaan dari Dinas PMPTSP serta penyelenggaraan pelayanan secara digitalisasi untuk mempermudah masyarakat melakukan pengurusan perizinan. Terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Sistem regulasi yang tumpang tindih antara pusat dan daerah dalam hal ini mengacu pada UU Nomor 23 Tahun 2014 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan dokumen persyaratan dan Informasi dan pengetahuan terkait OSS RBA, kurangnya sosialisasi terkait aplikasi OSS-RBA oleh masyarakat, kurangnya pemahaman atas ketidakselarasan aturan yang berlaku dan maintenance OSS RBA dalam hal ini jaringan WiFi yang digunakan menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Perizinan, OSS RBA

PENDAHULUAN

Pemerintah menerapkan teknologi informasi untuk menyelenggarakan layanan perizinan yang berkualitas, yang bertujuan agar dapat diakses oleh masyarakat secara elektronik. Pelayanan publik adalah dasar sistem pemerintahan Indonesia, yang menjadi fondasi dari hubungan

birokrasi antara negara dan warga. Sistem pelayanan pemerintahan adalah sarana untuk mencapai tujuan bersama, oleh karena itu perlu diperhatikan dengan serius demi mewujudkan aspirasi bangsa. Ini berarti birokrasi publik harus menjadi lebih profesional dan bertanggung jawab, mengingat

bahwa fungsi negara tercermin dalam pelayanan publik, yang tercermin dalam sikap dan tindakan aparat birokrasi.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) adalah lembaga yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non-perizinan, dimana prosesnya terintegrasi dari permohonan hingga pengendalian dokumen perizinan, dilaksanakan secara menyeluruh di satu lokasi. Dengan pendekatan ini, pelamar hanya perlu mengunjungi satu lokasi dan berinteraksi dengan petugas perizinan front office. Pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi interaksi antara pemohon dan petugas perizinan serta mencegah biaya tak resmi yang biasa terjadi dalam proses pelayanan.

Sistem perizinan yang terintegrasi secara elektronik, seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, dijalankan melalui sebuah platform pemerintah yang dikenal sebagai *Online Single Submission* (OSS). OSS adalah sistem yang memungkinkan pelaksanaan berbagai jenis proses registrasi dan pengajuan secara *online*. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mengenai *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS-RBA) memberikan legalitas untuk pelaku bisnis untuk memulai dan mengoperasikan bisnis mereka.

Dalam hal ini, risiko adalah kemungkinan suatu bahaya akan menyebabkan cedera atau kerugian,

atau kombinasi dari kemungkinan dan efek dari bahaya tersebut.

Pendekatan perizinan berusaha berbasis risiko memberikan izin usaha yang disesuaikan dengan tingkat risiko yang terkait dengan bisnis tersebut. Perizinan berusaha untuk mendukung bisnis memberikan legalitas kepada bisnis untuk beroperasi.

Secara hukum, sistem OSS Versi 1.0 diperkenalkan pada tanggal 21 Juni 2018 oleh Pemerintah melalui diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Sejak saat itu, metode pengajuan izin telah mengalami perubahan besar. Sekarang, proses pengajuan dapat dilakukan secara online melalui Sistem OSS. Meskipun OSS telah diterapkan selama lebih dari setahun,

masih ada banyak pihak yang mengkritik kekurangan dalam penerapannya. Oleh karena itu, Pemerintah terus melakukan perbaikan pada sistem OSS guna menciptakan iklim investasi yang semakin baik.

Rencana untuk menerapkan sistem OSS untuk meningkatkan iklim investasi adalah salah satu langkah yang diambil. Salah satunya yaitu penggunaan OSS Versi 1.1, yang akan menggantikan OSS Versi 1.0 mulai 4 November 2019 pukul 00.00 WIB. Perlu diingat bahwa OSS 1.1 bukanlah pengembangan dari OSS 1.0; sebaliknya, sistem baru dibangun berdasarkan hasil evaluasi masalah dan kelemahan OSS Versi 1.0. Untuk mencapai hal ini, berbagai validasi disempurnakan dan struktur database ditingkatkan. Sementara OSS RBA membedakan izin usaha

berdasarkan resiko dan skala kegiatan usaha, OSS 1.1 tidak membedakan izin usaha berdasarkan resiko dan skala usaha. Hal ini akan menjadi lebih mudah bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan tingkat usaha rendah untuk mendapatkan perizinan bisnis.

Sistem Perizinan Berbasis Resiko dalam PP 24 Tahun 2018 telah mengalami 3 kali perubahan dari OSS.0 menjadi OSS.1 setelah Perubahan Regulasi PP Nomor 5 Tahun 2021 terjadi perubahan yang ke 3 OSS RBA Berbasis Resiko yang terdiri dari empat tingkat resiko yaitu resiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi dan tinggi. Dari tingkat resiko tersebut izin yang hanya resiko rendah dan menengah rendah hanya mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan yang tingkat resiko tinggi mendapatkan

Nomor Induk Berusaha, Sertifikat Standar dan Izin yang telah terverifikasi oleh OPD tehknik yang punya kewenangan atas izin yang diterbitkan untuk selanjutnya terverifikasi pada DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah.

DPMPTSP menyelenggarakan sosialisasi melalui inovasi yaitu PAPALELE (Pelayanan Perizinan secara Leluasa dan Evisien dalam Bentuk Pelayanan Keliling) di semua kecamatan yang berada di Kabupaten Maluku Tengah. Selanjutnya terkait regulasi implementasi perizinan yang menjadi kebijakan Pemerintah Daerah didelegasikan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah diterapkan pada setiap OPD Teknis yang berkaitan dengan izin masing-masing di atur dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati

Nomor 47 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani dan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Maluku Tengah, dan Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.

Pelayanan perizinan elektronik adalah salah satu sistem pelayanan publik yang digunakan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Dengan Keputusan Bupati, OSS RBA diterapkan pada 23 November 2021 dengan tujuan utama untuk menyederhanakan proses perizinan.

Dari hasil pengamatan awal, terdapat sejumlah kendala dalam

pelaksanaan OSS RBA, baik dari sisi pelaku usaha maupun dari Dinas yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya. Keterbatasan sarana, peralatan, dan fasilitas pendukung, kurangnya koordinasi efektif dengan lembaga terkait lainnya, dan profesionalisme pegawai atau petugas yang buruk adalah beberapa kendala yang diidentifikasi. Ada juga kendala teknis. Pelaku usaha sering mengalami kesulitan dalam mengoperasikan akun OSS RBA karena masih banyak masyarakat yang belum memahami sistem online ini. Pemahaman masyarakat terhadap penggunaan OSS RBA masih rendah karena kurangnya sosialisasi, sehingga banyak yang belum mengetahui keberadaan OSS RBA ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki pelaksanaan

pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dan pendukung dalam pelaksanaan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Aeston (2017) menyatakan bahwa kebijakan adalah alat untuk menilai berbagai opsi untuk mencapai berbagai tujuan. Menurut definisi Kaplan (2019), kebijakan merupakan metode untuk mencapai tujuan dan terdiri dari program yang direncanakan yang berhubungan dengan tujuan, nilai, dan praktik. Sebagaimana dijelaskan oleh Heglord dalam Abidin (2018), tindakan yang diambil untuk mencapai suatu tujuan tertentu disebut kebijakan. Tujuan tersebut

berkaitan dengan sejumlah masalah kebijakan. Menurut Nugroho (2019), kebijakan dapat dilihat sebagai alat analisis yang membantu menyelesaikan masalah publik dan memberikan solusi dengan menjelaskan berbagai perilaku dalam berbagai hubungan usaha. William (2017) menyatakan bahwa bagian baru dari perkembangan tindakan adalah kebijakan, yang berubah sesuai dengan informasi yang relevan untuk penyelesaian masalah publik. Sedangkan menurut Eva (2018), Kebijakan adalah cara yang bijak dan cerdas untuk mencari solusi terbaik untuk masalah masyarakat.

Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Nugroho (2019), implementasi kebijakan pada dasarnya adalah bagaimana suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya. Mengimplementasikan kebijakan

publik dapat dilakukan dalam dua cara: secara langsung menerapkan kebijakan dalam bentuk program kebijakan, atau dengan membuat kebijakan turunan dari kebijakan tersebut.

Sebagian besar, implementasi kebijakan publik dilakukan dalam bentuk kebijakan undang-undang atau peraturan daerah, yang merupakan jenis implementasi kebijakan yang memerlukan penjelasan atau sering disebut sebagai peraturan pelaksana. Implementasi kebijakan ini dapat dilakukan secara efektif melalui keputusan presiden, instruksi presiden, keputusan menteri, keputusan kepala daerah, keputusan dinas, dan berbagai bentuk kebijakan lainnya. Secara substansial, pelaksanaan kebijakan ini adalah

jenis program yang dijadikan proyek untuk melakukan berbagai kegiatan.

Pelayanan Perizinan berbasis Elektronik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 butir 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kotler (2018) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan yang memberikan manfaat kepada suatu kelompok atau kelompok dengan tujuan

untuk memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu terkait dengan produk fisik. Dalam konteks ini, "pelayanan" merujuk pada serangkaian atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara orang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan definisi Inu (2017), "publik" mengacu pada sekelompok orang yang memiliki kesamaan dalam pemikiran, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang sesuai dengan nilai-nilai normatif yang ada. Oleh karena itu, "pelayanan publik" dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok orang yang memiliki kesamaan

tersebut, dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepada suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan, seperti yang dijelaskan oleh Kotler (2018).

Lebih lanjut menurut Ridwan (2018), "pelayanan publik" adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraannya. Oleh karena itu, secara keseluruhan, "pelayanan publik" adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu pemerintah untuk memenuhi kebutuhan sekelompok orang yang memiliki nilai dan harapan yang sama, dengan tujuan untuk meningkatkan dan meningkatkan

kesejahteraan dipahami sebagai menjamin kepuasan sosial.

2. Pengertian Perizinan

Perizinan merupakan bagian dari pelaksanaan fungsi pengaturan dan pengendalian pemerintah atas kegiatan yang dilakukan masyarakat. Istilah izin mencakup berbagai bentuk seperti pendaftaran, pengesahan, sertifikasi, penetapan kuota, dan izin berusaha. Umumnya organisasi, perusahaan, atau individu harus mendapatkan izin sebelum melakukan aktivitas atau tindakan tertentu. Istilah “izin” pada dasarnya mengacu pada konsep yang sangat kontekstual, yaitu izin sebagai kewenangan yang diberikan kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan sesuatu sesuai

dengan ketentuan hukum yang berlaku (Dadang, 2020).

Izin usaha berdasarkan Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang Cipta Kerja memberikan legalitas bagi pengusaha untuk mendirikan, menjalankan, dan menjalankan perusahaannya. Pelaku ekonomi menurut Pasal 1 angka 8 UU Cipta Kerja adalah orang perseorangan atau perusahaan yang melakukan kegiatan di bidang tertentu. Pasal 1 Ayat 3 UU Cipta Kerja menjelaskan bahwa Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang disingkat UMKM adalah usaha mikro, kecil, dan menengah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang UMKM diatur (Arief, 2021).

3. Pelayanan Perizinan Elektronik

Pelayanan perizinan elektronik di instansi pemerintah melalui OSS RBA adalah platform digital untuk penyelenggaraan perizinan usaha. OSS RBA memberikan peluang kepada pelaku bisnis untuk mengoperasikan kegiatan bisnis mereka dengan mempertimbangkan tingkat risiko dari kegiatan tersebut. Dengan pendekatan ini, perizinan usaha dalam OSS RBA dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha, sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mendapatkan perizinan dengan lebih mudah.

Platform ini merupakan bagian dari upaya untuk memenuhi amanat Undang-Undang Cipta Kerja dan peraturan

turunannya. Resmi diluncurkan pada tanggal 09 Agustus 2021, platform ini merupakan respons terhadap kebutuhan untuk penyelenggaraan perizinan secara digital dengan menerbitkan perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Hal ini terjadi sekitar 10 bulan setelah disahkannya Undang-Undang Cipta Kerja pada tanggal 5 Oktober 2020.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang memungkinkan mereka untuk menghasilkan deskripsi tentang fenomena yang terjadi di Kantor PMPTSP Kabupaten Maluku

Tengah. Penelitian kualitatif berpusat pada gagasan, persepsi, pendapat, atau keyakinan individu yang diteliti, yang memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam konteks dan kompleksitas dari fenomena yang diteliti.

Data diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi akurat tentang situasi lapangan dan dokumen terkait.

Wawancara memberikan wawasan dari perspektif individu, dokumentasi digunakan untuk data tertulis, dan observasi memastikan kesesuaian antara kenyataan lapangan dengan strategi yang diinginkan. Dengan metode ini, peneliti memperoleh gambaran yang

komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

Untuk memilih delapan informan dalam penelitian ini, metode *purposive sampling* digunakan.

Ketika data yang diperoleh berupa kumpulan kata-kata dan bukan angka, analisis data kualitatif dilakukan dengan menggunakan tiga alur kerja yang berjalan secara bersamaan:

1. Reduksi Data

Pada langkah ini, data lapangan dipilih sesuai dengan tujuan penelitian, untuk memudahkan pengendalian, data yang diperoleh diringkas, disusun secara sistematis, dan ditampilkan topik-topik pentingnya.

2. Display Data

Pada langkah ini, peneliti mengklasifikasikan dan

menampilkan data sesuai dengan pokok masalah, memulai dengan mengkodekan setiap submasalah. Untuk memudahkan penarikan kesimpulan dengan melihat hubungan antar data, matriks atau bagan digunakan.

3. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

Tujuan langkah ini adalah untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari persamaan, hubungan, atau perbedaan. Setelah membandingkan pernyataan subjek penelitian dengan konsep dasar penelitian, kesimpulan dibuat. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa data sesuai dengan maksud penelitian, sehingga penilaian menjadi lebih tepat dan objektif.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Pelayanan Perizinan Berbasis Online melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah

Menurut Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Maluku Tengah, Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Organisasi, dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Maluku Tengah, dan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2017 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah bertanggung jawab untuk membantu Bupati dalam menjalankan tugas pemerintahan terkait Penanaman Modal dan

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Dalam upaya mendukung pencapaian rencana pembangunan Kabupaten Maluku Tengah 2023-2026, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Maluku Tengah akan menjalankan agenda pembangunan yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup langkah-langkah seperti memperkuat pertumbuhan ekonomi yang adil dan merata serta meningkatkan kualitas dan transparansi pelayanan dasar publik.

Sistem perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik yang disebut OSS-RBA dikelola dan dikelola oleh lembaga OSS yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan perizinan usaha berbasis risiko, sesuai dengan Pasal 1 angka 21 dari Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021. Sejak 2018,

permohonan perizinan dapat dilakukan secara elektronik melalui sistem OSS. Tujuan OSS adalah untuk menggabungkan semua layanan perizinan bisnis untuk menciptakan standar birokrasi perizinan yang seragam di tingkat pusat maupun daerah dan untuk memberikan layanan perizinan bisnis yang mudah, cepat, dan terintegrasi.

Layanan yang tersedia melalui OSS-RBA dalam penerbitan perizinan usaha termasuk penerbitan berbasis risiko, terutama untuk usaha mikro dan kecil (UMK), serta mendukung pengembangan, penggabungan, peleburan dan pembubaran usaha sesuai dengan Pasal 4 ayat (2) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 4 Tahun 2021. Selain itu, OSS-RBA juga memberikan keringanan pajak dan

non pajak seperti pembebasan bea masuk mesin/barang/bahan, pembebasan pajak, keringanan pajak, keringanan pajak di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan keringanan pajak. Memenuhi syarat untuk penelitian, praktik kerja/magang, dan hibah investasi berdasarkan Pasal 4 (3) dan (4) Peraturan Tangga BKPM No. 4 Tahun 2021.

Sesuai dengan Pasal 4 ayat (4) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 4 Tahun 2021, layanan fasilitas non-fiskal yang disediakan oleh OSS-RBA mencakup rekomendasi untuk mengubah status izin tinggal kunjungan menjadi izin tinggal terbatas dan izin tinggal tetap. OSS-RBA berlaku untuk 17 sektor usaha, yaitu pertanian, kelautan, perikanan,

energi dan sumber daya mineral, ketenagalistrikan, perindustrian, perdagangan, pekerjaan umum dan perumahan rakyat, transportasi, kesehatan, obat dan makanan, pendidikan dan kebudayaan, pariwisata, keagamaan, pos, telekomunikasi, penyiaran, sistem dan transaksi elektronik, pertahanan dan keamanan, ketenagakerjaan, dan keuangan, sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Kepala BKPM Nomor 4 Tahun 2021.

Sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 4 Tahun 2021, penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai identitas pelaku usaha di sektor keuangan mencakup kegiatan usaha baik perbankan maupun non-perbankan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (3)

Peraturan Kepala BKPM Nomor 4 Tahun 2021, sektor keuangan seperti perbankan dan non-perbankan mendapatkan izin langsung dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau Bank Indonesia tanpa melalui sistem OSS-RBA.

Pemohon Perizinan Berusaha, atau pihak yang berhak mengajukan permohonan perizinan berusaha melalui OSS-RBA, termasuk:

1. Individu yang memiliki kemampuan untuk bertindak dan melakukan perbuatan hukum terkait Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN).
2. Badan Usaha yang beroperasi di Indonesia dalam bidang tertentu, baik badan hukum maupun non-badan hukum.
3. Kantor Perwakilan yang terdiri dari warga negara Indonesia (WNI), warga negara asing

(WNA), atau perusahaan yang mewakili pelaku bisnis dari luar negeri. Kantor perwakilan seperti Kantor Perwakilan Perdagangan Asing (KPPA), Kantor Perwakilan Perusahaan Patungan Penanaman Modal Asing (KP3A), atau Kantor Perwakilan Badan Usaha Jasa Konstruksi Asing (BUJKA) termasuk dalam kategori ini.

4. Badan Usaha Luar Negeri, ini mencakup perusahaan asing yang berlokasi di luar wilayah Indonesia tetapi melakukan bisnis tertentu di Indonesia, seperti pemberi waralaba asing, pedagang berjangka asing, entitas kepemilikan saham eksternal (PSE) yang dimiliki oleh perusahaan asing swasta, dan bentuk usaha tetap untuk bisnis di bidang minyak dan gas.

Berdasarkan wawancara dengan para informan, dipahami bahwa OSS RBA yang beroperasi saat ini sudah mengakomodir pelayanan perizinan. Ketika mengisi pertanyaan mengenai jumlah modal usaha dan jenis Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), sistem secara otomatis akan memberikan analisis profil risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Setiap profil memiliki kewajiban izin yang berbeda. Usaha individu dengan risiko rendah membutuhkan Nomor Induk Berusaha (NIB), sedangkan usaha dengan risiko menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi membutuhkan sertifikat standar tambahan.

Usaha dengan risiko menengah rendah memerlukan sertifikat standar pernyataan mandiri, yang diterbitkan melalui sistem OSS

setelah pelaku usaha membuat pernyataan tersebut, NIB, dan merupakan legalitas usaha yang diperlukan untuk persiapan dan kegiatan operasional. Usaha dengan risiko menengah tinggi memerlukan sertifikat standar yang diverifikasi oleh pemerintah pusat atau daerah.

Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pemerintah harus memverifikasi pemenuhan standar sebelum operasi dimulai dengan melakukan verifikasi lokasi bisnis, yang biasanya dilakukan oleh pihak ketiga yang telah diakreditasi oleh pemerintah.

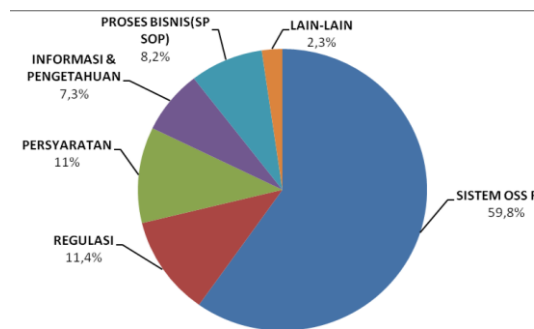
Berikut ditunjukkan identifikasi permasalahan OSS RBA di Kabupaten Maluku Tengah:

Tabel 1
Identifikasi Permasalahan OSS RBA di Kabupaten Maluku Tengah

No	Sistem OSS RBA	Regulasi	Persyaratan	Informasi & Pengetahuan Teknis	Proses Bisnis	Lain-lain
1	Fitur Menu Cetak NIB belum berfungsi	Ketidakselarasan UU 23/2014 dengan PP 5/2021	Ketidakjelasan dokumen persyaratan	Banyak pelaku usaha belum mengetahui informasi terkait OSS RBA	Belum tersedia helpdesk OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten/Kota	PBUMKU agar segera disediakan OSS RBA
2	Datayang sudah diinput tidak tersimpan disistem	Ketidakselarasan PP 5/2021 dengan peraturan Menteri terkait	Banyaksector KBLI yang belum ditetapkan NSPK nya	OSSRBAbanyak melakukan maintenance dadakan tanpa adanya pemberitahuan di sistem	SLA/ jangka waktu verifikasi masih belum berjalan seluruhnya dan sebagian jangka waktu pada KBLI tidak muncul durasinya	Tidak ada tindak lanjut sistem yang melayani perizinan di luar perizinan berusaha
3	Tidakada menu rekapitulasi izin	Dalam PP 5/2021 pada Bab III diatur mengenai nspk Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, namun belum ada aturan khusus mengenai NSPK sebagai acuan tunggal	Persyaratanyg ditetapkan di OSS RBA tidak sesuai dengan seharusnya (contoh: sektor pendidikan bukan sektor usaha namun harus memiliki NIB)	Operator OSSdi DPMPTSP perlu bimbingan dan penjelasan terkait dengan permasalahan yang terjadi pada sistem	Helpdesk OSS RBA Slowrespon	-
4	Menu & fungsi pada layar unit pengawasan belum berfungsi	AdanyaKBLIyang belum bisa diproses sehingga menghambat penyelenggaraan perizinan berusaha belum bisa diproses sehingga menghambat penyelenggaraan perizinan berusaha	-	Belum adanya informasi mengenai kriteria khusus untuk membentuk tim khusus pengawasan	-	-
5	Tidak terdapat hak akses untuk unit pengelola	Belum adaaturan lebihlanjut yang mengatur pelaksanaan perizinan berusaha diberapasektor (contoh : KKPR dan PBG)	-	Kurangnya informasi terkait keberadaan Helpdesk OSS RBA di DPMPTSP Provinsi	-	-

Sumber: Dinas PMPTSP Kab. Maluku Tengah, 2022

Dengan mengacu pada persentase permasalahan utama pada sistem OSS RBA, yang mencapai 59,8%, diikuti oleh masalah regulasi sebesar 11,4%, persyaratan 11%, proses bisnis 8,2%, informasi dan pengetahuan teknis 7,3%, dan permasalahan lainnya sebesar 2,3%. Gambar ini ditunjukkan pada Gambar 4.4. Dengan berlalunya waktu, pengembangan terus berlangsung dalam implementasi OSS RBA, yang diharapkan dapat mengatasi kendala-kendala yang muncul selama ini.



Gambar 1.
Permasalahan Sistem OSS
RBA

Sumber: Dinas PMPTSP Kab.
Maluku Tengah, 2022

Legalitas usaha memberikan kepastian bagi pelaku usaha dalam menjalankan bisnis mereka. Dengan legalitas, diharapkan pelaku usaha dapat beroperasi dengan lebih tenang dan memperoleh kesempatan dan insentif dari pemerintah. Perizinan berbasis risiko memudahkan pelaku usaha mendapatkan izin bisnis dengan cepat dan mudah. Implementasi sistem ini berpotensi membawa perubahan signifikan bagi UMKM di masa depan. Salah satunya adalah peningkatan formalitas usaha. Di Indonesia, tingkat formalitas usaha masih rendah, terlihat dari jumlah UMKM yang sudah memiliki status legal yang relatif sedikit. Menurut laporan cnnindonesia.com, hanya sekitar 3,75 juta UMKM yang terdaftar di sistem OSS, belum mencapai sepuluh

persen dari total pelaku usaha yang mencapai 64 juta orang. Inovasi perizinan berbasis risiko diharapkan dapat meningkatkan formalitas UMKM dengan menyediakan sistem perizinan yang sederhana dan memberikan kepastian berusaha. Dengan penerapan sistem ini dalam OSS, diharapkan proses perizinan usaha menjadi lebih standar dan menarik bagi pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya.

Kedua, mengurangi biaya untuk mengurus perizinan. Sistem OSS berbasis risiko mempermudah pelaku usaha dalam mendaftarkan izin usaha secara *online*. Bisnis dapat mendapatkan izin dengan biaya yang lebih rendah dan dalam waktu yang lebih singkat dengan teknologi ini tanpa menggunakan perantara. Semua perizinan yang diperlukan untuk bisnis skala mikro bahkan

tersedia secara gratis. Sambil memenuhi persyaratan lainnya, pelaku usaha dapat memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai dokumen legalitas. Dengan menggunakan mekanisme ini, proses pendaftaran izin usaha menjadi lebih hemat waktu, tenaga, dan biaya.

Ketiga, mengurangi potensi pungli atau pungutan liar yang masih menjadi masalah di beberapa instansi pemerintahan di Indonesia. Praktik ini masih ada di beberapa daerah. Namun, dengan proses pendaftaran perizinan usaha secara online dan transparansi informasi, praktik pungli dapat dikurangi. Semua aktivitas pendaftaran dipantau oleh sistem dan informasi perizinan tersedia secara transparan.

Keempat, penyerapan pajak untuk pembangunan harus ditingkatkan. Sistem OSS bukan

hanya platform untuk menerbitkan izin usaha, tetapi juga melakukan pengumpulan data tentang bisnis yang terdaftar. Data ini memberikan informasi yang dapat diandalkan tentang jumlah, jenis, dan skala usaha kecil dan menengah (UMKM). Data ini membantu meningkatkan pendapatan negara melalui pajak, yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan publik dan infrastruktur.

Implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah

Implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah dilihat dari tahapan/mechanisme yang diterapkan sesuai langkah-langkah yang harus diikuti, dalam hal ini berupa regulasi/kebijakan,

kelembagaan dan digitalisasi. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

1. Regulasi/Kebijakan

Regulasi/kebijakan sebagai aturan yang terkait untuk implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA. Seperti diketahui bahwa Indonesia dalam kerangka sistem birokrasi, pelayanan publik memegang peranan penting.

Di Indonesia, izin atau lisensi dikenal sebagai perizinan atau tanda pendaftaran usaha, yang merupakan otorisasi resmi yang diberikan kepada individu atau entitas untuk mengoperasikan kegiatan usaha tertentu. Sebagai contoh, perizinan usaha menjadi kebutuhan penting dalam menjalankan bisnis di Indonesia. Pemerintah telah menetapkan regulasi untuk mengatur

penerbitan perizinan usaha secara elektronik, seperti yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa pelayanan terpadu satu pintu mencakup seluruh proses pelayanan terintegrasi dari tahap permohonan hingga penyelesaian pelayanan.

Perubahan dari pola perizinan berbasis izin menjadi berbasis risiko merupakan hasil dari Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja). Dalam konteks ini, risiko menjadi faktor utama yang dipertimbangkan dalam

setiap usaha, yang berdampak pada perubahan yang terjadi pada desain kebijakan, struktur kelembagaan, dan platform layanan berusaha saat ini di tingkat pemerintah pusat dan daerah. Tujuan reformasi struktural ini adalah untuk meningkatkan kemudahan dan kepastian dalam berusaha, dengan fokus pada meningkatkan daya saing daerah.

2. Kelembagaan

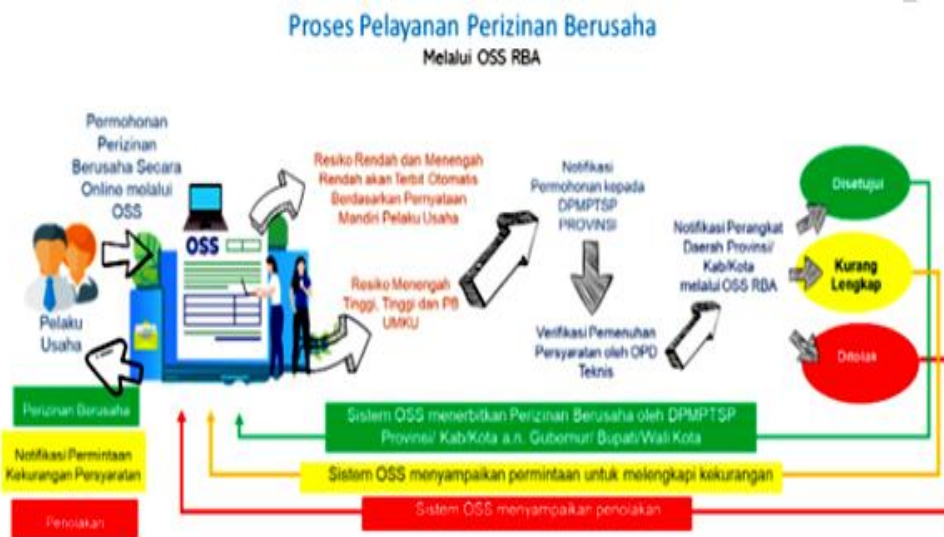
Pelayanan publik yang baik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dan pemerintah, partisipasi masyarakat, dan dunia usaha yang beretika semua bertanggung jawab untuk melakukannya. Dalam situasi seperti ini, penyelenggaraan yang efektif dapat membantu pertumbuhan ekonomi dan

investasi di daerah, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kemandirian dan daya saing di tingkat regional dan nasional. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan politik di era *modern*.

Berdasarkan wawancara dengan informan dipahami instansi Dinas PMPTSP keberadaan sumber daya manusia menjadi aspek yang sangat krusial, dan saat ini masih terdapat kekurangan tenaga dalam hal pelayanan perizinan berbasis elektronik, di mana setiap pegawai yang bekerja diwajibkan mampu menguasai teknologi

informasi yang saat ini diterapkan secara digitalisasi untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan perizinan. Di tengah perkembangan global yang dipicu oleh kemajuan dalam berbagai bidang seperti komunikasi, transportasi, investasi, ilmu pengetahuan, dan informasi, masyarakat Indonesia menghadapi harapan dan tantangan baru.

Dinas PMPTSP Provinsi Maluku Tengah telah menjalankan upaya modernisasi dalam implementasi pelayanan perizinan. Fokus utama Dinas PMPTSP adalah meningkatkan kinerja secara optimal dengan peningkatan kualitas layanan publik. Berikut adalah proses pelayanan perizinan berbasis *online* melalui OSS RBA:



Gambar 2. Proses Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik melalui OSS RBA

Semua komponen yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan, baik perizinan maupun non-perizinan, harus dipandu oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan hal ini benar. Jadi, Dinas PMPTSP Provinsi Maluku Tengah melakukan tugas-tugas berikut:

- a. Menentukan kebijakan teknis, koordinasi teknis, dan tanggung jawab lainnya yang diberikan oleh Gubernur Maluku Tengah sesuai

dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Menyediakan layanan teknis dan administrasi yang komprehensif untuk baik perizinan maupun non-perizinan.
- c. Menjalankan sistem informasi pelayanan perizinan secara digital.
- d. Bekerja sama dengan lembaga terkait untuk menentukan biaya lokal dan pajak di bidang perizinan.
- e. Menyediakan layanan dan administrasi teknis untuk

- penanaman modal, investasi, dan promosi dalam negeri.
- f. Membuat kebijakan yang mengatur layanan perizinan dan non-perizinan.
 - g. Menyediakan layanan informasi mengenai pelayanan perizinan maupun non perizinan.
 - h. Merancang survei yang mengukur kepuasan masyarakat untuk pelayanan perizinan dan non-perizinan.
 - i. Menyelesaikan keluhan publik mengenai layanan perizinan dan non-perizinan.
 - j. Mengawasi, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan layanan, baik perizinan maupun non-perizinan.

3. Digitalisasi

Salah satu sistem pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Dinas PMPTSP

Provinsi Maluku Tengah adalah pelayanan perizinan perusahaan yang terintegrasi secara elektronik. OSS RBA untuk menyederhanakan proses perizinan berusaha. Visi dan misi OSS RBA bertujuan untuk memberikan pelayanan yang bagus dan mendukung penguatan ekonomi, terutama bagi pelaku UMKM. Digitalisasi dalam konteks pelayanan perijinan publik merujuk pada perubahan metode proses pelayanan dari manual ke digital dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi.

Kebijakan yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

(SPBE) membawa konsep digitalisasi. OSS merupakan aplikasi praktis dari digitalisasi yang diterapkan dalam proses perizinan. Implementasi digitalisasi merupakan langkah operasional dari kebijakan SPBE melalui aplikasi sistem OSS. Dalam konteks ini, teori implementasi kebijakan digunakan untuk memahami teknis pelaksanaan OSS.

Perizinan merupakan mekanisme yang digunakan pemerintah untuk mengatur dan mengendalikan kegiatan masyarakat. Pelayanan perizinan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan legalitas hukum atas berbagai kegiatan, praktek, pekerjaan, fasilitas kesehatan, dan usaha yang dilakukan, sehingga

memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada pelakunya.

Penerapan OSS RBA di Dinas PMPTSP bertujuan untuk melibatkan layanan lintas lembaga atau instansi, di mana sebelumnya izin tertentu ditangani oleh dinas terkait namun sekarang diserahkan sepenuhnya kepada Dinas PMPTSP dengan dinas tersebut berperan sebagai tim teknis. Tiga komponen penting yang harus diperhatikan saat menerapkan gagasan digitalisasi pada sektor publik adalah:

a. *Support*, sebagai elemen pertama dan yang paling krusial, mencakup keinginan dari berbagai pihak di dalam pemerintahan untuk mengimplementasikan konsep *e-Government* dengan

sungguh-sungguh, tidak hanya sekedar mengikuti tren atau bahkan menentang upaya yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Keberhasilan suatu proses sosialisasi sangat dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan hubungan antarunsur yang memengaruhinya. Proses sosialisasi berhasil ditentukan oleh unsur-unsur seperti berikut:

- 1) Agen sosialisasi, mencakup lembaga instansi dan media massa yang memiliki pengaruh besar dalam menyosialisasikan pesan kepada masyarakat.
- 2) Materi sosialisasi, merujuk pada pengetahuan dan nilai-nilai yang disampaikan

kepada masyarakat selama proses sosialisasi.

- 3) Mekanisme sosialisasi, mencakup berbagai metode dan teknik yang digunakan dalam menyampaikan informasi dan membangun pemahaman.
- 4) Pola sosialisasi proses yang berkesinambungan, yang melibatkan badan atau instansi yang bertanggung jawab atas proses sosialisasi, hubungan antarbadan atau instansi tersebut dalam proses sosialisasi, dan interaksi dengan masyarakat secara keseluruhan.

b. *Capacity*, istilah ini mengacu pada kapasitas pemerintah setempat untuk menerapkan konsep *e-government*. Pemerintah harus memenuhi

tiga persyaratan minimum dalam hal ini:

- 1) Ketersediaan sumber daya yang memadai, terutama dalam hal sumber daya finansial, untuk mendukung berbagai inisiatif *e-government*.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, karena infrastruktur ini merupakan elemen kunci dalam kesuksesan implementasi *e-government*.
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa implementasi *e-government* dapat memberikan manfaat

sesuai dengan yang diharapkan.

- c. *Value*, merujuk betapa pentingnya inisiatif *e-government* untuk masyarakat dan pihak yang berkepentingan. Jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dari penerapan konsep *e-government*, pelaksanaannya tidak akan berhasil. Oleh karena itu, tidak hanya pemerintah, tetapi juga masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan (*demand side*) seharusnya menilai manfaat *e-government*.

Untuk alasan tersebut, penting bagi pemerintah untuk secara cermat memilih jenis aplikasi *e-government* mana yang harus diutamakan dalam pembangunannya agar

memberikan keuntungan yang signifikan bagi masyarakat. Kesalahan dalam memahami kebutuhan masyarakat dapat berdampak negatif bagi pemerintah, karena hal itu dapat membuat penerapan konsep *e-government* semakin sulit.

Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah

Implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA pada Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah tidak terlepas dari faktor penghambat yang mempengaruhinya dalam hal ini terdiri atas sistem regulasi, sosialisasi, keselarasan aturan dan *maintenance* OSS RBA.

1. Sistem Regulasi

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik, UU Nomor 23 Tahun 2014 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan Persyaratan dan Informasi dan Pengetahuan OSS RBA, dan Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 47 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani dan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko kepada Kepala Dinas adalah contoh dari sistem peraturan OSS RBA yang mengatur pelayanan perizinan bagi Dinas PMPTSP.

Tujuan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja adalah untuk mendorong penciptaan lapangan

kerja, memfasilitasi investasi, dan meningkatkan kemudahan berusaha. Diharapkan undang-undang ini akan menyederhanakan pelaksanaan izin berusaha. Saat ini, para pengusaha sangat menginginkan kemudahan, kecepatan, kepastian, dan efisiensi.

Sertifikat standar untuk kegiatan usaha berisiko menengah tinggi dikeluarkan oleh pemerintah pusat atau daerah berdasarkan hasil verifikasi bahwa pelaku usaha memenuhi standar usaha yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan usaha mereka. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sertifikat standar untuk kegiatan usaha berisiko menengah rendah hanyalah pernyataan dari pelaku usaha untuk memenuhi standar

usaha yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan usaha mereka.

Selanjutnya, kegiatan usaha berisiko tinggi memerlukan izin resmi dan nomor induk berusaha. Persetujuan dari pemerintah pusat atau daerah yang dimaksud di sini adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum mereka dapat memulai kegiatan usaha mereka. Undang-Undang Cipta Kerja menetapkan bahwa peraturan pemerintah harus dibuat untuk memberikan pedoman teknis untuk menerapkan beberapa kemudahan dalam perizinan berusaha dalam rangka melaksanakan tindakan ini. Perizinan berusaha berbasis risiko

mencakup berbagai elemen, seperti:

- a. Pengaturan perizinan berusaha berbasis risiko;
- b. Penetapan norma, standar, prosedur, dan kriteria perizinan berusaha berbasis risiko;
- c. Implementasi perizinan berusaha berbasis risiko melalui layanan OSS;
- d. Tata cara pengawasan perizinan berbasis risiko;
- e. Evaluasi dan reformasi kebijakan perizinan berusaha;
- f. Pendanaan untuk perizinan berusaha berbasis risiko;
- g. Penyelesaian permasalahan dan hambatan terkait perizinan berusaha berbasis risiko;
- h. Penerapan sanksi terhadap pelanggaran terkait perizinan berusaha berbasis risiko.

Tujuan penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko adalah untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha dengan membuat proses penerbitan perizinan berusaha lebih efisien dan sederhana serta melakukan pengawasan terstruktur, transparan, dan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku..

2. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan langkah awal yang cukup krusial dalam implementasi kebijakan, karena dapat menentukan kesuksesan pencapaian tujuan dari kebijakan yang diberlakukan. Tujuan sosialisasi adalah untuk memastikan bahwa kebijakan publik dapat dilaksanakan dengan lebih terkendali dan efisien sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Dengan sosialisasi

yang tepat, pelaksanaan kebijakan dapat berjalan lebih lancar dan memberikan dampak yang diinginkan bagi masyarakat.

Meskipun implementasi OSS RBA sedang berjalan, penting untuk terus melakukan sosialisasi. Pelaksanaannya masih belum optimal karena memerlukan perubahan mendasar dalam mekanisme perizinan. Kendala utamanya terletak pada pemenuhan komitmen dasar dan beberapa regulasi di tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang belum sepenuhnya sesuai dengan aturan OSS RBA. Akibatnya, upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan kesiapan semua pihak terkait agar implementasi OSS RBA dapat

berjalan dengan lebih lancar dan efektif.

3. Ketidakselarasan Aturan

Implementasi kebijakan saat ini masih belum efektif karena terkendala oleh ketidakmampuan struktur birokrasi dalam mengoordinasikan aturan terkait pelayanan perizinan berbasis elektronik. Kompleksitas kebijakan tersebut membutuhkan kerjasama yang luas dari berbagai pihak. Dalam peran mereka sebagai pelaksana kebijakan, birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mendukung keputusan politik dengan melakukan koordinasi yang efisien.

Berdasarkan hasil wawancara, teridentifikasi beberapa upaya yang berfungsi sebagai solusi untuk menerapkan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Beberapa faktor yang menjadi pertimbangan dalam penerapan program PTSP meliputi:

a. Strategi persuasif digunakan sebagai upaya utama untuk mengatasi masalah perizinan usaha di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pendekatan ini berfokus pada pelayanan kepada pelaku usaha, tanpa mengandalkan sanksi atau penegakan hukum. Tim aparaturnya memfasilitasi dengan cara penyadaran dan pendekatan langsung kepada para pelaku usaha, sehingga mereka dilayani dengan baik tanpa dikenakan biaya tambahan

yang tidak sesuai dengan ketentuan.

b. Sikap pelaksana merupakan faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan, di mana sifat dan kemampuan pelaksana sangat penting. Kinerja pelaksanaan kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh sifat yang sesuai dengan pelaksana, sehingga kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sejalan dengan norma dan nilai-nilai lingkungan kerja dalam struktur birokrasi secara keseluruhan.

Pentingnya mengikuti norma dan nilai-nilai yang berlaku adalah kunci kesuksesan suatu kebijakan yang ditujukan pada publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik dan kemampuan agen pelaksana

di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Maluku Tengah telah bekerja dengan baik dan mencapai hasil yang diinginkan.

4. *Maintenance* OSS RBA

Beberapa faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan kebijakan termasuk staf yang sesuai, ketersediaan informasi yang cukup dan relevan tentang bagaimana kebijakan diterapkan, dan penyesuaian terhadap semua pihak yang terlibat dalam proses. Selain itu, kewenangan yang jelas diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan diterapkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dengan memanfaatkan berbagai fasilitas, termasuk tanah, peralatan, bangunan, dan barang yang tersedia untuk umum.

Keberhasilan implementasi *e-Government* ditentukan oleh alokasi sumber daya yang tepat.

Berbagai elemen seperti perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), tenaga kerja manusia, aspek keuangan, dan infrastruktur memiliki dampak yang signifikan terhadap kesuksesan penerapan konsep tersebut. Pengalokasian sumber daya secara bijaksana menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas implementasi *e-Government*.

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Maluku Tengah, implementasi pelayanan perizinan usaha secara terintegrasi melalui *platform* OSS berada di bawah wewenang pimpinan, yaitu

Kepala Dinas. Pelaksanaan penerbitan perizinan usaha berbasis elektronik OSS di DPMPTSP tersebut diselenggarakan oleh staf bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Bagian PTSP mengawasi dua seksi, yaitu Seksi Pelayanan Usaha dan Izin Non Usaha, serta Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi.

Pembahasan

Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah berperan sebagai sebuah unit kerja di tingkat daerah yang bertujuan untuk mendukung dan memajukan sumber daya keuangan serta ekonomi daerah. Meskipun demikian, kedua komponen tersebut belum dikelola dengan baik, sehingga belum memberikan kontribusi yang

signifikan terhadap kemajuan wilayah. Sebagai lembaga pemerintahan yang relatif baru dan dengan struktur organisasi yang belum stabil, ada banyak masalah yang perlu diselesaikan untuk mencapai kinerja terbaik. Oleh karena itu, perencanaan komprehensif, baik secara makro maupun teknis, yang berkaitan dengan program dan kegiatan organisasi menjadi sangat penting sebagai pedoman untuk menentukan langkah-langkah operasional yang tepat.

Dengan mempertimbangkan hal-hal ini, sebagai bagian dari struktur pemerintahan Kabupaten Maluku Tengah, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Maluku Tengah membuat rencana kerja untuk satuan kerja perangkat

daerah. Sehubungan dengan inti kegiatan operasional dan pelayanan perijinan terpadu, rencana kerja ini mencakup program strategis. Rencana kerja juga membantu mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

Sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah telah mengeluarkan Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 47 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani dan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan lingkungan investasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi, seperti yang ditunjukkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021

tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui OSS RBA dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. Akibatnya, sistem birokrasi harus membantu menjalankan Pelayanan Perizinan Berusaha yang cepat, mudah, terintegrasi, transparan, efektif, dan akuntabel.

Untuk memastikan lancarnya pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha seperti yang diinginkan, diperlukan delegasi kewenangan untuk menandatangani dan menyelenggarakan layanan perizinan mengusahakan berbasis risiko kepada Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, diperlukan penetapan Peraturan Bupati. Pemerintah, termasuk pemerintah daerah, seringkali

dipandang negatif oleh masyarakat karena tanggung jawabnya sebagai lembaga negara untuk memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi kepada masyarakat.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, penting bagi pemerintah daerah untuk menyadari perlunya perbaikan dalam proses administrasi publik, terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik yang cepat, efisien, dan responsif terhadap harapan masyarakat. Proses memberikan perizinan kepada para pelaku usaha merupakan contohnya. Memenuhi kebutuhan tersebut termasuk memberikan izin usaha secara elektronik melalui sistem OSS di Kabupaten Maluku Tengah.

Untuk mendukung inisiatif tersebut, pemerintah mengadakan sosialisasi kepada masyarakat umum,

khususnya kepada bisnis dari segala skala, mulai dari mikro hingga besar. Informasi tentang sistem OSS RBA dibagikan melalui berbagai media, baik elektronik maupun non-elektronik. Menurut Peraturan Pemerintah yang ada, layanan OSS RBA dibuat sebagai hasil dari integrasi pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam hal perizinan berusaha. Akibatnya, OSS RBA tersedia di tingkat nasional dan lokal untuk memberikan perizinan dan melakukan pengawasan terhadap sistem ini.

Dinas PMPTSP berupaya maksimal dalam mengatasi tantangan izin mendirikan usaha melalui sistem OSS RBA dengan membuat inovasi agar program-programnya berjalan secara efektif. Meskipun pemerintah telah berusaha maksimal dalam penerapan sistem OSS RBA, para

pelaku usaha merasa bahwa sistem ini masih belum sempurna. Oleh sebab itu, dibutuhkan pendampingan instansi bagi pelaku usaha yang mengajukan perizinan pengurusan, dan satgas kemudahan berusaha di tingkat daerah harus ditingkatkan. Pelaku usaha, terutama yang dari kalangan kecil-menengah, memerlukan pendampingan khusus karena tingkat pendidikan mereka yang rendah. Selain itu, peraturan perizinan berusaha pemerintah pusat dan daerah harus direformasi. Ini berarti mengubah seluruh dasar hukum yang ada untuk menjalankan proses perizinan berusaha.

OSS RBA adalah jenis perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha berdasarkan tingkat risiko yang terkait dengan kegiatan usahanya. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021

tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja membentuk dasar hukum untuk OSS RBA. Pelaksanaan OSS RBA terbaru telah membawa perubahan besar dalam peraturan perizinan usaha berbasis risiko. Pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, keandalan, dan transparansi dalam proses perizinan usaha melalui penerapan pendekatan berbasis risiko dan integrasi data yang lebih baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik telah diterapkan melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP

Kabupaten Maluku Tengah. Dalam perizinan usaha pelayanan yang diterapkan berbasis online yang mengacu pada regulasi kebijakan, keberadaan kelembagaan dan digitalisasi. Terlihat regulasi sebagai kebijakan aturan telah diterapkan dalam implementasi pelayanan, sesuai dengan kelembagaan dari Dinas PMPTSP serta penyelenggaraan pelayanan secara digitalisasi untuk mempermudah masyarakat melakukan pengurusan perizinan.

Terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi perizinan berbasis elektronik melalui OSS RBA di Dinas PMPTSP Kabupaten Maluku Tengah. Tumpang tindihnya sistem regulasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam hal ini mengacu pada UU Nomor 23 Tahun 2014 dengan

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan dokumen persyaratan dan Informasi dan pengetahuan terkait OSS RBA, kurangnya sosialisasi terkait aplikasi OSS-RBA oleh masyarakat, kurangnya pemahaman atas ketidakselarasan aturan yang berlaku dan *maintenance* OSS RBA dalam hal ini keterbatasan jaringan WiFi menjadi hambatan dalam meningkatkan mutu layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal, 2018. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Aeston, Bresnick, 2017. *Public Administration*. London: ELBS and MacDonal and Evans.
- Arief, M. I. 2021. *Tentang Cipta Kerja dan Prinsip-Prinsip Penanganan Perkara Dunia*. Mekar Cipta Lestari.
- Dadang, 2020. *Kedudukan dan Fungsi Rekomendasi DPRD Dalam Penyelenggaraan Kewenangan Perizinan*. Pena Persada.

Eva, Listyadi, P, 2018. *Pengantar Kebijakan Publik*. (Penyunting Ricky Ismanto). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Inu Kencana, 2017. *Sistem Kebijakan Publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kotler, Philip, 2018. *Manajemen Theory, A Macro Perspective for management service*, Prentice-Hall, New York.

Nugroho, Riant, 2019. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Ridwan, Dwidjodiwoto, 2018. *Kebijakan Publik: Pendekatan Administrasi dan Model Kebijakan*. Universitas Gadjah Mada.

William, Wayne, 2017. *A Introduction of Theory and Practice of Public Analysis*. Northampton: Edward Elgar.