

**PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA DI  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR BERDASARKAN PERATURAN  
DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR NOMOR 7 TAHUN 2017  
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU**

**Oleh: Sulaiha**

**Program Kekhususan: Hukum Administrasi Negara**

**Pembimbing I: Dr. Guslinana HB, S.H., M.Hum.**

**Pembimbing II: Zainul Akmal, S.H., M.H.**

**Alamat: Jl. Pendidikan, Sungai Piring, Indragiri Hilir**

**Email: [@sulaiha1070.student.unri.ac.id](mailto:@sulaiha1070.student.unri.ac.id)/ Telepon: 0853-6434-3294**

**ABSTRACT**

*Licensing in Indragiri Hilir is fully implemented Online Single Submission (OSS) and licensing in Indragiri Hilir is fully implemented Online Single Submission (OSS) as well as conducted based Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) in accordance with Government Regulation Number 5 of 2021 concerning Implementation of Risk-Based Business Licensing. OSS RBA is a business license granted to business actors to start and run their business activities which are assessed based on the risk level of a business. In Tembilahan City there are several obstacles in the implementation of based licensing Online Single Submission (OSS) as in terms of services and infrastructure.*

*The purpose of this research is to find out the implementation of business licensing in Indragiri Hilir Regency, Obstacles in the implementation of business licensing and to find out the efforts made by the investment service and one-door integrated services in improving business licensing services in Indragiri Hilir Regency. This type of research is research using legal research methods using a sociological juridical approach in which the author tries to collect data and interview writing sources which are divided into primary, secondary and tertiary data.*

*The implementation of risk-based business licensing in Indragiri Hilir Regency is fully implemented based on Government Regulation Number 5 of 2021 concerning the implementation of risk-based business licensing, in the implementation of licensing there are several obstacles such as the unavailability of online signatures, there are still many permit applicants who do not understand how to register online so choose to register offline and come directly to the investment service and one-stop integrated services. Facilities and infrastructure that are still not in accordance with applicable laws and knowledge and ability to access OSS RBA are still at different levels. To overcome this problem, the investment service and one-stop integrated services have made innovations called JAPRI and SIMPATI which are hoped with this system can facilitate the business licensing process in Indragiri Hilir district. Suggestions for socialization to business actors regarding government regulation number 5 of 2021 and procedures for registering permits online with SIMPATI.*

**Keywords: Licensing, Public Service, OSS.**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Izin atau *vergunning* adalah apabila pembuat peraturan secara umum tidak melarang suatu perbuatan, asal saja dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin.<sup>1</sup>

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah mempercepat proses kerja serta modernisasi administrasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui *E-government* sebagai salah satu aplikasi dari teknologi informasi.<sup>2</sup>

Perizinan di Indragiri Hilir sepenuhnya dilaksanakan secara *online Single Submission (OSS)* sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko. OSS RBA adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko suatu usaha<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> SF Marbun dan Moh Mahfud, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Liberty, Yogyakarta, 2011, hlm 95.

<sup>2</sup> Saggaf, said, Muhammad Mario Said, widyawati Said Saggaf, *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* “ CV: Sah Media, Makasar, 2018 hlm 33.

<sup>3</sup><https://dpmpptsp.sukabumikota.go.id/mengenal-oss-rba-online-single-submission-risk-based-approach/> diakses, tanggal, 1 Juli 2022.

Dengan mengurus perizinan secara *OSS* pemohon bisa mengurus izin dengan lebih mudah tanpa harus sering datang ke kantor DPMPPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, hal ini tentu bisa menghemat biaya dan waktu, apalagi Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah yang memiliki kondisi geografis yang relatif sulit diakses serta transportasi yang relatif kurang memadai.

Pelaksanaan pelayanan perizinan diatur dalam peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tujuan dari ditetapkannya Peraturan ini adalah :

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. Memperpendek proses perizinan;
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. dan
- d. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.<sup>4</sup>

Bedasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) terdapat 3 hambatan pelaksanaan *OSS* yaitu :

1. Aspek regulasi, terdapat 3 hal yang menjadi catatan yaitu: (1) adanya disharmoni antara norma, standar, prosedur dan kriteria (NSPK) terhadap Peraturan Pemerintah. (2) NSPK tidak

---

<sup>4</sup> Lihat Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

lengkap sehingga pemda memutuskan menggunakan peraturan lama yang tidak sinkron dengan OSS. (3) substansi NSPK sekor tidak memadai.

2. Aspek sistem, mayoritas daerah kesulitan mengintegrasikan OSS, karena *database* perizinan masih belum terklasifikasi, yidak tersedia fitur *eOpayment*, tidak semua daerah memiliki rencana detail tata ruang (RDTR)
3. Aspek tata laksana, ada dua temuan yakni tata laksana tataran regulasi dan tata laksana tataran implementasi.<sup>5</sup>

Di kota Tembilahan masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan perizinan berbasis OSS, salah satunya dari segi pelayanan yang kendalanya berasal dari dalam dinas itu sendiri seperti kurangnya sumber daya manusia (SDM) profesional yang mengerti standar operasional (SOP) perizinan online, serta belum tersusunnya dokumen rencana umum penanaman modal (RUPM) di Kabupaten Indragiri Hilir yang menjadi rujukan pengembangan modal, belum maksimalnya penanaman modal (pemantauan, pembinaan dan pengawasan).

Pelayanan publik merupakan fungsi utama dari pemerintahan yaitu dengan menyelenggarakan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan untuk mengatur ketentraman yang akan memudahkan investor dilokasi

---

<sup>5</sup> Boedi Rheza, ed, *Evaluasi Setahun OSS : Laporan Final KPPOD*, Jakarta 2019, hlm 3.

maupaun di Indonesia, sehingga sudah ada standart yang tidak membingungkan.<sup>6</sup>

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itulah dituntut kualitas pelayanan yang prima.<sup>7</sup>

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertaik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul **“Pelaksanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelaksanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?
2. Bagaimana Kendala dalam Pelaksanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?

---

<sup>6</sup> Monika Suhayati, Permasalahan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission System*) , *Bidang Hukum Info Singkat, Pusat Penelitian Badan keahlian DPR RI*, Vol. X, No.23. Desember 2018, hlm 4.

<sup>7</sup> Sigit Rochadi, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2014, hlm 6.

3. Bagaimana Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir ?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Agar diketahuinya Pelaksanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. Untuk mengetahui kendala dalam Pelaksanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 tahun 2017 Tentang Pelayanan terpadu Satu Pintu;
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan DPMPTSP dalam meningkatkan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir.

#### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan bagi penulis, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sarjananya serta memberikan pemahaman bagi penulis terhadap suatu penulisan karya tulis ilmiah yang baik dan benar.
- b. Kegunaan bagi dunia akademik, diharapkan dari hasil yang akan dilakukan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi dunia akademik khususnya di bidang hukum, serta pengembangan ilmu hukum dibidang

perizinan, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi serta menambah literatur dalam melakukan kajian dan penulisan ilmiah bidang hukum selanjutnya.

- c. Kegunaan bagi instansi terkait, memberikan bahan pertimbangan bagi instansi terkait baik itu DPMPTSP kabupaten Indragiri Hilir supaya dapat melakukan pelayanan publik dibidang perizinan secara lebih baik lagi.

### D. Kerangka Teori

#### 1. Teori Penegakan Hukum

Penegakan hukum (*law enforcement* atau *recht hand having*) adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum sebagai pedoman hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, Dalam arti luas penegakan hukum itu mencakup nilai-nilai keadilan yang tersandung didalam ketentuan formal maupun nilai-nilai keadilan yang hidup dalam masyarakat. Dalam arti sempit, penegakan hukum hanya menyangkut penegakan peraturan yang formal dan tertulis saja.<sup>8</sup>

#### 2. Teori Good Governance

Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja

---

<sup>8</sup> Yudhi Setiawan, *Hukum Administrasi Pemerintahan Teori dan Praktik (Dilengkapi dengan Beberapa Kasus Pemerintahan)*, Rajawali Press, Depok, 2017, hlm. 187.

pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>9</sup>

#### E. Kerangka Konseptual

1. Menurut Syahrani Basah perizinan adalah perbuatan hukum negara yang bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkreto berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>10</sup>
2. DPMPTSP adalah perangkat daerah pemerintahan daerah provinsi atau pemerintahan daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.<sup>11</sup>

3. Pelayanan Publik menurut pasal 11 ayat (1) Undang-Undang No.25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>12</sup>
4. KLBI adalah pengklasifikasian aktivitas/kegiatan ekonomi Indonesia yang menghasilkan produk/output, baik berupa barang maupun jasa, berdasarkan lapangan usaha untuk memberikan keseragaman konsep, definisi, dan klasifikasi lapangan usaha dalam perkembangan dan pergeseran kegiatan ekonomi Indonesia.<sup>13</sup>
5. Risiko adalah kemungkinan untuk terjadinya cedera atau kerugian dari suatu bahaya atau kombinasi kemungkinan dari akibat bahaya.<sup>14</sup>

#### F. Metode Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian yang meninjau fungsi dari suatu hukum atau aturan dalam hal penerapannya di ruang

---

<sup>9</sup> Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik" *Jurnal Ilmu Politi dan Komunikasi*, Politeknik Kridatama Bandung, Vol VI, No.1, Juni 2006 hlm.2.

<sup>10</sup> Rofqy Maulana dan Jamhir, "Konsep Hukum Perizinan dan Pembangunan" *Jurnal Justitia* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, Vol. 3, No.1, 2018, hlm. 95.

<sup>11</sup> Lihat pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

---

<sup>12</sup> Sinamo Monensen, *Hukum Administrasi Negara*, jala Permata Aksara, Jakart, 2015, hlm. 69.

<sup>13</sup> <https://oss.go.id>. Diakses pada, 1 Juli 2022

<sup>14</sup> Lihat Pasal (1) ayat 12 Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

lingkup atau aturan dalam hal penerapannya di ruang lingkup masyarakat.

**2. Lokasi Penelitian** penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir, Karena Lokasi Penelitian Berhubungan langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti.

### **3. Populasi dan sampel**

#### **a. Populasi**

Adapun yang dijadikan populasi dalam sampel ini sebagai berikut:

1. Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Anggota Komisi 1 dan 3 DPRD Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Pelaku usaha di Kabupaten Indragiri Hilir,
4. Tim Teknis DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

#### **b. Sampel**

Dalam menentukan sampel, penulismenggunakan *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria masalah yang diteliti.

### **4. Sumber Data**

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Data primer adalah bahan hukum yang mengikat.<sup>15</sup> Bahan hukum yang diperoleh langsung dari responden baik dari data sampe maupun informan dari penelitian.

Adapun data primer yaitu hasil wawancara Kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir, Anggota Komisi 1 dan 3 DPRD Kabupaten Indragiri Hilir, Pelaku usaha yang ada di Kabupaten Indragiri hilir dan Tim teknis DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai kedudukan dari bahan hukum primer, meliputi buku-buku literatur, hasil-hasil penelitian, skripsi, tesis, jurnal, seminar, sosialisasi, atau penemuan ilmiah dan ketentuan-ketentuan lain yang memiliki keterkaitan langsung dan relevan dengan objek kajian penelitian.

#### **c. Bahan Hukum Tersier**

Yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum dan ensiklopedia.<sup>16</sup>

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi dan kajian kepustakaan, sehingga penelitian ini disebut sebagai penelitian hukum sosiologis sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data data sekunder dan data primer.

### **6. Analisis Data**

---

<sup>15</sup> H. Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 138.

---

<sup>16</sup>*Ibid*, hlm. 140.

Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan dalam menarik kesimpulan digunakan metode berpikir deduktif dan induktif.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum tentang Perizinan dan Pelayanan Publik

##### 1. Perizinan

E. Utrecht mengartikan *Vergunning* adalah bila pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga mempekenalkannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal kongkret, keputusan administrasi negara yang memperkenalkan perbuatan-perbuatan tersebut bersifat suatu izin.<sup>17</sup> Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat/badan tata usaha negara yang berwenang, yang isinya atau substansinya mempunyai sifat yaitu :<sup>18</sup>

- a) Izin bersifat bebas;
- b) Izin bersifat terikat;
- c) Izin yang bersifat menguntungkan;
- d) Izin yang bersifat memberatkan;
- e) Izin yang segera berakhir;
- f) Izin yang berlangsung lama;
- g) Izin yang bersifat kebendaan.

##### 2. Pengertian Pelayanan Publik

Secara *Etimologi* pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>19</sup> Sedangkan publik adalah jumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar yang baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.<sup>20</sup>

Menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>21</sup>

## BAB III

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum tentang Kabupaten Indragiri Hilir

Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari 20 kecamatan dan 236 desa/kelurahan, secara administrasi Kabupaten Indragiri Hilir dipimpin oleh Bupati dan wakil bupati yang dalam melaksanakan tugasnya

---

<sup>17</sup> E. Utrecht. *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*. Jakarta Ichtiar 1957, hlm 187 dalam Adrian Sutedi . 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta Sinar Grafika. Hlm 167

<sup>18</sup> Ridwan Tjandra, *Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika, Jakarta 2018. Hlm. 197

---

<sup>19</sup> Moenir A.S, *Manajemen Pelayann Umum di Indonesia*. Jakarta, Bina Aksara, 2008. hlm 26-27

<sup>20</sup> Syafi'ie, Ibnu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta PT, Pertija, 1999. hlm 5.

<sup>21</sup>

dibantu oleh satuan Kerja Perangkat Daerah (SPKD), terdiri dari 1 sekretaris daerah, 1 Sekretaris DPRD, 7 Badan, 14 Dinas dan 20 Kecamatan. Sekretaris Daerah membawahi 3 (tiga) asisten yaitu :

- 1) Asisten Praja (I)
- 2) Asisten ekonomi dan pembangunan (II)
- 3) Asisten administrasi (III)

## **B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir**

Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Indragiri Hilir yaitu “INDRAGIRI HILIR BERJAYA DAN GEMILANG 2025” Kabupaten Indragiri Hilir telah membentuk satu unit kerja non struktural melalui Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 25 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir dengan alamat kantor gedung Inhil Bussines Center di jalan Hang Tuah No.04 Tembilahan No.Telp (0768) 1024. Sebagai landasan hukum operasionalisasi Kantor Pelayanan Terpadu, maka di terbitkan Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor Kpts 79/VI/HK-2006 tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir yang menjalankan fungsi pelayanan publik dengan pola satu atap, kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir secara resmi beroperasi pada tanggal 17 juli 2006, dalam melaksanakan

pelayanan kepada masyarakat mempunyai tekad dengan motto pelayanan yakni “ Pelayanan Yang Baik Dan Ikhlas Merupakan Ibadah”. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), merupakan salah satu Satuan Kerja yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan keputusan bupati Indragiri Hilir Nomor Kpts.279/VI/HK-2006 tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Indragiri Hilir yang menjalankan fungsi pelayanan publik dengan pola satu pintu.

### **BAB IV**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Pelaksanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir**

Pelaksanaan penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir dilaksanakan secara *online* dan sesuai dengan peraturan daerah kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam proses pengajuan izin usaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* tahap pertama yang harus dilakukan adalah mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS. Pelaku usaha harus menyiapkan data-data perusahaan

untuk mendapatkan NIB, diantaranya adalah<sup>22</sup> :

- 1) Profil Perusahaan
- 2) Struktur Permodalan
- 3) Nomor Induk Wajib Pajak (NPWP)
- 4) Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KLBUI), dan
- 5) Lokasi Usaha

Adapun perangkat skala usaha kegiatan usaha diklasifikasikan menjadi, Kegiatan usaha dengan tingkat risiko rendah, risiko menengah dan risiko tinggi.

Jika dilihat berdasarkan pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021, Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko meliputi<sup>23</sup> :

- a. Pengaturan perizinan berusaha berbasis risiko;
- b. Norma, standar, prosedur, dan kriteria perizinan berusaha berbasis risiko;
- c. Perizinan berbasis risiko melalui sistem layanan oss;
- d. Tata cara pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko
- e. Penyelesaian permasalahan dan hambatan perizinan berusaha berbasis risiko; dan
- f. Sanksi.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri hilir Nomor 7 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu diatur beberapa hal tentang pelaksanaan perizinan berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir meliputi :

- 1) Jenis-Jenis izin yang didelegasikan ke DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir
- 2) Standar dan Pembinaan PTSP
- 3) Sumber daya manusia dan pembiayaan PTSP
- 4) Tim Teknis
- 5) Pencabutan Perizinan dan Nonperizinan
- 6) Pengawasan
- 7) Penanganan Pengaduan.
- 8) Kepuasan Masyarakat

#### **B. Kendala dalam Pelaksanaan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir**

Sistem perizinan berusaha berbasis risiko telah diterapkan sejak diresmikannya undang-undang Cipta Kerja. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Usaha Berbasis Risiko, sistem elektronik ini diharapkan dapat menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha. Namun seiring penerapannya sistem ini ternyata masih dijumpai sejumlah hambatan yang terjadi.

Pertama, dari segi digitalisasi, DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir masih terkendala dalam proses tanda tangan online dari kepala dinas DPMPTSP dikarenakan sering erornya sistem hingga beberapa berkas harus ditanda tangan secara manual.

Kedua, Berdasarkan keterangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten

---

<sup>22</sup> Aryo Hanggono Dirjen Pengelolaan Ruang Laut, *Perizinan Berusaha Berbasis Risiko : Penerapan Risk Based Approach-RBA, Kluster : Penyederhanaan Perizinan Berusaha, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia*. Diakses pada 16 Februari 2023 pukul 00.10 WIB.

<sup>23</sup> Lihat Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Indragiri Hilir, relatif masih banyak pemohon izin yang belum bisa menyampaikan berkas persyaratan secara mandiri (*online*) melalui sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI) dan lebih memilih mengantarkannya ke kantor DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir untuk dipandu atau dibantu pengainputannya oleh petugas.<sup>24</sup>

Ketiga, dari segi sarana dan prasarana, keberhasilan suatu program ditunjang dari kondisi lingkungan yang terdapat dari suatu instansi atau organisasi, kondisi lingkungan yang dimaksud yaitu berupa ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang dalam pemberian pelayanan. Dengan adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam lingkungan kerja suatu instansi atau organisasi maka akan sangat berpengaruh pada pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu penciptaan suatu pelayanan yang efektif dan nyaman dalam kondisi lingkungan di instansi maupun organisasi sangat penting untuk diperhatikan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, secara keseluruhan jumlah pegawai telah cukup untuk menjalankan pelayanan perizinan di kantor DPMPTSP Kabupaten

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan Ibu Yuli Hasnita, SE. Analisis Kebijakan Ahli Muda Subkoordinator Substansi Verifikasi Analisis dan Evaluasi Data Penanaman Modal, Hari Kamis 5 Januari 2023, Bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir

Indragiri Hilir, Ibu Novi salah satu pemohon izin menyatakan bahwa :

“Jumlah petugas pelayanan sudah pas sih, soalnya saya sudah beberapa kali kesini dan nggk ada antrian yang terlalu lama, nah kalau misalkan tidak sesuai dengan jumlah petugas dengan yang dilayani jadinya kan lama pengurusannya.”<sup>25</sup>

Namun karena saat ini kebijakan perizinan dilakukan secara *online* maka diperlukan pegawai tetap yang berkualifikasi pendidikan sarjana di bidang teknologi informasi yang secara khusus bisa menangani permasalahan sistem *online*.

Sementara untuk biaya yang diperlukan Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan PTSP dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja daerah<sup>26</sup>. Hal ini sesuai dengan wawancara oleh Ibu Hj. April Linda Purwanti, S.sos,MM.

“Kalau untuk biaya membuat surat izin ini tidak ada biayanya, gratis”.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Ibu Novi, Pemohon Perizinan 4 Januari 2023, Bertempat di Jalan Yos Sudarso, Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

<sup>26</sup> Lihat Pasal 12 Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri hilir Nomor 7 Tahun 2017.

<sup>27</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. April Linda Purwanti, S.sos, MM. Analisis Kebijakan Ahli Madya Koordinator Substansi Pelayanan Perizinan Usaha dan Non Perizinan, Tanggal 4

Keempat, pengetahuan dan kemampuan mengakses OSS RBA masih berada pada level yang berbeda-beda. Pelaku usaha mengakui, informasi yang diperoleh masih sangat terbatas dan diperoleh secara mandiri dan/atau mengikuti sosialisasi yang masih sangat terbatas baik dari sisi frekuensi maupun kedalaman informasi. Sementara pada sisi regulasi, pelaku usaha juga belum memahami terkait turunan-turunan Undang-undang Cipta Kerja. Sehingga bagi pemohon izin yang tidak mengerti tentang cara pengurusan izin secara *online* dapat bertanya kepada petugas ataupun mencari informasi pada *website* yang telah tersedia. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Gatot Sugianto, salah seorang pemohon izin SIUP.

“Kalau kami tidak mengerti sistem-sistem online begitu, jadi mereka pandu kita cara pengisiannya, jadi kalau saya tidak tau saya tetap bertanya”.<sup>28</sup>

Pelaku usaha tidak mendapatkan sosialisasi atas peraturan yang berlaku saat ini. Pelaku usaha harusnya mendapatkan sosialisasi karena sifat produk hukum daerah adalah pengaturan dari Undang-undang, bukan lahir sebagai aturan

---

Januari, Bertempat di Kantor DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.

<sup>28</sup> Wawancara dengan *Bapak Gatot Sugiarto*, pemohon perizinan, 4 Januari 2023, bertempat di Jl Pangeran Tembilahan Indragiri Hilir.

baru. Siti salamah salah satu pemohon izin menyatakan bahwa ,  
“Perlu betul-betul adanya sosialisasi mengenai perizinan *online*, soalnya saya sama sekali tidak tau kalau ada perizinan *online* itu”.<sup>29</sup>

Meskipun demikian DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir tetap berupaya memenuhi standar pelayanan yang di tetapkan oleh pemerintah pusat.

### C. Upaya yang dilakukan DPMPTSP dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir

Penyederhanaan proses pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang.<sup>30</sup>

Dalam menciptakan sistem yang baik DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir menyediakan tempat pengaduan. Pengaduan dapat dilakukan secara *online* ataupun langsung datang ke Kantor DPMPTSP, setelah memberikan keluhan ataupun hambatan dalam proses mengurus izin kemudian akan diproses dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan *Ibu Siti Salamah*, pemohon perizinan, 4 Januari 2023, bertempat di jalan Swarna Bumi Tembilahan Indragiri Hilir.

<sup>30</sup> Nyoman Putri Purnama Santhi dan Ni Made Ari Yuliantini Griadhi, “Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik yang Optimal dalam Birokrasi Perizinan” *Kertha Negara*, Vol 03 No 03, September 2015, hlm 1.

Untuk menciptakan kesepahaman antara penerima layanan dan DPMPTSP, cara yang dapat dilakukan yaitu dengan menciptakan umpan balik dari masyarakat, seperti penyediaan tempat pengaduan dan tempat informasi, menciptakan lingkungan kantor yang menyenangkan, dan sistem pelayanan berbasis sistem Informasi, media dan telekomunikasi.<sup>31</sup>

Kepuasan adalah rasa kecewa ataupun senang yang dirasakan seseorang yang disebabkan oleh perbandingan antara kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang ada di lapangan.<sup>32</sup>

Untuk meningkatkan pelayanan perizinan DPMPTSP kabupaten Indragiri Hilir melaksanakan sistem berbasis OSS dengan nama Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI).

SIMPATI merupakan aplikasi yang dibangun untuk melayani perizinan mulai dari loket pelayanan (*front office* dan *back office*),

Kepala Seksi, Tim Teknisi, Kepala Bidang, Sekretaris dan Kepala Dinas, serta proses penerbitan/pencetakan sertifikat perizinan. SIMPATI adalah salah satu bentuk pengelolaan data perizinan secara komputerisasi mulai dari tahap berkas permohonan masuk sampai dengan penerbitan dokumen/sertifikat perizinan, sehingga proses perizinan menjadi lebih cepat dan transparan.<sup>33</sup>

Selain SIMPATI untuk memaksimalkan pelaksanaan penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir juga berinovasi dengan nama JAPRI (Jemput Antar Berkas Perizinan) adalah inovasi pelayanan publik yang dirancang oleh DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus izin

Dengan layanan ini, masyarakat yang ingin mengurus izin akan dipermudah dengan sistem jemput antar. Pemohon izin dapat menghubungi layanan khusus jemput antar melalui nomor *whatsapp* yang bisa diakses langsung dari submenu di website DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir. Pemohon izin juga dapat langsung menghubungi layanan

---

<sup>31</sup> Multazam dan Abdul Sadad, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir" *Jurnal Cross-Border*, Universitas Riau, Vol 5 No.2 Juli-Desember 2022, hlm. 1069

<sup>32</sup> Anak Agung Gde Agung Yana, I Nyoman Sutarja, dan Putu Lissa Ambarawangi, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar" *Jurnal Spektran*, Universitas Udayana, Vol 8, No.1 Januari 2020 hlm, 46.

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Ibu Yuli Hasnita, SE pada tanggal 5 Januari 2023 bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indragiri Hilir.

husus jemput antar melalui nomor *call center* khusus untuk menyampaikan izin yang akan diurus. Petugas layanan akan menjelaskan berkas persyaratan yang harus dipersiapkan dan mengatur waktu penjemputan berkas oleh petugas jemput antar ke lokasi pemohon izin. Setelah izin dijemput dan dinyatakan lengkap, petugas jemput antar akan membawa berkas pemohon ke kantor DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir. Izin akan didaftarkan kesistem perizinan dan diproses seperti biasa. Setelah izin terbit, pemohon izin akan dihubungi kembali untuk mengatur waktu pengantaran izin oleh petugas jemput antar.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Indragiri Hilir telah terlaksana dengan baik namun belum maksimal sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , selain itu Pelaksanaan Inovasi SIMPATI dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih kurang efektif dilihat dari data yang ada masih

banyak pelaku usaha yang memilih datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Membawa berkas Persyaratan Mendaftar Perizinan.

2. kendala dalam pelaksanaan perizinan berusaha berbasis risiko adalah kurangnya pengetahuan pelaku usaha terkait *Online Single Submission*, Nomor Induk Berusaha dan tata cara mendaftar Nomor Induk Berusaha serta keberadaan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang satu kantor dengan Badan pendapatan daerah sehingga tidak maksimalnya sarana dan prasarana yang tersedia.
3. Dalam meningkatkan pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berinovasi dengan mengeluarkan SIMPATI atau sistem informasi manajemen perizinan terpadu Indragiri Hilir, yaitu aplikasi yang digunakan untuk melayani perizinan secara online mandiri sehingga proses perizinan menjadi lebih cepat dan transparan.

### **B.Saran**

Saran penulis berdasarkan kesimpulan di atas adalah:

1. Untuk melaksanakan perizinan *online* DPMPTSP perlu melaksanakan terlebih dahulu sosialisasi kepada pelaku usaha, seperti mencontohkan atau memberi tutorial cara mendaftar secara online dan cara memperoleh NIB.

2. Dari kendala yang ada diharapkan DPMPTSP dan pelaku usaha dapat bekerjasama dengan baik dalam hal proses penerbitan izin, serta di diharapkan agar pembangunan OPD DPMPTSP segera diselesaikan.
3. Dalam meningkatkan pelayanan perizinan berusaha DPMPTSP perlu melakukan layanan pengaduan berbasis aplikasi sehingga mudah diakses oleh pelaku usaha untuk mengetahui bagaimana presentase pelayanan yang telah dilakukan.
4. Sebaiknya peraturan daerah mengenai perizinan segera diselaraskan dengan peraturan pemerintah yang terbaru.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **A. Buku**

- Basri Seta, 2011, Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman, Zeithaml Berry.
- Bustami, Penjaminan Mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya, (Jakarta: Erlangga, 2011). hlm 21
- H. Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 138.

##### **B. Jurnal**

- Syafingi, H, *Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal*. Jurnal Hukum Novelty, 2017.
- Suyadi, Manajemen pelayanan kesehatan : suatu pendekatan interdisipliner (Health Services Management : An Interdisciplinary Approach), MALANG, PROGRAM

PASCASARJANA, STIE INDONESIA, 2011.

Suwandi, M, Khairi, H, Suryanto, BA, Djunadi, P. *Konsep Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*, Laporan AIPHSS, 2013.

Sri Praptianingsih, S.H., M.H, Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 2 Masyarakata), *Skripsi*. Medan: FFakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Wawancara Dengan Hambali Selaku Dokter Umum RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu pada tanggal 22 Agustus 2022

##### **C. Peraturan Perundang-undangan**

- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

##### **D. Website**

- <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html?m=1>. Diakses Tanggal 10 November 2021, pukul 19.56 WIB.
- <https://blud.co.id/wp/mengapa-standar-pelayanan->

minimal-spm-  
penting/diakses Tanggal 12  
November 2021, Pukul  
01.00 WIB.