

Penerapan Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16 Tahun 2020 Terhadap Inovasi Layanan Publik Bidang Perizinan Usaha

Purwono Sungkowo Raharjo¹, Asianto Nugroho², Aulia Putri Gandari³

¹⁻³ Universitas Sebelas Maret

Korespondensi : auliaputrigandari@gmail.com

Abstract . *The government as a state administrator is obliged to provide services to the community by providing various information, facilities, and infrastructure to create responsive, solution and efficient public services. One of the ways this is realized is through the establishment of Public Service Malls (MPP). This research aims to find out how the Mayor's Regulation Number 16 of 2020 is implemented on public services in the field of business licensing in Surakarta through the One Stop Integrated Service (ONIS) model and what obstacles and efforts are made in innovating public services in the field of business licensing in improving service quality. in Surakarta. The research method used is empirical and uses a qualitative approach. In the Surakarta Public Service Mall DPMPTSP there are still obstacles, namely centralization of the OSS-RBA system by the center, lack of outreach to the community, and a lack of Human Resources (HR). DPMPTSP has also made efforts to overcome these obstacles, starting from holding training, workshop, to the passivation of OSS-RBA socialization.*

Keyword: *Public Services, Business Licensing, Public Service Mall, Online Single Submission (OSS-RBA).*

Abstrak . Pemerintah sebagai penyelenggara negara wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menyediakan berbagai informasi, sarana, dan prasarana demi terciptanya pelayanan publik yang tanggap, solutif, dan efisien. Hal tersebut salah satunya diwujudkan melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Peraturan Wali Kota Nomor 16 Tahun 2020 terhadap layanan publik bidang perizinan usaha di Surakarta melalui model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan apa kendala dan upaya yang dilakukan dalam melakukan inovasi layanan publik bidang perizinan usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di Surakarta. Metode penelitian yang digunakan yakni empiris dan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam DPMPTSP Mal Pelayanan Publik Surakarta masih terdapat kendala, yakni tersentralisasinya sistem OSS-RBA oleh pusat, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan minimnya Sumber Daya Manusia (SDM). DPMPTSP juga telah melakukan upaya dalam mengatasi kendala tersebut, mulai dari mengadakan *training, workshop*, hingga pemasifan sosialisasi OSS-RBA.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Perizinan Usaha, Mal Pelayanan Publik, *Online Single Submission (OSS-RBA)*

PENDAHULUAN

Negara tidak akan berjalan tanpa adanya pemerintah. Negara yang baik akan dapat terwujud dengan adanya layanan dari pemerintah dalam mewujudkan hak dan kebutuhan masyarakat yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 melalui pelayanan publik. Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Pemerintah sebagai penyelenggara negara wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menyediakan berbagai informasi, sarana, dan prasarana demi terciptanya pelayanan publik yang tanggap, solutif, dan efisien.

Pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi beberapa aspek, misalnya prosesnya yang *high cost*, menjadi *middle cost*, berubah *low cost*, hingga banyak yang sudah *no cost* akibat adanya digitalisasi (Ombudsman RI, 26 Agustus 2021). Namun, permasalahan lainnya tentu masih terjadi, seperti belum jelasnya dasar hukum layanan, syarat, sistem mekanisme, prosedur,

Received: Desember 30, 2023; Accepted: Februari 02, 2024; Published: Mei 30, 2024

* Purwono Sungkowo Raharjo , auliaputrigandari@gmail.com

jangka waktu penyelesaian, dan biaya/tarif. Hal ini mengakibatkan banyak ditemukan penyimpangan pelayanan publik, diantaranya penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, berpihak, penyalahgunaan wewenang, permintaan uang/barang/jasa, tidak memberikan pelayanan, dan perlakuan diskriminasi (Ombudsman RI, 26 Agustus 2021).

Dengan permasalahan tersebut, pemerintah berkaca dan bekerja keras dalam mengintensifkan reformasi birokrasi di semua lembaga pemerintah, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Pembentukan kelembagaan yang sesuai dengan kebutuhan, potensi objektif, karakter sosial ekonomi dan budaya masyarakat dapat terealisasikan dengan pembentukan suatu Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik tersebut terbentuk atas terbitnya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan semangat pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara terintegrasi, cepat, mudah terjangkau, murah, dan nyaman. Di Surakarta, tindak lanjut dari Ketentuan Penyelenggaraan MPP diatur melalui Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16 Tahun 2020 tentang Mal Pelayanan Publik. Peraturan Wali Kota tersebut merupakan bagian untuk meningkatkan inovasi terhadap layanan di Surakarta, khususnya layanan perizinan usaha yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP menyediakan layanan percepatan perizinan usaha berbasis elektronik melalui *Online Single Submission (OSS-RBA)* agar masyarakat dapat memanfaatkan internet dan mendaftarkan izin usahanya secara mandiri. Namun, inovasi dan kualitas layanan tersebut masih belum memenuhi standar pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penelitian hukum empiris dengan menggunakan informasi dan data berupa hasil wawancara dengan perwakilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan data sekunder berkaitan dengan pelayanan publik, perizinan usaha, dan Mal Pelayanan Publik seperti buku, jurnal ilmiah, dan artikel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif analitis sehingga mendapatkan deskripsi (gambaran) secara lengkap bagaimana penerapan Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16 Tahun 2020 terhadap inovasi layanan publik bidang perizinan usaha dalam peningkatan kualitas layanan di Surakarta.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16 Tahun 2020 terhadap Layanan Publik Bidang Perizinan Usaha di Surakarta

Layanan perizinan usaha oleh DPMPTSP dikelola melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (yang selanjutnya disebut sebagai OSS-RBA). OSS-RBA

yang diartikan juga sebagai Perizinan Berusaha Berbasis Risiko merupakan Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS-RBA untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi dengan penilaian berdasarkan tingkat risiko dan skala kegiatan usaha. OSS-RBA ini merupakan pembaharuan dari sistem sebelumnya, yakni OSS versi 1.1. OSS-RBA mulai diberlakukan pada Agustus Tahun 2021. Hal ini didukung dengan hadirnya pandemi Covid-19, sehingga perizinan usaha yang masuk tidak dapat dilakukan secara manual, sehingga penyeragaman perizinan tersebut sangat membantu dalam percepatan perizinan usaha.

Kegunaan OSS-RBA sendiri memudahkan pengurusan berbagai izin operasional (terkait lokasi, lingkungan dan bangunan) serta izin operasional pusat maupun daerah. Sebagai sistem baru berbasis elektronik, berbagai dukungan dilakukan oleh pemerintah pusat bersama dengan kementerian/lembaga terkait, seperti pembentukan berbagai peraturan payung hukum, pembentukan lembaga OSS-RBA sebagai lembaga pusat, teknologi kepada seluruh daerah untuk kelancaran implementasi OSS-RBA (Pramesti, 2020). Pada dasarnya, semua fitur dalam laman OSS-RBA tersebut merupakan rangkaian dari sebuah sistem yang terhubung dengan semua data (*big data*), sehingga ketika pelaku usaha ingin mengajukan atau memperpanjang izin usaha diharapkan nomor kependudukan serta segala administrasi hukum telah terdaftar secara nasional. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Bapak Sigit selaku staf Bidang Perizinan Usaha bahwa:

“Jadi kan MPP itu wadahnya OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk pelayanan publik agar masyarakat mencari pelayanan publik biar nggak mencar-mencar. Misal ingin mengurus KTP ke Duscakpil, mengurus passport nggak harus ke Imigrasi, terus mengurus SIM nggak harus ke Polres, mengurus izin praktek tenaga Kesehatan nggak harus ke Dinkes, terus izin trayek nggak harus ke Dishub. Nah itu nggak sulit karena OPD-OPD itu buka cabang, semua OPD dinas itu buka cabang di sini”. (Wawancara 12 Juni 2023)

Dengan diterbitkannya Perwali Surakarta No. 16/2020, terdapat perubahan signifikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP terhadap perizinan usaha. Sebagaimana Teori Sistem Hukum yang disampaikan oleh Lawrence M. Friedman bahwa efektif dan berhasil tidaknya penegakan hukum tergantung pada tiga unsur dalam sistem hukum, yakni struktur hukum (*legal structure*), substansi hukum (*legal substance*), dan budaya hukum (*legal culture*). Jika teori sistem hukum Lawrence M. Friedman tersebut dikonstruksikan dalam inovasi layanan publik bidang perizinan usaha, maka dapat diuraikan hal-hal sebagai berikut:

Pertama, perihal substansi hukum (*legal substance*). Terkait payung hukum, peraturan telah dijelaskan secara detail pada PP No. 5/2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha

Berbasis Risiko dan PP No. 6/2021 tentang Penyelenggaraan Berusaha di Daerah, maupun meliputi peraturan pelaksanaannya. Dalam Pasal 6 PP No. 6/2021 dijelaskan bahwa Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah dilakukan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha dengan meliputi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha, dan Perizinan Berusaha Sektor dan Kemudahan Persyaratan Investasi.

Pasal 10 Ayat 2 PP No. 6/2021 tentang Penyelenggaraan Berusaha di Daerah menjadi dasar dari inovasi pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP terhadap perizinan usaha. Perizinan tersebut wajib menggunakan sistem OSS-RBA dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, terjangkau, dan murah. Pasal 10 Ayat 2 PP No. 6/2021 menyebutkan bahwa:

Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha di daerah wajib menggunakan Sistem OSS-RBA yang dikelola oleh Pemerintah Pusat terhitung sejak Sistem OSS-RBA berlaku efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Dalam keberjalanannya, Pemerintah Daerah dapat mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan sistem OSS-RBA tersebut pendukung pelaksanaan Sistem OSS-RBA sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat. Pada MPP Surakarta sendiri terdapat 4 (empat) aplikasi pendukung yang dimiliki, antara lain SIPOLAR (Strategi Implementasi Pelayanan Perizinan Reklame melalui Sistem Informasi Pengelolaan Reklame), SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung), SIMPEDAL (Saluran Informasi Penanaman Modal Kota Surakarta), dan SIPINTER (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). Lebih lanjut, terbitlah Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha yang ditetapkan pada 1 September 2023 sebagai bentuk komitmen pemerintah Kota Surakarta dalam menyempurnakan perizinan usaha.

Inovasi Pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP terhadap perizinan usaha tidak hanya terbatas pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko tersebut, setelah terbentuknya Perwali Surakarta No. 16/2020 sebagai landasan terbentuknya Mal Pelayanan Publik di Kota Surakarta. MPP sendiri perlu dibentuk dan diatur mekanisme penyelenggaraannya dalam peraturan perundang-undangan untuk menjamin kepastian hukum. Maka, yang menjadi substansi hukum (*legal substance*) dalam inovasi pelayanan yang diberikan DPMPTSP terhadap perizinan usaha adalah PP No. 5/2021, PP No. 6/2021, Perda Surakarta No. 9/2023, dan Perwali Surakarta No. 16/2020. Dapat disimpulkan bahwa substansi hukum telah terlaksana dengan baik.

Kedua, perihal struktur hukum (*legal structure*). Maka, yang menjadi struktur hukum dalam inovasi layanan publik di bidang perizinan usaha adalah DPMPTSP dan MPP. MPP hadir sebagai bentuk pro aktif pemerintah dalam mempermudah segala urusan yang dihadapi oleh publik, sehingga publik semakin dipermudah dengan adanya pelayanan secara satu atap atau *one stop service* tanpa harus mondar-mandir. Pada MPP Surakarta, perubahan dapat terlihat dari adanya kemudahan koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pada MPP, koordinasi dengan semua dinas terkait perizinan usaha lebih mudah untuk dilakukan dikarenakan berada dalam satu atap yang sama.

Dari banyaknya sektor-sektor terbuka bagi masyarakat, perlu dilakukan koordinasi secara mendalam dengan dinas-dinas terkait, misalnya dalam membangun sekolah swasta, seperti TK swasta hingga SMA swasta, perizinan tersebut tidak hanya melalui OSS-RBA, tetapi perlu berkoordinasi juga dengan Dinas Pendidikan. Sama halnya dengan perizinan pendirian sebuah akomodasi penginapan, diperlukan koordinasi dengan Dinas Pariwisata. Hal tersebut selaras dengan dengan pernyataan Bapak Sigit selaku Staf Bidang Perizinan Usaha bahwa:

“Pemohon mengajukan lewat OSS-RBA nanti dari OSS-RBA daftar dan dikirimkan ke Dinas Pariwisata Provinsi, yang memverifikasi Dinas Pariwisata. Nanti rekomendasinya dikirim ke sini. Jadi, Dinas Pariwisata bisa ngajak DPMPTSP atau tidak untuk verifikasi lapangan. Kalau mau bareng-bareng nanti Dinas Pariwisata telfon/chat dan kita verifikasi lapangan bersama. Di sana, dinas teknis ngasih rekomendasi apa, kita ngasih rekomendasi apa terus akhirnya digabung, dilihat sudah dilengkapi atau belum. Kalau sudah ya sudah tinggal diterbitkan. Dinas pariwisata yang ngasih rekomendasi ke OSS-RBA lewat PTSP ke OSS-RBA itu, tinggal klik klik klik, sudah. Saling koordinasi, Dinas Pariwisata ada di MPP.” (Wawancara 21 Juni 2023)

Hal tersebut didukung dengan lingkup MPP yang kecil (hanya sebatas kota). Sigit mengatakan bahwa dalam koordinasi tersebut tidak terlalu ada kesulitan karena lingkungannya yang kecil, berbeda dengan lingkup provinsi atau pusat. Sehingga, jika berkoordinasi dapat *by phone* atau bertemu langsung karena berada dalam atap yang sama. Selain kemudahan koordinasi antar OPD, hadirnya MPP sebagai penyelenggara pelayanan publik juga memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang lebih cepat, terjangkau, dan fleksibel. Hal tersebut dikarenakan kita dapat mengakses berbagai fasilitas layanan yang berada di MPP selagi menunggu proses pelayanan yang lain. Hal tersebut selaras dengan Bapak Sigit selaku Staf Bidang Perizinan Usaha bahwa:

“Semisal kita lagi nunggu antrian di DPMPTSP, kita bisa ke layanan SAMSAT untuk bayar pajak kendaraan di lantai dua atau layanan imigrasi nanya-nanya perpanjangan paspor. Atau kalo mau nanya-nanya tabungan ke Bank Jateng. Jadi waktu kita nggak habis di satu tempat aja, tapi bisa ke berbagai tempat dalam waktu yang relatif singkat. Jadi nggak habis di ongkos juga kan.

Pokoknya perizinan yang berkaitan dengan Pemerintah Surakarta nggak ada yang dilakukan di luar gedung ini, semua di gedung ini. Makanya nanti gak ada orang yang berseliweran di Gedung Pemkot” (Wawancara 7 November 2023)

Dalam menilai apakah suatu instansi (struktur hukum) berjalan dengan baik atau tidak dapat dilakukan dengan melihat survey pengguna (publik). Pada DPMPTSP Surakarta, terdapat Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan metode pemberian *google form* kepada pemohon perizinan yang telah menggunakan layanan DPMPTSP. Penilaian tersebut dilihat dari beberapa elemen/ukuran, yakni mengenai persyaratan, sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. DPMPTSP mendapatkan SKM A (Sangat Baik) dari masyarakat. Selain nilai SKM tersebut, DPMPTSP juga mendapatkan nilai sebesar 96,42 (Zona Hijau) dalam Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 (Sumber: DPMPTSP Surakarta). Hal tersebut membuktikan selalu terdapat kemajuan dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP di MPP.

Maka, struktur hukum (*legal sctructure*) yakni DPMPTSP dan MPP telah memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat dalam optimalisasi OSS-RBA dan menjaga koordinasi dan sinergitas antar OPD dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik. *Ketiga*, perihal budaya hukum (*legal culture*). Maka, budaya hukum dalam inovasi layanan publik di bidang perizinan usaha adalah sikap atau perilaku dari masyarakat atau pelaku izin usaha yang terdapat pada DPMTSP yang merasakan dampak dari Perwali No. 16/2020 atau pembentukan MPP. Masyarakat dapat memanfaatkan kefleksibelan sistem OSS-RBA dengan mendaftarkannya secara *online*, selain itu masyarakat juga dapat memanfaatkan RINGKES (sistem antrian *online*), sehingga masyarakat tidak perlu menunggu antrian dan dapat datang sesuai antrian yang dilakukan. Masyarakat juga menyambut kehadiran MPP dengan baik. Namun, kendala terjadi pada masyarakat yang sudah tergolong tua dan tidak memahami teknologi (*gaptek*). Hal tersebut selaras dengan pernyataan Bapak Sigit Setiadi bahwa:

“Persepsi masyarakat setelah adanya OSS-RBA ini memudahkan, tetapi persepsi tersebut tergantung dari generasinya. Kalau generasi yang masih *milenial* dan ke sininya kan sudah terbiasa dengan teknologi jadi ya lebih mudah. Tapi kalau generasi *milenial* ke bawah ya sulit, “Kok susah men, toh? Gampang *fotocopy*” lebih enak bawa berkas dan datang. Tergantung persepsinya siapa yang melihat, tetapi secara garis besar menguntungkan, memudahkan.” (Wawancara Wawancara 7 November 2023)

Dari respons positif dari masyarakat tersebut, semakin menegaskan bahwa keberadaan MPP dapat memberikan efisiensi dan efektifitas dalam menjalankan tugas dan fungsi. Dengan begitu, masyarakat memiliki kesadaran hukum yang baik dalam memanfaatkan adanya peningkatan pelayanan publik terkait dengan perizinan, khususnya perizinan usaha. Hal tersebut juga menandakan bahwa sudah terciptanya budaya hukum yang baik di DPMPTSP dan MPP. Menurut Friedman, semakin tinggi kesadaran hukum masyarakat, maka akan semakin baik budaya hukum yang tercipta dan hal ini dapat mengubah sikap masyarakat terhadap hukum saat ini. Sederhananya, tingkat penegakan hukum dalam budaya suatu masyarakat menunjukkan efektifitas hukum tersebut (Lawrence M. Friedman terjemahan Wishnu Basuki, 2001: 102). Namun, masih menjadi tugas pemerintah dalam memandu dan mengawasi masyarakat golongan tua agar tidak terjadi kebingungan di antara mereka dalam mendaftarkan perizinan, khususnya pendaftaran *online* melalui OSS-RBA. Dari adanya inovasi layanan publik bidang perizinan usaha tersebut, tercermin bahwa hal tersebut telah memenuhi kriteria ideal sesuai dengan sistem hukum yang diungkapkan oleh Lawrence M. Friedman, baik dari substansi hukum (*legal substance*), struktur hukum (*legal structure*), maupun budaya hukum (*legal culture*).

Kendala dan Upaya yang Dilakukan dalam Melakukan Inovasi Layanan Publik Bidang Perizinan Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Surakarta

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, DPMPTSP juga mengalami kendala memberikan pelayanan publik bidang perizinan usaha kepada masyarakat, khususnya para pelaku usaha. Hal tersebut dilihat dari beberapa faktor, antara lain:

1. Tersentralisasinya Sistem OSS-RBA

Dengan adanya sistem OSS-RBA memudahkan pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya dan melaporkan investasi yang ada. Namun, kendala dapat terjadi pada saat pendaftaran izin usaha melalui OSS-RBA tersebut, seperti pelaku usaha lupa *e-mail*, *password*, hingga sistem OSS-RBA eror atau *lag*. Jika terjadi hal tersebut, sistem OSS-RBA tidak bisa digunakan dan pelaku usaha harus menunggu terlebih dahulu. Terlebih, sistem OSS-RBA masih tersentralisasi atau dikendalikan hanya oleh pusat, sehingga jika terjadi eror, daerah tidak dapat melakukan apapun. Hal ini sejalan dengan pernyataan Nugroho selaku staf Perizinan Usaha bahwa:

“Biasanya sistemnya kan kalau sistem OSS-RBA-nya error, tidak bisa memproses jadi nggak bisa berjalan. Kalau sistem error dikirim *e-mail* ke yang bersangkutan. Kita kan nggak dipasang aplikasi *server*-nya (pusat), error bisa sampai seminggu. Idealnya bisa selesai dua hari, tetapi jika

sistem error bisa sampai seminggu. Pemerintah masih membuat surat edaran untuk melayani secara manual.” (Wawancara 14 November 2023)

Dari sentralisasi tersebut, DPMPTSP Surakarta hanya menjadi *user* (pengguna) dan hanya dapat berkoordinasi dan menunggu informasi dari pusat. Nugroho menyampaikan bahwa jika memang diharuskan tersentralisasi oleh pusat, setidaknya OSS-RBA daerah diberikan akses yang memungkinkan jika nantinya terjadi eror tidak perlu menghubungi dan menunggu konfirmasi pusat terlebih dahulu, seperti diberikan akses untuk pelaku usaha yang lupa *password* maupun *e-mail*, sehingga langsung bisa membantu tanpa menunggu berhari-hari tanpa kepastian. Dengan adanya sistem OSS-RBA tersebut, DPMPTSP berharap dapat meminimalisasi pendaftaran izin usaha secara manual, tetapi dengan kendala tersebut, pendaftaran secara manual tidak bisa dihindari dan tetap menjadi alternatif terakhir. Upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP adalah dengan tetap memanfaatkan fitur pendukung yang terdapat di DPMPTSP, antara lain SIPOLAR, SIMBG, SIMPEDAL, dan SIPINTER serta dengan tetap mengupayakan koordinasi yang baik dengan pemerintah pusat, sehingga perbaikan sistem OSS-RBA yang eror tidak memakan waktu yang lama.

2. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat

Sosialisasi memiliki peran penting dalam memberikan pemahaman di masyarakat. Suatu program yang baik di pemerintah akan terlaksana dengan baik di masyarakat apabila masyarakat mengerti maksud dan tujuan dari program tersebut. Dengan adanya peralihan pendaftaran perizinan usaha manual ke *online* membuat perubahan yang signifikan di masyarakat. Tidak semua masyarakat memahami bagaimana alur dalam mendaftarkan perizinan usaha tersebut, mulai dari membuat *user-ID*, *log-in* ke sistem OSS-RBA menggunakan akun tersebut, mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB), memperoleh izin dasar, dan sebagainya. Dengan adanya sosialisasi, masyarakat akan memahami bagaimana sistem perizinan secara online, sehingga masyarakat tidak perlu membawa berkas-berkas secara manual ke DPMPTSP. Namun, kendala yang terjadi yakni kurangnya sosialisasi yang diberikan DPMPTSP ke masyarakat, yakni hanya satu hingga dua kegiatan per tahunnya. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Sigit selaku staf Perizinan Usaha bahwa:

“Masih ada (sosialisasi) hingga sekarang, kayak hari ini kan seminar DPMPTSP itu kan juga sosialisasi terkait perizinan dan investasi. Itu kita ngundang pengusaha. Tiap tahun ada, tapi tidak rutin tiap bulan. Setahun dua kali bisa, minimal 1 tahun ada. Tidak semua masyarakat tahu OSS-RBA, apalagi kalau sudah lansia atau susah untuk mengoperasikan komputer, nah itu kita kasih pemahaman juga, karena itu tidak hanya mengenai pendaftarannya saja, tetapi kita beri

pemahaman juga mengenai tata cara yang benar. Dulu awal-awal kesalahan ada pada penginputan nilai investasi (salah input nilai hingga *double data*).” (Wawancara 7 November 2023)

Upaya yang dilakukan DPMPTSP Surakarta ialah terus berusaha untuk mengadakan sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat. Pada Tahun 2023, DPMPTSP Surakarta mengadakan Sosialisasi OSS-RBA-RBA dan Perizinan Dasar Bagi Pelaku Usaha Mikro dan Kecil pada tanggal 31 Oktober 2023 di Hotel Sunan Solo dan mengikuti berbagai acara sosialisasi lainnya, antara lain Diseminasi Perizinan Berusaha dan Kemitraan pada Sistem OSS-RBA kepada pelaku usaha UMKM di Hotel Solo Paragon pada 19 Oktober 2023 dan Kegiatan Gelar Inovasi Perangkat Daerah Pemkot Surakarta di Pendhapi Gedhe Balai Kota Surakarta pada 10 Oktober 2023 untuk mengenalkan tiga inovasi pelayanan DPMPTSP dan MPP, yaitu aplikasi Ringkes, SIPOLAR, dan SIPINTER.

3. Minimnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Pendampingan dan pengawasan pendaftaran perizinan usaha dilakukan oleh pegawai DPMPTSP. Namun, perpindahan sistem manual ke *online* ini dirasakan juga oleh pegawai-pegawai DPMPTSP. Sigit mengatakan bahwa pada Tahun 2018, terdapat pengenalan mengenai sistem OSS-RBA tersebut dan pegawai DPMPTSP diminta untuk mengaplikasikan, sehingga pelayanan perizinan yang diajarkan ke masyarakat dihasilkan oleh pelatihan otodidak terlebih dahulu. Sehingga, kendala yang ada yakni belum terampilnya pegawai-pegawai DPMPTSP dalam mengoperasikan sistem OSS-RBA. Hal ini sejalan dengan pernyataan Nugroho selaku staf Perizinan Usaha bahwa:

“Kalau di sini banyak yang sudah bisa, tapi untuk pendalamannya kan beda-beda ya. Secara umum, mungkin semua tau, tapi untuk pendalamannya tidak semua. Beda misal di bagian teknis, di DPMPTSP tuh ibaratnya kita harus paham mengenai aturan dan aturannya itu semua, nggak per sektor. Katakan lah kesehatan, kalau di Dinkes kan hanya kesehatan saja, kalau kita (DPMPTSP) ya kesehatan, ya perdagangan, ya industri, jadi lebih Banyak. Jadi kita lebih spesifik ke personilnya, misal Pak Sigit di kesehatan yang mendalami, jadi biar semua mendalami dan nggak menumpuk di satu orang. Jadi lebih mudah kan dan nantinya kita bisa saling *share*. Ibarat orang mendalami 10 peraturan, itu kan pasti hanya tau luarannya saja. Mending di satu bidang tapi *expert*.” (Wawancara 14 November 2023)

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi kendala tersebut ialah senantiasa meningkatkan kemampuan dalam mengelola sistem OSS-RBA. Salah satunya dilakukan dengan melakukan pelatihan atau *training* berupa Kegiatan *Capacity Building* bagi petugas layanan MPP Jenderal Sudirman dan DPMPTSP Kota Surakarta pada tanggal 14 Oktober 2023. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kekompakan,

kebersamaan, dan soliditas antar pegawai MPP dan DPMPTSP. Selain itu, *training* juga dilakukan antar pegawai DPMPTSP yang sudah mengerti dalam mengelola sistem OSS-RBA dan membagikan ilmunya kepada teman-teman pegawai, sehingga setiap pegawai mengerti dan memahami bagaimana mengelola sistem OSS-RBA secara keseluruhan, tidak hanya persektor saja.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Peraturan Wali Kota Nomor 16 Tahun 2020 tentang Mal Pelayanan Publik terhadap inovasi layanan publik bidang perizinan usaha dapat dilihat dari Teori Sistem Hukum yang disampaikan oleh Lawrence M. Friedman, yakni substansi hukum (legal substance), struktur hukum (legal structure), dan budaya hukum (legal culture). Terkait substansi hukum, yakni PP No. 5/2021, PP No. 6/2021, Perda Surakarta No. 9/2023, dan Perwali Surakarta No. 16/2020 telah sesuai dan memberikan gambaran yang jelas dan terperinci terhadap perizinan usaha. Kemudian, mengenai struktur hukum, DPMPTSP dan MPP telah memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat dalam optimalisasi OSS-RBA dan menjaga koordinasi dan sinergitas antar OPD dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik. Budaya hukum terlihat bahwa masyarakat menyambut kehadiran MPP dengan baik, tetapi masih perlu adanya pengawasan dan pemahaman bagi masyarakat yang tergolong tua dan tidak memahami teknologi (gaptek) dalam mengurus perizinan usaha.
2. Kendala yang terdapat pada DPMPTSP dalam melakukan inovasi layanan publik di bidang perizinan usaha, yang pertama ialah adanya sentralisasi sistem OSS-RBA yang dikendalikan oleh pusat, sehingga OSS-RBA daerah tidak memiliki akses jika terjadi eror sistem maupun *lag*, sehingga harus menunggu terlebih dahulu bantuan dari pusat. Upaya yang dilakukan ialah memanfaatkan fitur pendukung yang terdapat di DPMPTSP, seperti SIPOLAR, SIMBG, SIMPEDAL, dan SIPINTER. Kedua, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. DPMPTSP hanya mengadakan sosialisasi sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun, sehingga masyarakat kurang memahami perpindahan pengurusan izin usaha dari manual ke *online*. Upaya yang dilakukan adalah dengan terus berusaha untuk mengadakan sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat dan bekerja sama dengan instansi lain di pemerintahan. Terakhir, minimnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), yakni belum terampilnya pegawai-pegawai DPMPTSP dalam mengoperasikan sistem OSS-RBA. Upaya yang dilakukan ialah meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola sistem OSS-RBA, seperti mengadakan pelatihan ataupun *training* seperti *capacity building* dan lain sebagainya.

SARAN

Bagi pemerintah, khususnya DPMPTSP seharusnya dapat memberikan sosialisasi yang lebih banyak dan rutin kepada masyarakat, terutama para pelaku usaha UMKM, sehingga mereka memahami cara mendaftarkan usaha secara elektronik dan melaporkan nilai investasinya secara berkala. Bagi masyarakat, khususnya bagi pelaku usaha seharusnya dapat memanfaatkan segala fasilitas yang disediakan oleh pemerintah, terlebih terdapat kemudahan melalui sistem *online* dan pelayanan terpadu satu pintu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Friedman, Lawrence M. 2001. *American Law: An Introduction*, terj. Wishnu Basuki. Jakarta: Tatanusa.

Sedarmayanti. 2004. *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Jurnal

Budiningsih, S., & Primadhita, Y. (2020). Analisis Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Dengan Model Vector Auto Regression. *Jurnal Menegemen Kewirausahaan*, Vol. 17 No. 1.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Surakarta Nomor 9 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.

Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16 Tahun 2020 tentang Mal Pelayanan Publik.

Wawancara

Wawancara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Surakarta, tanggal 12 Juni 2023.

Wawancara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Surakarta, tanggal 21 Juni 2023.

Wawancara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Surakarta, tanggal 7 November 2023.

Wawancara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Surakarta, tanggal 14 November 2023.

Internet

Pemerintah Kota Surakarta, “Perkembangan UMKM di Kota Solo dan Dukungan Pemerintah”, 2023. <https://surakarta.go.id/?p=29397> diakses pada 16 Desember 2023.

Pemerintah Kota Surakarta, “Mengenai OSS-RBA: Pengertian dan Cara Menggunakan”. 2022. <https://surakarta.go.id/?p=26104> diakses pada 18 Desember 2023.