

**ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN KONSULTASI PERIZINAN TATAP MUKA
PADA SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION
DI KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

Disusun Oleh:

**NAMA : YULIA EKA SUSANTY
NPM : 1961002031
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
NEGARA
KONSENTRASI : KEBIJAKAN PEMBANGUNAN**

**Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.Ap)**



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Yulia Eka Susanty
NPM : 1961002031
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Kebijakan Pembangunan
Judul Tesis (Bahasa Indonesia) : Analisis Kebutuhan Layanan Konsultasi Perizinan Tatap Muka Pada Sistem Online Single Submission Di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal
Judul Tesis (Bahasa Inggris) : The Need of Face-to-Face Licensing Consultation Services Analysis in Online Single Submission System at The Ministry of Investment/ Indonesia Investment Coordinating Board

Diterima Dan Disetujui Untuk Dipertahankan

Pembimbing Tesis

Pembimbing 1

Pembimbing II

Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA

Dr. R.N. Afsdy Saksono, M.Sc

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yulia Eka Susanty
NPM : 1961002031
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Kebijakan Pembangunan
Judul Tesis (Bahasa Indonesia) : Analisis Kebutuhan Layanan Konsultasi Perizinan Tatap Muka Pada Sistem Online Single Submission Di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal

Telah mempertahankan tesis dihadapan penguji tesis Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 17 November 2022
Pukul : 09.00-10.30 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS

PENGUJI TESIS

Ketua Sidang : Dr. Hamka, MA :
Sekretaris : Ratri Istantia, MA., Ph.D :
Anggota : Dr. Ridwan Rajab, M.Si :
Pembimbing 1 : Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA :
Pembimbing 2 : Dr. R.N. Afsdy Saksono, M.Sc :

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertadatangan di bawah ini:

Nama : Yulia Eka Susanty
NPM : 1961002031
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Kebijakan Pembangunan

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “Analisis Kebutuhan Layanan Konsultasi Perizinan Tatap Muka Pada Sistem Online Single Submission Di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal” secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dirujuk maupun yang tidak dirujuk telah peneliti nyatakan dengan benar.

Jakarta, November 2022

Yang membuat Pernyataan

Yulia Eka Susanty

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum wa rohmatulloohi wa barokaatu.

Segala puji kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan rahmat, taufiq dan Hidayah-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan tesis ini. Sholawat serta salam kami curahkan kepada Nabi Muhammad sholallaahu alaihi wassalam, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya termasuk kita, semoga kita semua mendapatkan syafaatnya kelak.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara pada Politeknik STIA LAN Jakarta. Penulis sangat menyadari betapa besar perhatian, bimbingan dan partisipasi dari berbagai pihak, mulai dari awal perkuliahan sampai pada penyusunan tesis. Oleh karena itu, penulis sampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin selaku Direktur Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
2. Bapak Dr. Asropi, S.Ip., M.Si, selaku Ketua Prodi APN Magister Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta.
3. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA dan bapak Dr. R. N. Afsdy Saksiono, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan masukan dan arahan selama proses penyusunan tesis ini.
4. Segenap dosen Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan kuliah dan pelajaran yang bermanfaat.
5. Para staf Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah banyak membantu dan memfasilitasi kebutuhan peneliti.
6. Para Narasumber/Key Informan, Bapak Wahyudi Romdhani, Bapak Eric Dwi Fernando, Ibu Erina Oktaviani, Bapak Fauzan Zakwani, Ibu Tri Asri Melati, Bapak Dany Kristanto, Bapak Yohanes Erdha Widayanto, dan Ibu Indrayati Mulyadi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga yang penulis butuhkan melalui proses wawancara.
7. Para responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis mendapatkan data-data dari proses pengisian kuisioner.

8. Pimpinan dan rekan-rekan di Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri, Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri, dan Direktorat Pelayanan Fasilitas Berusaha yang telah mengizinkan dan memudahkan peneliti dalam proses penelitian serta memberikan bantuan dalam penyediaan data dan informasi yang penulis perlukan.
9. Ayahanda Bapak Drs. Yahya Tampin dan Ibunda Zaleha Karlos, BA yang telah mendidik, membesarkan dan memberikan doa agar penulis dapat menjadi orang yang bermanfaat bagi sesama.
10. Adik-adikku tercinta Karolin Adhisty, Nopariyadi, dan Rina Puspita terimakasih atas bantuan dan support nya kepada penulis.
11. Teman-teman kuliah seangkatan program Magister tahun 2019 konsentrasi MKN dan MKP.

Semoga Allah subhaanahu wa ta'aalaa senantiasa memberikan keberkahan kepada semuanya.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada tesis ini. Kritik dan saran membangun akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat menambah wawasan pengetahuan serta mendapat ridho Allaah subhaanahu wa ta'aalaa. Aamiin.

Wassalamu alaikum wa rohmatulloohi wa barokaatu.

Jakarta, November 2022

Yulia Eka Susanty

ABSTRAK

Analisis Kebutuhan Konsultasi Perizinan Tatap Muka Pada Sistem Online Single Submission Di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal

Yulia Eka Susanty, Nurliah Nurdin, Afsdy Saksono
yuliaeka@bkpm.go.id
Politeknik STIA LAN Jakarta

Penggunaan sistem digital melalui *Online Single Submissin* (OSS) pada proses perizinan berusaha di Indonesia diharapkan memberikan kemudahan berusaha yang sebelumnya cenderung berbelit-belit dan tumpang tindih. Prosedur dan waktu penerbitan perizinan menggunakan sistem ini menjadi lebih singkat dengan penyederhanaan sistem perizinan berusaha. Pada kenyataanya penggunaan sistem OSS hasilnya belum optimal sehingga masih banyak sekali pelaku usaha yang berkonsultasi mengenai proses perizinan melalui OSS ke Kementerian Investasi/BKPM. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab tingginya permintaan layanan konsultasi tatap muka oleh pelaku usaha dan merumuskan strategi sebagai rekomendasi kebijakan untuk mengurangi kebutuhan layanan konsultasi tatap muka tersebut tersebut, sehingga sistem layanan OSS dapat digunakan secara maksimal. Metodologi penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah jenis penelitian campuran antara kuantitatif dan kualitatif (*mixed method*). Adapun faktor-faktor penyebab tingginya kebutuhan layanan konsultasi tatap muka adalah: 1. Ketidakpuasan pelaku usaha dalam komunikasi non tatap muka; 2. Penjelasan dan penyelesaian masalah didapatkan secara langsung oleh pelaku usaha; 3. Kekurangan sistem OSS; 4. Kompetensi petugas pelayanan di daerah yang kurang memadai. Berdasarkan analisis tersebut dalam menjembatani hambatan yang terjadi dilapangan, Kementerian Investasi/BKPM dapat melakukan perbaikan panduan perizinan melalui sistem OSS, memaksimalkan call center serta memperbaiki sinkronisasi sistem antar Kementerian/Lembaga terkait.

Kata kunci: *Online Single Submission*, *E-government*, Teknologi Informasi, Pelayanan Publik, Sistem Perizinan

ABSTRACT

Analysis of The Need for Face-to-Face Licensing Consultation Services in Online Single Submission System at Ministry of Investment/Indonesia Investment Coordinating Board

**Yulia Eka Susanty, Nurliah Nurdin, Afsdy Saksono
yuliaeka@bkpm.go.id
Politeknik STIA LAN Jakarta**

The digital system through the Online Single Submission (OSS) in the business licensing process in Indonesia is expected to provide ease of doing business which previously tended to be convoluted and overlapping. The procedure and time for issuing permits using this system are shortened by simplification of the business licensing system. In fact, the results of using the OSS system are not optimal, so there are still many business actors who consult about the licensing process through OSS to the Ministry of Investment/BKPM. This study aims to analyze the factors causing the high demand for face-to-face consulting services by business actors and formulate strategies as policy recommendations to reduce the need for such face-to-face consulting services, so that the OSS service system can be used optimally. The research methodology used in this thesis was a mixed method of quantitative and qualitative research (mixed method). The factors causing the high demand for face-to-face consulting services are: 1. Business actors' dissatisfaction with non-face-to-face communication; 2. Explanation and problem solving are obtained directly by business actors; 3. Lack of OSS system; 4. The competence of service officers in the regions is inadequate. Based on this analysis, in bridging the obstacles that occur in the field, the Ministry of Investment/BKPM can improve licensing guidelines through the OSS system, maximize call centers and improve system synchronization between related Ministries/Institutions.

Keywords: Online Single Submission, E-government, Information Technology, Public Service, Licensing System

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Permasalahan	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis	22
1. Tinjauan Kebijakan	22
2. Tinjauan Teoritis	25
3. Technology Acceptance Model (TAM).....	36
4. Operasionalisasi Konsep.....	42
C. Kerangka Berfikir	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Metode Penelitian	46
1. Lokasi Penelitian	47
2. Batasan Populasi	47
3. Sampel Penelitian	48
B. Teknik Pengumpulan Data	50
1. Kuesioner	50
2. Teknik wawancara mendalam.....	51
C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	53
1. Pengolahan analisa teknik kuantitatif	53
2. Pengolahan analisa teknik kualitatif	53
D. Instrumen Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	59
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
B. Analisa Hasil Penelitian	65
C. Model Perumusan Rekomendasi Kebijakan Pelayanan Konsultasi Perizinan .	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	94
A. SIMPULAN	94
B. SARAN	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2. 2 Karakteristik Produk (barang) dan Pelayanan	27
Tabel 2. 3 Daftar Kementerian/Lembaga/Daerah Yang Terintegrasi dengan OSS...	30
Tabel 3. 1 Daftar Informan Pengunjung Konsultasi Perizinan Online (OSS)	49
Tabel 3. 2 Daftar Informan Petugas Perizinan Online OSS.....	50
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Pertanyaan.....	51
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal.....	64

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Indeks Daya Saing Global Memulai Usaha di Negara ASEAN.....	2
Grafik 1. 2 Konsultasi OSS Melalui Tatap Muka	6
Grafik 1. 3 Konsultasi OSS Melalui Call Center.....	7
Grafik 1. 4 Konsultasi OSS Melalui Email	8
Grafik 1. 5 Persentase Pengguna Layanan Internet di Indonesia	9

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sistem Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS.....	11
Gambar 2. 1 Kategori Pelaku Usaha.....	32
Gambar 2. 2 Perbedaan Usaha Mikro kecil pada OSS 1.1 dan OSS Berbasis Risiko	33
Gambar 2. 3 Usaha Non Mikro dan Kecil (Non UMK).....	34
Gambar 2. 4 Perizinan Berusaha Berdasarkan Tingkat Risiko	35
Gambar 2. 5 Hubungan Antar Komponen Dalam TAM.....	38
Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran Analisis Kebutuhan Layanan konsultasi Perizinan Tatap Muka Pada Sistem OSS di Kementerian Investasi/BKPM.....	45
Gambar 3. 1 Alur Pelaksanaan Penelitian Kualitatif	54
Gambar 4. 1 Prosedur Pendaftaran Konsultasi Tatap Muka	67
Gambar 4. 2 Tata Cara Pendaftaran Konsultasi Tatap Muka.....	67
Gambar 4. 3 Formulir Pendaftaran Konsultasi Tatap Muka	68
Gambar 4. 4 Alur Proses Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS	81
Gambar 4. 5 Kendala Alur Proses Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS	87
Gambar 4.6 Rumusan Model Penyampaian Informasi Sebagai Rekomendasi Kebijakan Untuk Mengurangi Permintaan Layanan Konsultasi Perizinan Tatap Muka	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup Penulis	101
Lampiran 2 Panduan Wawancara Bagi Pelaku Usaha	102
Lampiran 3 Panduan Wawancara Petugas IT Pelayanan Perizinan Berusaha	103
Lampiran 4 Panduan Wawancara Petugas Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Dengan Sistem OSS Di Kementerian Investasi/Bkpm	104
Lampiran 5 Hasil Penelitian Kuantitatif	105
Lampiran 6 Hasil Penelitian Kualitatif	110
Lampiran 7 Validitas dan Reabilitas	112
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	115
Lampiran 9 Permohonan Penelitian Pada Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri Kementerian Investasi/BKPM	117
Lampiran 10 Permohonan Penelitian Pada Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri Kementerian Investasi/BKPM.....	118
Lampiran 11 Surat Selesai Penelitian Pada Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri Kementerian Investasi/BKPM	119
Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian Pada Direktorat Pelayanan Perizinan Sektor Non Industri Kementerian Investasi/BKPM	120
Lampiran 13 Surat Bebas Pustaka	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu sektor yang menjadi perhatian besar pemerintah. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah).

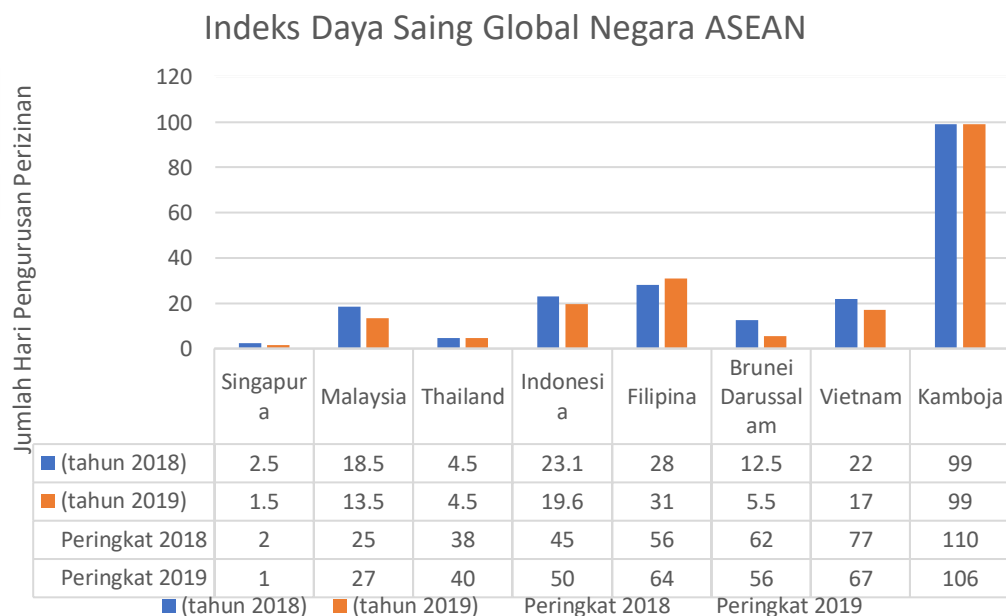
Pemerintah terus berupaya melakukan perbaikan sistem pelayanan pada sektor pelayanan perizinan untuk meningkatkan investasi yang berasal dari penanaman modal dalam negeri maupun asing. Peningkatan investasi tersebut diharapkan dapat mendorong pembangunan nasional dan mencapai pertumbuhan ekonomi yang optimal. Sistem pelayanan tersebut hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahannya. Pemerintah sebagai regulator telah mengamanatkan Kementerian Investasi/BKPM untuk mendukung kebijakan strategis dalam bidang investasi.

Kementerian Investasi/BKPM adalah Instansi Kementerian yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang investasi untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal, Kementerian Investasi/BKPM mempunyai peran strategis untuk mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan penanaman modal baik koordinasi antara instansi Pemerintah, instansi Pemerintah dengan Bank Indonesia, instansi Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah, serta antar Pemerintah Daerah. Disamping bertindak sebagai advokat yang proaktif di bidang investasi, Kementerian Investasi/BKPM juga berperan sangat aktif sebagai fasilitator antara pemerintah

dan investor. Peran Kementerian Investasi/BKPM ini tentunya sangat dibutuhkan untuk mengkoordinasikan kebutuhan masyarakat akan kemudahan berusaha di Indonesia.

Pelaku usaha/investor tentunya mengharapkan kehadiran suatu sistem yang dapat mengakomodir dan mempermudah kegiatan penanaman modal, baik pendekatan *online* maupun *offline*. Pendekatan online yang dipilih oleh pemerintah yaitu dengan menggunakan pendekatan sistem digital. Platform digital yang dibangun pemerintah dalam bidang investasi adalah sistem *Online Single Submission (OSS)*. Sistem digital tersebut bertujuan awal untuk memberikan kemudahan berusaha di Indonesia yang sebelumnya cenderung berbelit-belit dan tumpang tindih. Menurut data *global competitiveness indeks* (K. Schwab, 2019), pada tahun 2019 Indonesia berada pada peringkat keempat terendah dari 8 negara ASEAN dalam hal kemudahan berusaha. Indeks daya saing global (*global competitiveness indeks*) itu sendiri adalah indeks yang mengukur progres suatu negara dalam perkembangan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitasnya.

Grafik 1. 1 Indeks Daya Saing Global Memulai Usaha di Negara ASEAN



Sumber : *global competitiveness report* (Klaus, 2018)(K. Schwab, 2019) (diolah)

Grafik 1.1 menunjukkan bahwa Indonesia berada pada peringkat 45 pada tahun 2019. Posisi Indonesia menurun peringkatnya dari pada tahun sebelumnya dimana Indonesia berada pada peringkat 50 di tahun 2019 dari 140 negara. Berdasarkan peringkat ini, terlihat bahwa Indonesia masih dibawah negara-negara ASEAN lainnya seperti Singapura, Malaysia, dan Thailand dalam hal daya saing kemudahan berusaha.

Peringkat indeks daya saing global ini mengukur 4 aspek yaitu lingkungan yang mendukung (*enabling environment*), sumber daya manusia (*human capital*), pasar (*markets*) dan ekosistem inovasi (*innovation ecosystem*) yang terdiri dari 12 pilar yaitu: institusi, infrastruktur, penerapan teknologi, stabilitas makroekonomi, pelayanan kesehatan dan pendidikan dasar, keterampilan, efisiensi pasar barang dan jasa, pengembangan pasar keuangan, efisiensi pasar tenaga kerja, ukuran ekonomi, dinamika bisnis, dan kemampuan inovasi. Faktor utama yang dinilai menjadi kendala terbesar untuk memulai usaha di Indonesia adalah masalah korupsi dan birokrasi yang dinilai paling tidak efisien. Sebagai perbandingannya untuk memulai usaha di Singapura rata-rata waktu yang dibutuhkan hanya 2,5 hari tidak jauh berbeda dengan negara Thailand yang hanya membutuhkan waktu 4,5 hari. Sedangkan untuk memulai usaha di Indonesia dibutuhkan waktu 19,6 hari. Angka ini lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya yang membutuhkan waktu sampai dengan 23,1 hari. Hal ini tentu saja menjadi suatu kelemahan Indonesia untuk bersaing dengan negara ASEAN lainnya. Sulitnya untuk memulai usaha di Indonesia menjadi acuan pemerintah untuk meningkatkan kemudahan berusaha dengan cara mengurangi prosedur perizinan dan penerapan sistem perizinan melalui OSS. Penerapan sistem online ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk memperbaiki iklim usaha dan mendorong peningkatan investasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mayasari, 2019) menyebutkan bahwa prosedur dan waktu penerbitan perizinan dengan menggunakan sistem OSS ini menjadi lebih singkat serta mendorong percepatan perizinan berusaha. Penelitian lain menunjukkan bahwa sistem OSS ini menjadi bukti kemajuan

teknologi informasi yang terus berkembang pesat yang juga membawa pengaruh besar di bidang ekonomi (Muharram, 2020). Seiring dengan perkembangan teknologi, maka peningkatan kualitas pelayanan publik juga harus terus dilakukan agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

OSS merupakan sistem layanan perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/ Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang mengintegrasikan urusan perizinan antar Kementerian/ Lembaga serta Pemerintah Daerah (Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota). Kebijakan ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik yang saat ini digantikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yaitu perizinan berusaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.

Sistem OSS sendiri diresmikan tanggal 9 Juli 2018 oleh Luhut Binsar Pandjaitan selaku Menteri Koordinator Bidang Perekonomian. Lahirnya peraturan tersebut didasari atas percepatan dan peningkatan penanaman modal dan perizinan sehingga diharapkan dapat menyederhanakan proses perizinan menjadi lebih sederhana, efisien dan berbasis teknologi.

Sistem OSS ini merupakan implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang kemudian dicabut dan digantikan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang bertujuan untuk menyelesaikan hambatan dalam proses pelaksanaan perizinan dan meningkatkan kemudahan investasi (*Ease of Doing Business/EODB*) yang menurut data *world bank* (Bank, 2020) terdapat kenaikan dari peringkat 91 pada tahun 2017 menjadi peringkat 72 pada tahun 2018 dan peringkat 73 pada tahun 2019 dan tahun 2020 dari 190 negara. Walaupun belum terdapat kenaikan peringkat EODB pada tahun 2020, akan tetapi Indonesia

melakukan empat jenis reformasi yang telah diakui oleh *World Bank* yaitu *dealing with construction permits, paying taxes, enforcing contract dan proecting minority investors* dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui sistem perizinan terintegrasi (*single submission*). Sistem yang terintegrasi ini menyediakan semua informasi yang dibutuhkan untuk perizinan berusaha, sehingga keseluruhan proses permohonan perizinan akan mejadi lebih cepat.

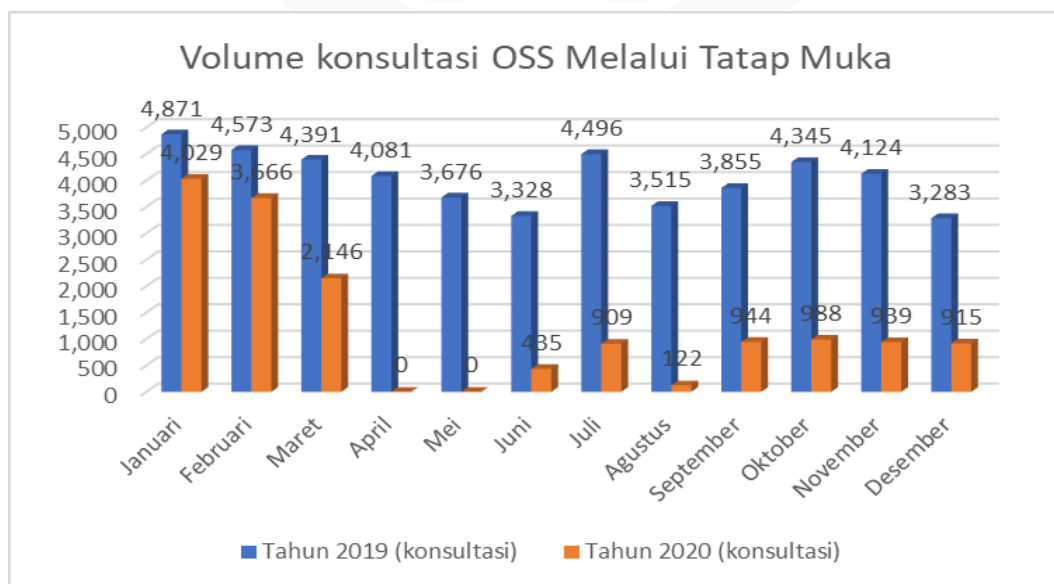
Selanjutnya sesuai Peraturan Menteri Koordinator Perekonomian Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengalihan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Pengelolaan Sistem *Online Single Submission* kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal, seluruh pelayanan perizinan berusaha meliputi pendaftaran berusaha dalam bentuk Nomor Induk Berusaha (NIB), izin usaha dan komersial/operasional, dan pengelolaan sistem OSS yang semula berpusat di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dialihkan kewenangannya ke Kementerian Investasi/BKPM pada tanggal 2 Januari 2019. Adapun tujuan kebijakan OSS ini yaitu:

1. Mempermudah kepengurusan berbagai perizinan baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional komersial untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat ataupun tingkat daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan perizinan tersebut.
2. Memfasilitasi para pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dalam memperoleh izin secara aman, cepat dan juga *real time*.
3. Memfasilitasi para pelaku usaha dalam hal melakukan pelaporan dan juga pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat.
4. Memfasilitasi para pelaku usaha untuk menyimpan semua data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Studi pendahuluan didapatkan data mengenai masih terdapatnya kebingungan yang dirasakan oleh pelaku usaha pada saat pengoperasian sistem OSS untuk pembuatan NIB dan izin usaha karena kurangnya informasi dan sosialisasi yang diterima dengan rata-rata per bulan nya sebanyak 4.045

konsultasi tatap muka, 1.692 konsultasi melalui call center, dan 3.848 konsultasi melalui email. Sistem OSS yang terbilang baru diterapkan ini menjadi hambatan tersendiri bagi pelaku usaha yang sebelumnya melakukan proses perizinan berusaha secara manual ke Kementerian Investasi/BKPM. Terbatasnya anggaran dan waktu untuk memberikan pelatihan dan sosialisasi baik kepada aparatur perizinan di daerah dan pelaku usaha yang tersebar di seluruh Indonesia semakin menjadikan kurangnya informasi yang diterima. Hal ini terlihat dari banyaknya antrian pelaku usaha yang akan berkonsultasi secara tatap muka, email, maupun konsultasi melalui *call center*. Suatu pertanyaan besar berdasarkan studi pendahuluan tersebut, apakah kemudahan untuk mengurus berbagai perizinan dengan sistem OSS ini tidak didapatkan oleh pelaku usaha.

Grafik 1. 2 Konsultasi OSS Melalui Tatap Muka

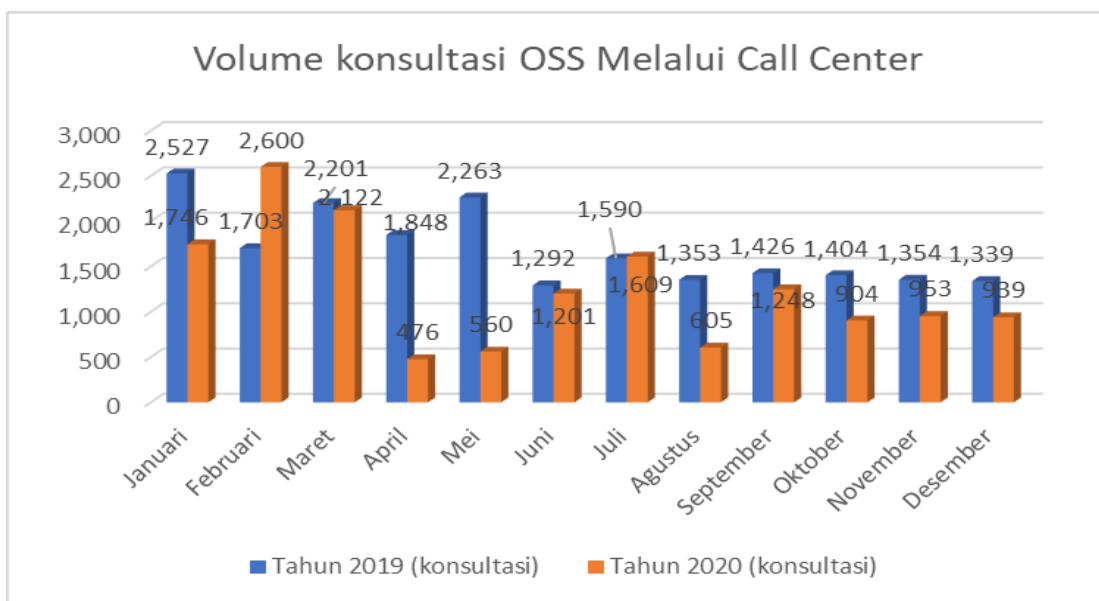


Sumber: Kementerian investasi/BKPM (diolah)

Data pada grafik diatas membuktikan bahwa banyak sekali pelaku usaha yang datang untuk berkonsultasi. Volume konsultasi perizinan yang tinggi membuktikan bahwa masih kurangnya kecepatan respon layanan yang diberikan sehingga pelaku usaha lebih memilih untuk berkonsultasi secara langsung ke Kementerian Investasi/BKPM. Data konsultasi tatap muka mengenai sistem OSS pada tahun 2019 menunjukkan bahwa rata-rata pelaku usaha yang

berkonsultasi tatap muka sebanyak 4.045 konsultasi per bulan atau sekitar 202 antrian konsultasi yang dilakukan pelaku usaha per hari. Adapun jumlah *front office* yang melayani konsultasi tatap muka sebanyak 20 orang yang artinya rata-rata 1 orang *front office* rata-rata melayani 10 konsultasi per hari dengan waktu \pm 20 menit per antrian konsultasi. Jumlah antrian tatap muka menurun mulai bulan April tahun 2020 dikarenakan dampak pandemi Covid-19 yang melanda dunia tidak terkecuali Indonesia. Kementerian Investasi melakukan penutupan konsultasi tatap muka pada bulan April – Mei tahun 2020 sehingga tidak ada pelaku usaha yang berkonsultasi tatap muka. Pada Bulan Juni tahun 2020 sampai saat ini, Kementerian Investasi/BKPM mulai membuka konsultasi tatap muka kembali dengan pembatasan nomor antrian maksimal 100 antrian tatap muka per hari sehingga jumlah pelaku usaha yang datang ke Kementerian Investasi/BKPM menjadi berkurang. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa masih banyak pelaku usaha yang membutuhkan bantuan untuk memproses perizinan menggunakan sistem OSS. Alasan utama pelaku usaha datang berkonsultasi adalah karena kurangnya informasi dan sosialisasi yang diterima pelaku usaha mengenai sistem OSS.

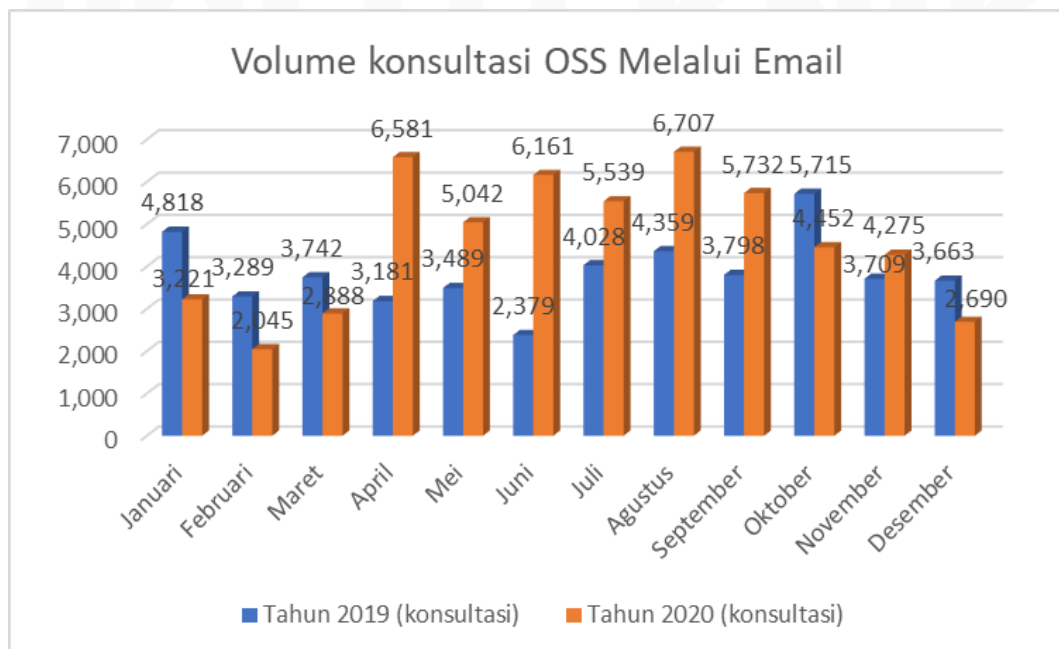
Grafik 1. 3 Konsultasi OSS Melalui Call Center



Sumber: Kementerian investasi/BKPM (diolah)

Selanjutnya, data yang diperoleh berdasarkan volume konsultasi mengenai sistem OSS melalui *call center* juga terlihat cukup tinggi. Pada tahun 2019 pelaku usaha banyak juga yang berkonsultasi melalui *call center* OSS dengan rata-rata sebanyak 1.692 konsultasi per bulan atau sebanyak 84 konsultasi per hari. Senada dengan konsultasi tatap muka, jumlah antrian konsultasi melalui *call center* terjadi penurunan mulai bulan April tahun 2020 dikarenakan dampak pandemi Covid-19 menyebabkan Indonesia harus melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) pada bulan April-Mei tahun 2020 yang mengakibatkan berkurangnya petugas *call center* yang bertugas karena adanya jadwal *work from office* dan *work from home* secara bergantian, sehingga jumlah layanan konsultasi melalui *call center* menurun. Pada bulan Juni tahun 2021, Kementerian Investasi/BKPM mulai membuka kembali layanan konsultasi melalui *call center* sehingga pelaku usaha yang melakukan konsultasi menjadi meningkat. Hal ini juga menjadi acuan bahwa pelaku usaha belum sepenuhnya paham mengenai sistem perizinan melalui sistem OSS.

Grafik 1. 4 Konsultasi OSS Melalui Email

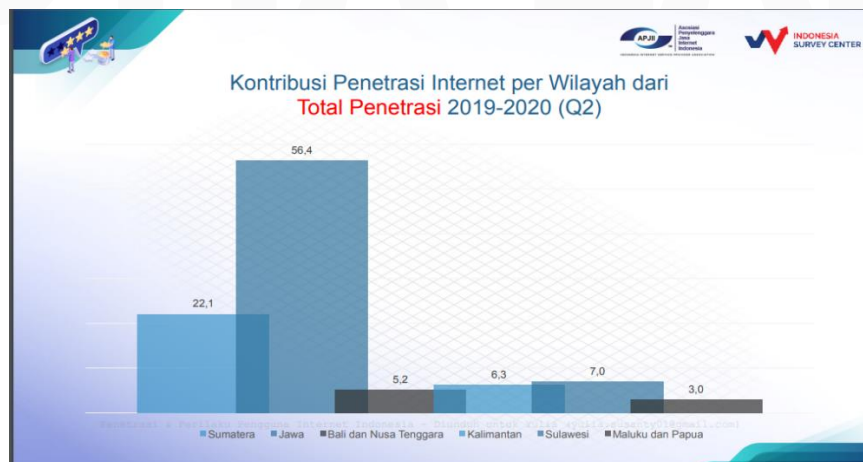


Sumber: Kementerian investasi/BKPM (diolah)

Kemudian, Berdasarkan data grafik 1.4 diatas dapat dilihat bahwa hal yang sama terjadi bahwa konsultasi perizinan yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui email juga sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan konsultasi melalui email yang dilakukan pelaku usaha dari tahun 2019 sampai tahun 2020. Grafik tersebut menunjukkan bahwa masih banyak pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam implementasi pelayanan perizinan online. Pada tahun 2019 rata-rata terdapat 3.848 konsultasi melalui email setiap bulannya atau 192 konsultasi per hari nya, dan terjadi peningkatan pada tahun 2020 menjadi rata-rata perbulan sebanyak 4.611 konsultasi melalui email perbulan atau 230 konsultasi melalui email setiap harinya. Dari semua perangkat (*platform*) konsultasi yang disediakan oleh Kementerian Investasi/BKPM baik itu melalui tatap muka, *call center* maupun email, menunjukkan bahwa kebutuhan akan konsultasi perizinan oleh pelaku usaha sangat tinggi. Hal ini dapat menunjukkan bahwa masih tingginya keluhan pelaku usaha dan juga belum optimalnya sistem perizinan melalui OSS.

Selain kebutuhan konsultasi sistem perizinan melalui OSS, terdapat pula permasalahan yang dihadapi pelaku usaha terutama dalam hal jaringan internet yang belum memadai dikarenakan tidak semua wilayah di Indonesia sebagai pengguna aktif internet dan memiliki jaringan internet yang lancar. Berikut data pengguna internet di Indonesia:

Grafik 1. 5 Persentase Pengguna Layanan Internet di Indonesia

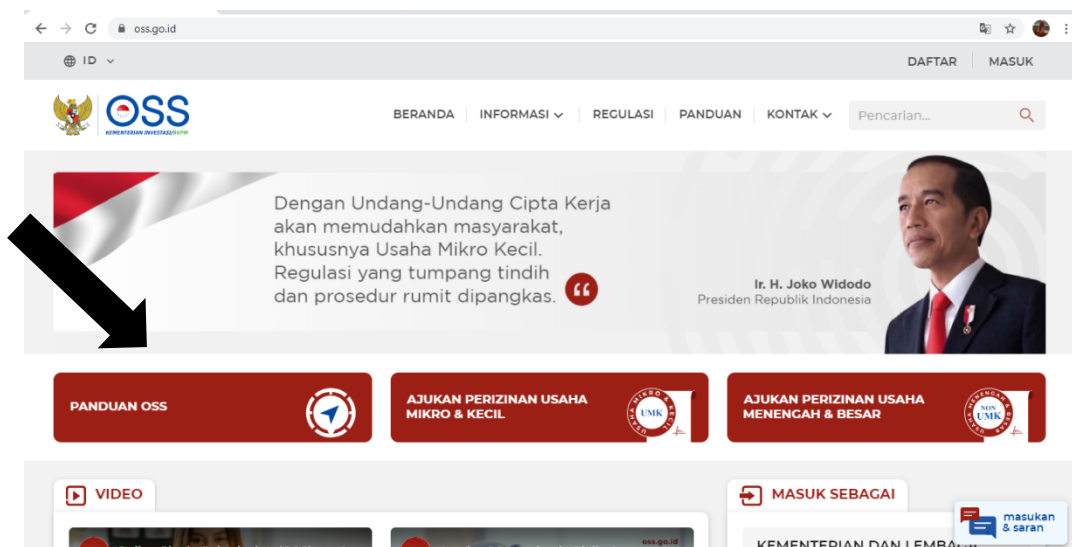


Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia

Menurut laporan survey internet APJI 2019-2020 terlihat bahwa pengguna internet tidak merata di seluruh wilayah Indonesia. Jumlah pengguna layanan internet di Indonesia sebesar 196,71 juta jiwa dari total populasi penduduk sebesar 266,91 juta jiwa atau 73,7% dari total populasi penduduk Indonesia (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020). Pengguna layanan internet di Indonesia terbesar di Indonesia berada di pulau Jawa sebesar 56,4% kemudian Pulau Sumatera sebesar 22,1% selanjutnya Pulau Sulawesi sebesar 7,0% disusul Pulau Kalimantan, Bali dan Nusa Tenggara serta Maluku dan Papua dengan masing-masing sebesar 6,3%, 5,2% dan 3,0%. Hal ini menimbulkan permasalahan tersendiri dalam penerapan sistem OSS karena tidak semua pelaku usaha dapat mengakses sistem OSS dengan baik sehingga pelaku usaha sulit untuk mendapat informasi mengenai sistem OSS dan pengaplikasian sistem tersebut. Penerapan sistem OSS diberlakukan diseluruh Indonesia dengan harapan untuk mengubah paradigma lama bahwa perizinan dianggap sebagai salah satu penyebab yang menghambat kegiatan investasi. Akan tetapi pada praktek dilapangan, masih banyak pelaku usaha yang belum memahami dengan jelas menggunakan sistem online dalam proses perizinan berusaha.

Masalah konsultasi yang cukup tinggi menjadi suatu hambatan tersendiri dikarenakan sistem perizinan secara online seharusnya dapat dilakukan secara mandiri (*self declaration*) oleh pelaku usaha/investor. Lembaga OSS juga telah menyediakan panduan untuk menunjang penggunaan sistem sistem OSS ini antara lain telah tersedianya petunjuk teknis persyaratan dasar perizinan, informasi yang meliputi: klasifikasi baku lapangan usaha Indonesia (KBLI), perizinan berusaha untuk menunjang kegiatan usaha (PB UMKU), fasilitas berusaha, laporan kegiatan penanaman modal, regulasi (peraturan persyaratan investasi), fasilitas investasi, peraturan pemerintah serta dukungan pengawasan dan sanksi. Selain itu disediakan pula panduan berusaha untuk usaha mikro dan kecil (UMK), dan non usaha mikro dan kecil (NON UMK), *frequently asked questions (FAQ)*, simulasi dan video tutorial. Jika pelaku usaha mengalami kesulitan untuk memproses perizinan berusaha dapat menghubungi kontak dan

email yang telah disediakan. Gambaran penggunaan petunjuk teknis tersebut dapat dilihat secara lengkap pada website pada www.oss.go.id.



Gambar 1. 1 Sistem Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS

Sumber: www.oss.go.id

Laman website tersebut telah menyediakan informasi yang lengkap tentang simulasi, petunjuk teknis pengisian data registrasi untuk usaha mikro dan kecil (UMK), non usaha mikro dan kecil (Non UMK), Pemerintah Daerah, Kementerian dan Lembaga, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus/ Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KEK/KPBPM). Pelaku usaha dapat menggunakan fitur *chat* melalui aplikasi *WhatsApps* ke nomor 0811-6774-642 yang terdapat pada laman *website* OSS jika membutuhkan bantuan dari admin OSS ataupun fitur pengaduan masyarakat pada *website* OSS. Namun masih banyaknya pelaku usaha yang datang untuk berkonsultasi secara langsung ke Kementerian Investasi/BKPM.

Dari permasalahan tersebut, penelitian ini dibuat untuk menggali lebih dalam mengenai kebutuhan konsultasi pada pelayanan perizinan yang ditawarkan melalui sistem OSS bagi seluruh pelaku usaha, sehingga penulis mengambil judul tentang “**Analisis Kebutuhan Layanan Konsultasi Perizinan Tatap Muka Pada Sistem Online Single Submission (OSS) di Kementerian Investasi/BKPM**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi sementara yang dilakukan peneliti di lapangan bahwa ada beberapa indikasi masalah disamping penyajian data sebelumnya antara lain:

1. Belum optimalnya pelayanan konsultasi perizinan online yang diberikan pada pelaku usaha melalui sistem OSS di Kementerian Investasi/BKPM
2. Kurangnya sosialisasi yang diterima pelaku usaha pada penerapan sistem perizinan online menggunakan sistem OSS sehingga permintaan konsultasi tatap muka masih cukup tinggi
3. Kurangnya pengetahuan/informasi oleh pelaku usaha dalam mengoperasikan sistem perizinan melalui OSS
4. Terbatasnya pelatihan bagi aparatur perizinan dan teknis yang berada di seluruh kabupaten, kota dan provinsi di seluruh wilayah Indonesia
5. Terbatasnya jaringan internet di lokasi tempat tinggal pelaku usaha
6. Rendahnya keingintahuan pelaku usaha untuk mencari dan memanfaatkan informasi perizinan yang telah disediakan melalui website OSS

C. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas, maka pembahasan rencana tesis ini akan dibatasi pada pokok permasalahan, yaitu:

1. Mengapa permintaan pelaku usaha masih tinggi untuk layanan konsultasi perizinan melalui tatap muka?
2. Bagaimana model penyampaian informasi yang lebih efektif sebagai strategi untuk meminimalisir kebutuhan layanan konsultasi perizinan melalui sistem OSS di masa yang akan datang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis faktor-faktor penyebab tingginya permintaan layanan konsultasi perizinan oleh pelaku usaha pada sistem OSS

2. Merumuskan model penyampaian informasi yang lebih prospektif sebagai rekomendasi kebijakan untuk mengurangi kebutuhan layanan konsultasi perizinan oleh pelaku usaha

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kementerian Investasi/ BKPM mengenai adanya permasalahan dan kebutuhan layanan konsultasi perizinan dalam sistem pelayanan perizinan berbasis teknologi dengan menggunakan sistem OSS (*online single submission*).

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A