

**IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION  
DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN USAHA SECARA  
ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGAWI  
(PERSPEKTIF PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24  
TAHUN 2018 DAN HUKUM ISLAM)**

**SKRIPSI**

Oleh

**Hisyam Afif Al Fawwaz**

**Nim: 15220079**



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2019**

**IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION  
DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN USAHA SECARA  
ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGAWI  
(PERSPEKTIF PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24  
TAHUN 2018 DAN HUKUM ISLAM)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Strata Satu Sarjana Hukum (S.H)

oleh:

**Hisyam Afif Al Fawwaz**

**NIM: 15220079**



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Demi Allah SWT,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION  
DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN USAHA SECARA  
ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGAWI  
(PERSPEKTIF PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24  
TAHUN 2018 DAN HUKUM ISLAM)**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan refrensinya secara benar, jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, dupikasi, atau memindah data orang lain, baik secara sebagian atau keseluruhan, maka skripsi dan gelar yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 29 Oktober 2019

Penulis,

Hisyam Afif Al Fawwaz

NIM 15220079

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Hisyam Afif Al Fawwaz NIM: 15220079, Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

**IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION  
DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN USAHA SECARA  
ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGAWI  
(PERSPEKTIF PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24  
TAHUN 2018 DAN HUKUM ISLAM)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui  
Ketua Jurusan  
Hukum Bisnis Syariah

Malang, 29 Oktober 2019  
Dosen Pembimbing,

Dr. Fakhruddin, M.H.I.  
NIP. 197408192000031002

Dr. Khoirul Hidayah, SH., MH.  
NIP 197805242009122003

## PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan penguji skripsi saudara Hisyam Afif Al Fawwaz NIM: 15220079,  
Mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam  
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

**IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION  
DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN USAHA SECARA  
ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGAWI  
(PERSPEKTIF PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24  
TAHUN 2018 DAN HUKUM ISLAM)**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai:

Dewan Penguji:

1. Iffaty Nasyi'ah, M.H. ( \_\_\_\_\_ )  
NIP. 197606082009012007 Ketua
2. Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H. ( \_\_\_\_\_ )  
NIP. 197805242009122003 Sekretaris
3. Dr. H. Abbas Arfan, Lc., M.H. ( \_\_\_\_\_ )  
NIP. 197212122006041004 Penguji Utama

Malang, 29 Oktober 2019

Dekan,

Dr. Saifullah, S.H., M.Hum  
NIP.196512052000031001

**BUKTI KONSULTASI**

Nama : Hisyam Afif Al Fawwaz  
 NIM : 15220079  
 Jurusan : Hukum Bisnis Syariah  
 Pembimbing : Dr. Khoirul Hidayah, SH., MH.  
 Judul Skripsi : Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayananan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dan Hukum Islam)

| No. | Tanggal               | Materi Konsultasi            | Paraf |
|-----|-----------------------|------------------------------|-------|
| 1.  | Jum'at, 1 Maret 2019  | Proposal Skripsi             |       |
| 2.  | Rabu, 5 Maret 2019    | BAB I-II                     |       |
| 3.  | Senin, 11 Maret 2019  | Revisi BAB I-II              |       |
| 4.  | Kamis, 14 Maret 2019  | Revisi BAB I-II              |       |
| 5.  | Senin, 18 Maret 2019  | BAB III                      |       |
| 6.  | Jum'at, 22 Maret 2019 | BAB I-III                    |       |
| 7.  | Jum'at, 29 Maret 2019 | Revisi BAB I-III             |       |
| 8.  | Selasa, 08 Mei 2019   | BAB IV dan V                 |       |
| 9.  | Jum'at, 10 Mei 2019   | Revisi BAB IV dan V          |       |
| 10. | Senin, 13 Mei 2019    | Revisi BAB IV, V dan Abstrak |       |

Malang, 29 Oktober 2019  
 Mengetahui a.n. Dekan  
 Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI.  
 NIP 19740819 200003 1 002

## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik Manusia Adalah Yang Bermanfaat Bagi Yang  
lainnya”



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan rahmat Allah SWT, yang selalu terlimpahkan setiap detiknya, penulisan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN USAHA SECARA ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGAWI (PERSPEKTIF PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24 TAHUN 2018 DAN HUKUM ISLAM)”** dapat terselesaikan. Shalawat serta salam kita haturkan kepada baginda kita yakni Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan kepada umatnya, sehingga dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari nilai-nilai kehidupan yang menjadikan Allah SWT sebagai tujuan, sebagaimana yang telah diajarkan oleh Rosulullah. Semoga kita menjadi umat yang pandai dalam mensyukuri segala nikmat yang telah diberikan Allah SWT, dan dengan harapan kelak mendapat syafaat dari baginda Nabi Muhammad SAW. Aminn.

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, doa, dan bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dengan berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.,Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Saifullah, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

3. Dr. Fakhruddin, M.H.I., selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Khoirul Hidayah, SH., MH. selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih penulis haturkan atas waktu yang telah diluangkan untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama penulis menempuh perkuliahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberi pendidikan, pengajaran, bimbingan dan mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah SWT menjadikan ilmu tersebut sebagai modal kelak di Akhirat dan mendapat balasan yang sepadan kepada beliau semua.
6. Para informan yang dengan ikhlas menyempatkan waktunya untuk memberikan informasi demi keberlanjutan penelitian ini.
7. Kepada Almarhum Bapak Immawan Anshori dan Ibu Siti Maemunah, selaku orang tua penulis yang telah memberikan support berupa doa serta yang lainnya dan memotivasi penulis, terimakasih juga selalu memberikan yang terbaik untuk putra-putrinya, sehingga bisa sampai kepada titik saat ini, dan juga selalu mendoakan kami putra-putrinya agar menjadi putra-putri terbaik.
8. Terimakasih untuk teman-teman Hukum Bisnis Syariah angkatan 2015 yang telah memberi dukungan, terima kasih telah berjuang bersama, kita

bersama-sama masuk dalam sebuah perguruan tinggi, semoga kita sama-sama pula berdiri tegak demi terwujudnya hukum yang adil di negeri ini.

9. Sahabat-sahabat penulis yang telah menjadi keluarga selama berada di Malang yakni, Ida Piatin S.H., Abdul Hafid Firdaus, S.H. Muhammad Faizun Ghufroon S.H., Intan Andini S.H., Nur Laela Aryanti S.H, Novia Dwi Rahmawatie. S.Psi, Muhammad Hiyam Rafiqi S.H, Dina Setiawati. S.H., Septianto Haryo Sanjoyo. S.HI., Jamik Imam Utomo, S.H., Ahmad Bahrudin Hidayatullah S.H. Terimakasih telah menjadi partner terbaik selama berada di Kota Malang, terimakasih telah hadir memberikan warna baru untuk kehidupan penulis, memberikan arti sesungguhnya sebuah pertemanan.
  10. Terimakasih juga untuk segenap anggota keluarga nasi bungkus atau mahasiswa nasi bungkus, kalian memberikan kenangan yang sangat indah dan sangat begitu sulit dilupakan, memberikan pelajaran kehidupan menjadi sebaik-baiknya makhluk sosial.
  11. Teruntuk orang-orang yang selalu menanyakan bagaimana kabar skripsi trimakasih kalian telah menjadi menginspirasi dan menjadi pemacu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
  12. Serta berbagai pihak yang turut serta membantu proses penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.
- Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Penulis sangat menyadari bahwa karya sederhana ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan, wawasan dari penulis, oleh sebab itu

penulis sangat mengharap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 29 Oktober 2019

Penulis

Hisyam Afif Al Fawwaz  
NIM. 15220079



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah peimindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Araba, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang standar internasional. Nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

### A. Konsonan

|   |                      |   |      |
|---|----------------------|---|------|
| ا | = Tidak dilambangkan | ض | = dl |
| ب | = B                  | ط | = th |
| ت | = T                  | ظ | = dh |

|        |                           |
|--------|---------------------------|
| ث = Ta | ع = ' (menghadap ke atas) |
| ج = J  | غ = gh                    |
| ح = H  | ف = f                     |
| خ = Kh | ق = q                     |
| د = D  | ك = k                     |
| ذ = Dz | ل = l                     |
| ر = R  | م = m                     |
| ز = Z  | ن = n                     |
| س = S  | و = w                     |
| ش = Sy | ه = h                     |
| ص = Sh | ي = y                     |

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (´), berbalik dengan koma (ˆ) untuk penggantian lambang ع.

## B. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latinvokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

| Vokal       | Panjang | Diftong          |
|-------------|---------|------------------|
| a = fathah  | Ā       | قال menjadi qâla |
| i = kasrah  | î       | قيل menjadi qîla |
| u = dlommah | û       | دون menjadi dûna |

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

| Diftong | Contoh              |
|---------|---------------------|
| aw = و  | قول menjadi qawlun  |
| ay = ي  | خير menjadi khayrun |

## C. Ta’marbûthah (ة)

Ta’ marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan “ṭ” jika berada di tengah kalimat, tetapi ta’ marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة المدرسة menjadi *al-risala li-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat

yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka dytransiterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikut, miasalnya *الله في رحمة* menjadi *fi rahmatillâh*

#### D. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) dalam lafadh jalâlah yang erada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut :

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan.....
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan .....
3. *Masyâ 'Allah kânâ wa mâlam yasyâ lam yakun*
4. *Billâh 'azza wa jalla*

#### E. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh : شيء - syai'un      أمرت - umirtu

النون - an-nau'un      تأخذون - ta'khudzûna

## F. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh : وان الله لهو خير الرازقين - wa innalillâha lahuwa khairar-râziqîn.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sanfangnya.

Contoh : وما محمد إلا رسول = wa maâ Muhammadun illâ Rasûl

ان اول بيت وضع للدرس = inna Awwala baitin wu dli'a linnâsi

Penggunaan huruf capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : نصر من الله فتح قريب = nas'run minallâhi wa fathun qarîb

الله الامر جميعا = lillâhi al-amru jamî'an

Begi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                     |      |
| <b>HALAMAN COVER</b> .....               | i    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> ..... | ii   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....         | iii  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....          | iv   |
| <b>HALAMAN BUKTI KONSULTASI</b> .....    | v    |
| <b>MOTTO</b> .....                       | vi   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....              | vii  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....       | xi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                  | xvii |
| <b>ABSTRAK</b> .....                     | xx   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                    | xxi  |
| <b>مخلص البحث</b> .....                  | xxii |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN</b>                |      |
| A. Latar Belakang .....                  | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                 | 9    |
| C. Tujuan Penelitian .....               | 9    |
| D. Manfaat Penelitian .....              | 10   |
| E. Sistematika Pembahasan .....          | 12   |
| <b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b>          |      |
| A. Penelitian Terdahulu .....            | 14   |
| B. Kajian Pustaka .....                  | 19   |

|   |    |
|---|----|
| 1. Implementasi .....                               | 19 |
| a. Teori Implementasi.....                          | 19 |
| 2. Sistem Online Single Submission .....            | 23 |
| a. Pengertian sistem Online Single Submission ..... | 23 |
| b. Pelaku usaha yang wajib menggunakan OSS.....     | 23 |
| c. prosedural untuk menggunakan OSS .....           | 23 |
| 3. Pelayanan Publik .....                           | 24 |
| a. Pengertian pelayanan publik.....                 | 24 |
| b. Asas-asas pelayanan publik .....                 | 28 |
| c. Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik .....   | 32 |
| d. Standar pelayanan publik.....                    | 34 |
| 4. Konsep pelayanan publik dalam Islam.....         | 40 |
| a. Pengertian pelayanan publik dalam Islam .....    | 40 |
| 5. Perizinan usaha.....                             | 47 |
| a. Pengertian perizinan usaha .....                 | 47 |

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian.....        | 52 |
| B. Pendekatan Penelitian .....  | 52 |
| C. Lokasi Penelitian.....       | 53 |
| D. Sumber Data.....             | 53 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 54 |
| F. Metode Pengolahan Data ..... | 56 |

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian ..... 59
- B. Persolan-persoalan apakah yang dihadapi dalam pengimplementasian sistem Online Single Submission terhadap pelayanan izin mendirikan usaha secara elektronik di Kabupaten Ngawi ..... 61
- C. Upaya apa saja Yang Dilakukan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Mengatasi Persoalan Implementasi *Online Single Submission* Di Kabupaten Ngawi..... 69
- D. Pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission perspektif Hukum Islam ..... 71

**BAB V: PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 74
- B. Saran..... 75

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## ABSTRAK

Hisyam Afif Al Fawwaz, 15220079, 2019. **IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN USAHA SECARA ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NGAWI (PERSPEKTIF PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24 TAHUN 2018 DAN HUKUM ISLAM)**Skripsi Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dr. Khoirul Hidayah S.H., M.H.

---

**Kata Kunci:** Efektivitas, Online single submission, Undang-Undang.

Maraknya perkembangan khususnya di bidang teknologi menjadikan hal yang harus di ikuti dalam setiap individu. Berkembangnya teknologi ini juga Pada dasarnya diikiuti oleh sistem pemerintahan yang ada di Indonesia, yang meletakkan pelayanan sebagai dasar membangun hubungan birokrasi antara negara dengan masyarakat. Dengan ini maka diharap adanya hubungan timbal balik yang terjadi antara masyarakat dengan pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan bersama.

Untuk mengetahui persolan-persoalan apakah yang dihadapi dalam pengimplementasian sistem Online Single Submission terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan izin mendirikan usaha secara elektronik di Kabupaten Ngawi.Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengatasi persoalan izin mendirikan usaha melalui sistem *Online Single Submission*. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission* dalam perspektif Hukum Islam.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis empiris, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sebagian besar dari data primer dikumpulkan dari observasi lapangan dan hubungan langsung dengan informasn terkait dengan bidang kajian secara langsung. Dan sumber data sekunder berasal dari literatur dan dokumentasi tentang persoalan yang terkait.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kendala para pelaku usaha adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur dari proses pelayanan ini, sehingga menyebabkan para pelaku usaha enggan untuk mendaftarkan usahanya. Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga sudah berusaha secara maksimal dan berusaha membuat inovasi agar program-programnya dapat terlaksanan secara maksimal. Pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission perspektif Hukum Islam, dibolehka selama keputusan seorang pemimpin suatu pemerintahan haruslah selalu berorientasikan kepada kebaikan masyarakat.

## ABSTRACT

Hisyam Afif Al Fawwaz, 15220079, 2019. **IMPLEMENTATION OF SINGLE SUBMISSION ONLINE SYSTEM IN NGAWI DISTRICT BUSINESS LICENSING SERVICES, PERSPECTIVE OF PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL, PERSPECTIVE OF ISLAMIC PERSPECTIVE** Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Supervisor: Dr. Khoirul Hidayah S.H., M.H.

---

**Keywords: Effectiveness, Online single submission, Law.**

The rise of development, especially in the field of technology makes things that must be followed in every individual. The development of this technology is also basically followed by the existing government system in Indonesia, which places services as the basis for building bureaucratic relations between the state and society. With this, it is hoped that a reciprocal relationship will occur between the community and the government for the realization of mutual prosperity.

To find out what problems are faced in implementing the Online Single Submission system against Government Regulation Number 24 Year 2018 regarding service permits for establishing an electronic business in Ngawi Regency. issue of permission to establish a business through the Online Single Submission system. To find out how licensing services establish an electronic business through the Online Single Submission system in the perspective of Islamic Law.

The type of research used is empirical juridical, this research uses a qualitative descriptive approach. Most of the primary data is collected from field observations and direct contact with information related to the field of study directly. And secondary data sources come from literature and documentation on related issues.

From this study it can be concluded that the constraints of business actors is the lack of public knowledge and understanding of the procedures of the service process, thus causing business actors to be reluctant to register their businesses. The Government of the One-stop Investment and Integrated Services Office has also tried its best and tried to make innovations so that its programs can be maximally implemented. Licensing services establishing an electronic business through the Online Single Submission system perspective of Islamic Law, allowed during the decision of a leader of a government must always be oriented to the public good.

## ملخص البحث

هشام عفيف الفواز، 15220079، 2019. تنفيذ نظام التقديم الفردي على الإنترنت في خدمة الإذن بتأسيس العمل الإلكتروني في وكالة الاستثمار وخدمة المتكاملة في منطقة نجاوي (بالمنظور إلى الأنظمة الحكومية رقم 24 سنة 2018 والشريعة الإسلامية). البحث الجامعي. قسم قانون الشريعة التجارية. كلية الشريعة. جامعة مولانا ملك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرفة: الدكتورة خير الهداية الماجستير

### الكلمات الأساسية: فعالية، التقديم الفردي على الإنترنت، القانون

إن صعود التطورات وبالخص في مجال التكنولوجيا يجعل الفرد أن يتبع كل أمور منها. والأساس أن هذا التطوير يتبع الأنظمة الحكومية في إندونيسيا إليها. الذي وضع الخدمة أساسا لبناء العلاقات بيروقراطية بين البلدان بالمجتمع. ولذلك يرجى أن هناك وجود العلاقة المتبادلة بين المجتمع والحكومة لأجل تحقيق الرخاء المشترك.

لمعرفة ما المشكلات التي يواجهها في تنفيذ التقديم الفردي على الإنترنت على الأنظمة الحكومية رقم 24 سنة 2018 عن خدمة الإذن لتأسيس العمل الإلكتروني في منطقة نجاوي. لمعرفة المحاولة التي يقام بها وكالة الاستثمار وخدمة المتكاملة في حل مشكلة الإذن لتأسيس العمل من خلال نظام التقديم الفردي على الإنترنت. لمعرفة كيفية خدمة الإذن لتأسيس العمل الإلكتروني من خلال نظام التقديم الفردي على الإنترنت بالمنظور إلى الشريعة الإسلامية.

ونوع هذا البحث هو البحث التجريبي القانوني. ويستخدم هذا البحث المنهج الوصفي والمدخل الكيفي. المعظم من البيانات الأولية يجمع من الملاحظة الميدانية ويتعلق مباشرة بالمخبر عن مجال الدراسة مباشرة. ومصدر البيانات الثانوية من الأدب والوثائق المتعلقة.

من هذا البحث يستنبط أن قيود العامل هو نقص المعرفة وتفاهم المجتمع عن إجراء هذه عملية الخدمة، حتى يسبب يتردد في تسجيل عمله. قد حاولت حكومة وكالة الاستثمار وخدمة المتكاملة محاولة وابتكرت بحيث يعمل البرنامج على النحو الأمثل. خدمة الإذن لتأسيس العمل الإلكتروني من خلال نظام التقديم الفردي على الإنترنت بالمنظور إلى الشريعة الإسلامية، يجاز ما دام أن تكون قرارات قادة الحكومة اعتمادا على مصلحة المجتمع.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi ini maraknya perkembangan khususnya di bidang teknologi menjadikan hal yang harus diikuti dalam setiap individu. Hal inilah yang menjadikan setiap individu harus menyesuaikan dengan kemajuan-kemajuan teknologi yang semakin hari semakin berkembang. Hal ini sangat berpengaruh kepada setiap individu dalam memenuhi kebutuhannya karena kemudahan-kemudahan dalam teknologi akan bisa menyulitkan apabila tidak diimbangi dengan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi tersebut. Proses tumbuhnya dan berkembangnya teknologi informasi diterapkan pemerintah dalam bentuk penyelenggaraan pemerintah yang bermaksud dapat diakses oleh masyarakat dalam bentuk pelayanan perizinan yang berkualitas dalam rangka mewujudkan pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik.

Pada dasarnya sistem pemerintahan yang ada di Indonesia, meletakkan pelayanan sebagai dasar membangun hubungan birokrasi antara negara dengan masyarakat. Yang mereka letakkan dalam sistem pemerintahan pelayanan sebagai bentuk tercapainya tujuan bersama sudah pasti harus mendapatkan perhatian khusus demi tercapainya cita-cita bangsa. Dengan demikian birokrasi publik dituntut menjadi lebih professional dalam menjalankan tugasnya dan lebih bertanggung

jawab mengingat, pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi negara yang digambarkan dalam sikap dan perilaku aparat birokrasi. Dengan konsep seperti ini maka diharapkan adanya hubungan timbal balik yang terjadi antara masyarakat dengan pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan bersama.

Setidaknya negara dalam mewujudkan pelayanan prima dalam kesejahteraan masyarakat harus memenuhi empat kriteria seperti yang dikemukakan oleh Luthfi J. Kurniawan “Suatu negara dapat digolongkan sebagai negara sejahtera manakala telah memenuhi empat pilar utama, yaitu: *social citizenship, full democracy, modern industrial relation sistem, dan right to education and the expansion of modern mass education system*”.<sup>1</sup>

Dalam ekonomi, perbaikan pelayanan publik dapat memperbaiki investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi, yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja. Sayangnya, perbaikan-perbaikan pelayanan publik yang dilakukan tidaklah berjalan linier dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi belum

---

<sup>1</sup>Luthfi J. Kurniawan, *Wajah Buram Pelayan Publik*, Malang Corruption Watch (MCW) Malang dan Aliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi (YAPPIKA) Jakarta 2007, 39

terwujud, padahal pelayanan publik sering menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, itu merupakan kewajiban pemerintah kepada setiap warga negara. Sehingga metode dan prosedur senantiasa harus diaktualisasikan sesuai dengan harapan dan keinginan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai *welfare state* dengan tujuan *bestuur zorg* dan juga pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.<sup>2</sup> Sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf L Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan bagi publik atau masyarakat.

Dalam rancangan pemerintah, pemerintah merencanakan tiga jenis pembangunan industri, yaitu pembangunan industri jangka panjang, pembangunan industri ajngka menengah, dan pembangunan industri jangka pendek.<sup>3</sup>

Dewasa ini, usaha pemerintah dalam membangun perkembangan sektor industri memang menghadapi tantangan yang sangat berat. Hal ini sangat terasa karena terjadinya krisis ekonomi yang melanda dunia

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik

<sup>3</sup> Harahap, Arselan; Maruto MD; LP3ES Indonesia 2000, *Petunjuk Mengurus Izin dan Rekomendasi Sektor Industri dan Perdagangan*

akhir abad 20 dan awal abad 21. Dalam upaya mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat, pemerintah mengklaim bahwa pertumbuhan sektor industri lima tahun setelah terjadi krisis, belum begitu tampak, sehingga bersama pemerintah, masyarakat diminta untuk sangat serius membangun iklim yang sehat dalam usaha untuk mempercepat pembangunan, membangun kemandirian ekonomi, pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya keseluruh daerah.

Dalam hal ini, pemerintah berusaha memberikan peluang baru kepada daerah untuk menata dan mengelola seluruh potensi sumber daya yang dimiliki. Sebagai upaya mempercepat proses pembangunan ekonomi nasional dan mengantisipasi dampak yang tidak menguntungkan dari era globalisasi dan liberalisasi ekonomi dunia, diperlukan suatu arahan dan kebijakan yang jelas untuk jangka menengah, maupun jangka panjang.

Kebijakan industri nasional sangat di butuhkan agar industri tumbuh secara tepat dengan arah yang jelas akan bentuk bangun industri yang akan di capai, sehingga menimbulkan dampak efisiensi sumber daya pembangunan dan terwujudnya tujuan pembangunan sesuai yang di harapkan.

Dalam hal ini, pemerintah melalui Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Darmin Nasution bersama dengan para menteri dan kepala lembaga terkait meresmikan penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS). Selain melalui PTSP, masyarakat dapat mengakses

Sistem OSS (*Online Single Submission*) secara mudah di mana pun dan kapan pun. Sistem OSS (*Online Single Submission*) dibangun dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, dengan cara menerapkan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang termaktub dalam peraturan terbaru mengenai OSS (*Online Single Submission*) yakni Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Dalam Peraturan Pemerintah ini dijelaskan pelayanan OSS ini merupakan integrasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam hal perizinan berusaha. Sehingga, OSS juga disediakan di daerah-daerah, tak hanya untuk memberikan perizinan saja tapi juga untuk pengawasan terhadap sistem ini. Maka, tak heran jika ada sanksi yang dikenakan sanksi bagi gubernur dan bupati atau wali kota yang tidak melaksanakan OSS. Hal itu tercantum dalam Pasal 100 yang menjelaskan, akan ada sanksi bagi kepala daerah yang tidak memberikan pelayanan pemenuhan komitmen izin usaha atau izin komersial atau operasional sesuai dengan sistem OSS kepada investor yang telah memenuhi persyaratan.

Adapun sanksi tersebut berupa teguran tertulis sebanyak dua kali. Teguran itu dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri jika teguran ditujukan kepada gubernur. Sementara teguran untuk bupati atau wali kota dilakukan oleh gubernur sebagai wakil pemerintah pusat.

"Teguran diberikan sebanyak dua kali dengan jangka waktu masing-masing paling lama dua hari," seperti dikutip dari Pasal 100 ayat 3 Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tersebut.<sup>4</sup> Jika pemerintah tetap tidak juga melakukan pelayanan meski sudah ditegur secara tertulis dua kali maka, menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri mengambil alih penyelesaian pemenuhan komitmen izin usaha atau izin komersial atau operasional yang menjadi kewenangan gubernur dan melimpahkannya kepada Lembaga OSS. Atau bisa juga, gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat mengambil alih penyelesaian pemenuhan komitmen izin usaha atau izin komersial atau operasional yang menjadi kewenangan bupati atau wali kota dan melimpahkannya kepada Lembaga OSS.

Tetapi setelah itu, baik menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati atau wali kota akan mengenakan sanksi kepada pejabat yang tidak memberikan pelayanan OSS sesuai standar OSS. Tapi sayangnya sanksi tersebut tidak dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah ini. Hanya saja Pasal 101 menyebutkan, sanksi tersebut dikenakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang aparatur sipil negara. Tak hanya kepada pejabat terkait saja, sanksi tersebut juga bisa dalam bentuk disinsentif bagi daerah yang tidak melakukan OSS. Sesuai dengan Pasal 97 ayat 6 disebutkan disinsentif daerah itu berupa

---

<sup>4</sup><https://nasional.kontan.co.id/news/ini-sanksi-daerah-yang-tak-layani-online-single-submission-oss> (04 Oktober 2019)

penundaan Dana Alokasi Umum (DAU) atau Dana Bagi Hasil yang menjadi hak daerah bersangkutan dan bentuk lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya OSS ini diharapkan memudahkan bagi pencari izin usaha karena berasaskan mudah dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 96 ayat a sampai c tentang Penyediaan peralatan untuk pelaksanaan sistem OSS (*Online Single Submission*), lalu jaringan sistem OSS (*Online Single Submission*) dan sumber daya manusia untuk pelaksanaan sistem OSS (*Online Single Submission*).

Tetapi dalam faktanya Peraturan Pemerintah yang ditetapkan oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 21 Juni 2018 yang mengatur tentang OSS (*Online Single Submission*) ini ternyata banyak mengalami kendala dalam pelaksanaannya kendala dari pelaku usahanya maupun dari dinas yang menaungi pelaksanaan izin dalam OSS (*Online Single Submission*) ini yaitu pemahaman dalam penggunaan sistem OSS ini masih lemah, baik dari satuan tugas (satgas) maupun para pengusaha. Dan juga susah akses bagi pelaku usaha untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB).<sup>5</sup>

Dengan munculnya beberapa permasalahan tersebut penulis ingin mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan yang ada didalam pelayanan perizinan mendirikan usaha melalui sistem (*Online Single*

---

<sup>5</sup> Bisnis.com (23 Juli 2018)

*Submission*) OSS ini. Peneliti ingin mengetahui implementasi OSS ini dalam penerapannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena dirasa Dinas PTSP di Ngawi ini Cukup baik karena disanjung dalam pertemuan Koordinator Bidang Perekonomian dalam pemberian sosialisasi OSS yang dihadiri oleh dinas PTSP dari beberapa wilayah.

Walaupun PP No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik baru ditetapkan pada tanggal 21 juni 2018 tetapi penulis menganggap sudah patut untuk diteliti karena “Undang-Undang mulai berlaku dan mengikat, senantiasa akan disebutkan dalam Undang-undang itu sendiri biasanya sesuai dengan tanggal pengundngannya”. Apabila tidak ditentukan taggal berlakunya, maka terdapat ketentuan umum yang menyatakan bahwa untuk daerah jawa dan madura adalah hari ke 30 sejak diundangkan, sedangkan untuk daerah lain hari ke 100 sejak diundangkan.<sup>6</sup> Pada definisi diatas yang menjadikan dasar penulis untuk mengangkat permasalahan ini walaupun Peraturan Pemerintah ini baru berjalan beberapa bulan. *Ignorantia juris non excusat* atau *ignorantia legislati neminem excusat* ialah ketidak tahuan hukum tidak bisa dijadikan alasan, atau tidak ada alasan untuk tidak mengetahui adanya aturan hukum. Prinsipnya seseorang yang melanggar hukum, tidak akan luput dari sanksi dengan alasan ia tidak mengetahui hukum.

---

<sup>6</sup> Agus Sudaryanto, *Pengantar Ilmu Hukum Pengertian dan Perkembangannya di Indonesia*, (Malang: Setara Press, 2018), 91

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan mengangkat permasalahan mengenai “Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dan Hukum Islam)”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diuraikan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Persoalan apakah yang dihadapi dalam pengimplementasian sistem Online Single Submission terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan izin mendirikan usaha secara elektronik di Kabupaten Ngawi ?
2. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengatasi persoalan izin mendirikan usaha melalui sistem *Online Single Submission* ?
3. Bagaimana pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission* ditinjau dalam perspektif Hukum Islam?

### **C. Tujuan**

Dari rumusan masalah yang telah penulis uraikan, maka tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persolan-persoalan apakah yang dihadapi dalam pengimplementasian sistem *Online Single Submission* terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan izin mendirikan usaha secara elektronik di Kabupaten Ngawi.
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengatasi persoalan izin mendirikan usaha melalui sistem *Online Single Submission*
3. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission* dalam perspektif Hukum Islam

#### **D. Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat penelitian yang akan diperoleh dari penelitian ini, berikut urainnya:

1. Manfaat Teoritis,

Diharapkan adanya penelitian ini akan membantu proses pembelajaran dan untuk menambah khazanah pemikiran dan sumbangan akademik bagi para akademisi didalam perkembangan keilmuan.

- a. Digunakan sebagai bahan referensi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengandung topik yang sama dengan penelitian ini.

- b. Dapat membantu dalam pengembangan keilmuan dibidang hukum baik hukum Islam ataupun hukum konvensional.
- c. Menambah khasanah keilmuan dalam bidang pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Masyarakat

- 1) Memberikan tambahan pengetahuan kepada masyarakat mengenai bagaimana pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission*.
- 2) Memberikan tambahan informasi kepada masyarakat tentang hukum, terutama bagaimana hukum pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission*.
- 3) Memberikan pemahaman tentang hukum dalam hal pelayanan publik.

### b. Bagi Pemerintah

1. Memberikan pemahaman bagaimana praktik pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission*.
2. Memberikan informasi bahwa masyarakat belum keseluruhan faham tentang bagaimana pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission*.

c. Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman dan pengetahuan tentang pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission*, baik berupa pengalaman turun langsung ke lokasi penelitian, serta menambah pengetahuan baru melalui wawancara serta melalui referensi-referensi tentang hukum yang berkaitan dengan tema penelitian ini.

**E. Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan skripsi ini ada sistematika pembahasan yang sesuai dengan petunjuk teknis penulisan skripsi yang sistematikanya terbagi menjadi 5 bab pembahasan, yakni meliputi:

**Bab I:** Dalam bab pertama ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

**Bab II:** Dalam bab kedua ini berisi tentang tinjauan pustaka yakni menguraikan teori tentang implementasi pelayanan perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*) Terhadap Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ngawi.

**Bab III:** Dalam bab ketiga ini menguraikan tentang metode penelitian yakni diantaranya jenis penelitian, lokasi penelitian, data,

sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data.

**Bab IV:** Pada bab keempat ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi pelayanan perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*) Terhadap Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ngawi. Jadi pada bagian ini berisi tentang hasil-hasil dari penelitian atau analisis yang dilakukan di lapangan kemudian dibahas dalam pembahasan.

**Bab V:** Pada bab kelima ini berisi penutup yang menguraikan tentang kesimpulan, kritik dan saran tentang implementasi Pelayanan Perizinan Melalui Oss (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Ngawi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Guna menjadi pembahasan yang lebih komprehensif, peneliti juga melakukan kajian terhadap penelitian-penelitian yang lebih dahulu ditulis baik berupa skripsi maupun tesis yang masih ada hubungan dan relevansinya dengan penelitian ini, antara lain yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Lia Halim (B11113065) Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2017 tentang “*Pelayanan Perizinan Pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu pintu Di Kabupaten Enrekang*”. Penulisan skripsi ini bertujuan Untuk Mengetahui Pelayanan Perizinan dikantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang. Dan Untuk Mengetahui Penerapan Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Pada Pelayanan Perizinan dikantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten enrekang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui studi lapangan. Data dianalisis secara kualitatif dan deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pertama

Berdasarkan dengan Peraturan Bupati Enrekang nomor 6 Tahun 2010 yang menjelaskan tentang Prosedur Pelayanan Perizinan Dikantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun Syarat penyelenggaraan perizinan merupakan hal pertama yang harus dipenuhi masyarakat agar permohonan izin yang diajukan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Enrekang dapat diproses. Jadi sudah seharusnya syarat ini harus ada, tetapi bukan untuk memberatkan masyarakat. Kedua Sistem pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) di Kabupaten Enrekang dapat dilihat dari mekanisme pelayanan perizinan dan Asas Hukum cepat, mudah, dan biaya ringan. Dengan melihat kedua hal tersebut di atas dan respon yang diberikan masyarakat Kabupaten Enrekang atas pelayanan yang diselenggarakan oleh BP2TPM menunjukkan bahwa pelayanan perizinan di Kabupaten Enrekang telah mengalami perbaikan namun masih memiliki kekurangan karena masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan melalui penerapan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ashariyah NIM 13802242001 Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta 2017 “*Analisis Kualitas Pelayanan Di Badan*

*Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Nurul*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: 1) angket dan 2) dokumentasi. Uji validitas butir dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment* dari Person. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Croanbach*. Data dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 65% atau sebanyak 65 responden. Hasil perhitungan masing-masing dimensi yaitu: kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik kurang memuaskan dengan hasil persentase sebesar 38% atau sebanyak 38 responden, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kehandalan memuaskan dengan hasil persentase sebesar 52% atau sebanyak 52 responden, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap memuaskan dengan hasil persentase sebesar 50% atau sebanyak 50 responden, kualitas pelayanan ditinjau dari

dimensi jaminan sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 64% atau sebanyak 64 responden, dan kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden. Selain itu, kesesuaian antara kualitas pelayanan dan ekspektasi masyarakat memuaskan dengan persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memuaskan.

3. Penelitian yang ditulis oleh Arief Januari (130903125) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Tahun 2017 tentang "*Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*". Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem SMS gateway di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study*) dimana penelitian yang digunakan bersifat deskriptif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Fokus penelitian berdasarkan dimensi pendekatan proses yang melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui

indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja serta hubungan antara atasan dan bawahan, sarana dan prasarana, yang dirumuskan oleh Hari Lubis dan Martani. Jenis data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dengan menggunakan pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

**Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama/ PT/ Tahun   | Judul   | Persamaan   | Perbedaan  |
|-----|---|---|---|--|
| 1.  | Nur lia halim/<br>Fakultas Hukum<br>Universitas<br>Hasanuddin<br>Makassar/ 2017 | <i>Pelayanan Perizinan Pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Enrekang</i> | Sama-sama memiliki objek penelitian yang sama dan ruang lingkup pembahasannya juga sama | Perbedaannya penelitian terdahulu ini masih bersifat global, sedangkan penelitian yang akan saya angkat lebih spesifik kepada OSS (Online Single Submission) |
| 2.  | Ashariyah/ Jurusan Pendidikan Administrasi                                      | <i>Analisis Kualitas Pelayanan Di Badan</i>   | Sama-sama memiliki objek penelitian yang  | Perbedaannya adalah terdapat pada objek  |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
|    | Fakultas Ekonomi universitas Negeri Yogyakarta/ 2017   | <i>Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Nurul</i>   | sama dan ruang lingkup pemabahasannya juga sama  | yang dikaji dan juga penelitian yang akan ditulis lebih spesifik atau khusus |
| 3. | Arief Januari/ Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara/ 2017 | <i>Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan</i> | Sama-sama memiliki objek penelitian yang sama dan ruang lingkup pemabahasannya juga sama | Perbedaannya terletak pada objek yang dikaji,                                |

## B. Kajian pustaka

### 1. Teori Implementasi

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam

manajemen, khususnya manajemen sektor publik. Kebijakan diturunkan berupa program program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan

Adapun makna implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008: 65), mengatakan bahwa:

*“Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.”*

Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan, yaitu:

- 1) Teori George C. Edward Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:
  - a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
  - b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya

manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut pandangan Edwards (dalam Budi Winarno, 2008: 181) sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta 13 keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-

tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

## **2. OSS (*Online Single Submission*)**

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

- a. Berikut merupakan beberapa pelaku usaha yang wajib menggunakan OSS (Online Single Submission):<sup>7</sup>
  1. Berbentuk badan usaha maupun perorangan.
  2. Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar.
  3. Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS (online Single Submission).
  4. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing.
- b. Berikut prosedural untuk menggunakan OSS (Online Single Submission):
  1. Membuat user-ID.

---

<sup>7</sup>Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia

2. Log-in ke sistem OSS dengan menggunakan user-ID.
3. Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB).
4. Untuk usaha baru melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya.
5. Untuk usaha yang telah berdiri: melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimiliki, memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, mengubah dan/memperbarui data perusahaan.

### **3. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi sedangkan menurut publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat.

Aktivitas pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Manusia membutuhkan layanan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Senada dengan pernyataan Lijan Poltak Sinambela bahwa “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat

dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan mereka. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada publik. Kegiatan pelayanan publik harus mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan untuk melindungi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya. Untuk lebih jelas pelayanan publik dibagi dalam kelompok-kelompok :<sup>8</sup>

a. Kelompok Pelayanan Administratif

Kelompok Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan,

---

<sup>8</sup> Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2012, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Penerbit NUANSA, 19

sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya;

b. Kelompok Pelayanan Barang

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya;

c. Kelompok Pelayanan Jasa

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan, transportasi, pos, dan sebagainya.

Lalu Seorang ahli juga mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
- c. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
- d. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika

ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomi serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan.

Menurut pasal 1 ayat (1) UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami

bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.<sup>9</sup>

Pengertian pelayanan publik yang dikemukakan oleh Pandji Santosa adalah “pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”. Pengertian ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan publik tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintah, namun ada pihak swasta yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengertian pelayanan publik juga dikemukakan oleh Kurniawan sebagaimana dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela “Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan”.

#### b. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 antara lain:

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum;

---

<sup>9</sup> Halim, Nur Lia Skripsi *Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Enrekang*

3. kesamaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;
5. keprofesionalan; partisipatif;
6. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
7. keterbukaan; akuntabilitas;
8. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
9. ketepatan waktu;
10. dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik perlu diterapkan agar tercipta pelayanan publik yang prima. Asas-asas dalam pelayanan publik meliputi asas keterbukaan, asas integritas, asas akuntabilitas, asas legalitas, asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama, asas proporsionalitas, asas konsistensi, asas kondisional, asas partisipatif, serta asas keseimbangan hak dan kewajiban, dan keprofesionalan. Asas-asas utama dalam pelayanan publik sebagaimana di kemukakan oleh Adrian Sutedi adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

1) Asas keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan merupakan salah satu asas utama untuk menjamin para *stakeholders* dapat mengandalkan proses pengambilan keputusan, berbagai tindakan yang dilakukan oleh institusi publik, dan pengelolaan aktivitas serta

---

<sup>10</sup> Halim, Nur Lia Skripsi *Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Enrekang*

pengelolaan sumber daya manusia di dalam institusi pelayanan publik. *Stakeholders* di sini yaitu warga masyarakat pengguna jasa layanan publik, masyarakat pembayar pajak, institusi administrasi negara lain ataupun institusi swasta, yang secara langsung maupun tidak langsung berkepentingan dalam memperoleh layanan publik. Transparansi dapat diwujudkan melalui pembinaan komunikasi secara penuh, terinci dan jelas dengan para *stakeholders*. Asas ini menjadi salah satu prinsip utama untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2) Asas integritas

Integritas mengandung makna berurusan secara langsung dan ketuntasan dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik. Asas integritas didasari oleh beberapa asas moral, terutama adalah kejujuran, objektivitas dan standar kesantunan yang tinggi, serta tanggung jawab atas penggunaan dana dan sumber daya publik.

### 3) Asas akuntabilitas

Akuntabilitas berkenaan dengan tanggung jawab unit-unit pelayanan publik dan orang-orang yang berfungsi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik terhadap segala keputusan dan tindakan yang telah diambil, serta bersedia

menjalani proses pengawasan secara eksternal (dari masyarakat) dan/atau internal (dari atasan). Asas ini melahirkan kewajiban untuk bertanggung jawab atas fungsi dan kewenangan yang secara sah dipercayakan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik.

4) Asas legalitas

Asas legalitas berarti bahwa setiap tindakan, pengambilan keputusan, dan pelaksanaan fungsi suatu institusi pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundangundangan.

5) Asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama

Asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama artinya bahwa setiap institusi penyelenggara pelayanan publik dalam bekerja harus memberikan pelayanan yang sama dan setara kepada setiap warga masyarakat, tanpa membedakan gender, ras, agama atau kepercayaan, kemampuan fisik, aspirasi politik, dan sebagainya. Perlakuan yang berbeda dalam kasus yang sama harus ditindak tegas agar terwujud kebenaran dan keadilan.

#### 6) Asas proporsionalitas

Asas ini untuk menjamin bahwa segala beban yang harus ditanggung oleh masyarakat pengguna jasa layanan publik sesuai dengan tujuan dan manfaat yang diperoleh oleh warga masyarakat yang bersangkutan. Asas proporsionalitas berkaitan erat dengan beban-beban administratif, biaya dan waktu pelayanan yang harus ditanggung atau dikeluarkan oleh masyarakat apabila mereka memperoleh pelayanan publik.

#### 7) Asas konsistensi

Asas konsistensi merupakan jaminan bahwa institusi pelayanan publik akan bekerja secara konsisten sesuai pola kerjanya yang normal dalam pemberian layanan kepada warga masyarakat atau stakeholders layanan publik. Penyimpangan terhadap asas ini, misalnya dispensasi, perlakuan khusus, dan sebagainya harus memperoleh pembenaran yang sah.

#### c. Prinsip penyelenggaraan Pelayanan publik

Kegiatan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik apabila sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan suatu Kebijakan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada bab V (A) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
  - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap instansi/lembaga penyedia pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan yaitu sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, sedangkan bagi penerima pelayanan yaitu untuk memperoleh kepastian dalam proses pengajuan permohonan sesuai dengan kebutuhan setiap penerima pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang pelayanan publik menjelaskan: Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan”. Komponen standar pelayanan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya atau tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;

- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan membagi komponen standar pelayanan menjadi dua bagian. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Sedangkan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1. Dasar hukum

2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan.
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
8. Evaluasi kinerja pelaksana.

Nina Rahmayanty mengemukakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi:

1. Sederhana

Standar pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, prosedur jelas, dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif

Standar pelayanan yang partisipatif mengandung arti bahwa dalam penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel Akuntabel

Artinya segala sesuatu yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

#### 4. Berkelanjutan

Berkelanjutan artinya standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan inovasi pelayanan.

#### 5. Transparansi

Transparansi artinya standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat

#### 6. Keadilan

Keadilan artinya standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat tanpa membedakan status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Standar pelayanan diperlukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan memuaskan masyarakat. Standar pelayanan antara lain adanya dasar hukum dalam kegiatan pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang jelas, biaya atau tarif pelayanan yang jelas, produk pelayanan, sarana,

prasarana, atau fasilitas pelayanan yang mendukung kegiatan pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kegiatan pelayanan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana kegiatan pelayanan.

#### 4. Konsep pelayanan publik dalam islam

Secara historis kata bisnis berasal dari bahasa inggris yaitu “*business*”, dari kata dasar “*busy*” yang artinya “sibuk”. Sibuk dalam mengerjakan aktivitas dan pekerjaan yang mendatangkan keuntungan. Dalam kamus bahasa indonesia bisnis merupakan usaha dagang ; usaha komersial. Bisnis mempunyai dua pengertian yang berbeda, yaitu yang *pertama* bisnis adalah sebuah perusahaan sedangkan pengertian yang *kedua* bisnis adalah sebuah kegiatan. Secara etimologi, bisnis mempunyai arti dimana seseorang atau sekelompok dalam keadaan yang sibuk dan menghasilkan keuntungan atau profit bagi dirinya atau kelompok. Dari pengertian-pengertian bahasa demikian, bisnis memperlihatkan dirinya sebagai aktivitas riil ekonomi yang secara sederhana dilakukan dengan cara jual beli atau pertukaran barang dan jasa.

Bisnis juga dapat dikatakan sebagai sebuah kegiatan yang terorganisir karena didalam bisnis ada banyak kegiatan yang dilakukan. Kegiatan dimulai dengan input berupa mengelola barang lalu di proses setelah itu menghasilkan output berupa barang setengah jadi atau barang jadi. Bisnis adalah pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat. Menurut arti dasarnya, bisnis memiliki makna sebagai “*the buying and selling of goods and services*”. Bisnis berlangsung karena adanya kebergantungan antar individu., adanya peluang internasional, usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan standar hidup, dan lain sebagainya. Bisnis juga dipahami dengan suatu kegiatan usaha individu (privat) yang terorganisasi atau melembaga, untuk menghasilkan atau menjual barang atau jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Huat, Tchwee, et.al mengartikan “*businnes in the simply a sistem that produces goods and service ti satisfy the needs of our society*”, bisnis sebagai suatu sistem yang memproduksi barang dan jasa untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Hughes dan Kapoor, bisnis adalah kegiatan usaha individu yang terorganisir untuk memperoleh laba tau menjual barang dan jasa guna mendapat kenutungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Raymon E.Glos bisnis atau usaha adalah seluruh kegiatan yang diorganisasikan oleh orang-orang yang berkecimpung dalam bidang perniagaan dan industri yang menyediakan barang dan jasa untuk kebutuhan mempertahankan dan memperbaiki standar serta kualitas hidup mereka. Ebert mendefinisikan bisnis sebagai sebuah organisasi yang mengelola barang dan jasa untuk mendapatkan laba. Dari definisi tersebut terdapat dua pengertian tentang bisnis, *pertama*, dapat dikatakan bisnis jika yang dilakukan adalah mengusahakan barang dan jasa. *Kedua*, bisnis adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh laba.

Menurut Skinner, bisnis atau usaha sebagai pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling memberi keuntungan atau memberi manfaat. Sedangkan menurut Starub dan Attner, Bisnis adalah organisasi yang menjalankan aktivitas berupa produksi lalu menjual barang dan jasa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh konsumen guna mendapatkan keuntungan atau profit.

Pandangan lain menyatakan bahwa bisnis berarti sejumlah total usaha yang meliputi pertanian, produksi, konstruksi, distribusi, transportasi, komunikasi, usaha jasa dan pemerintahan yang bergerak dalam bidang membuat dan memasarkan barang dan jasa konsumen. Istilah bisnis ini pada umumnya ditekankan pada tiga hal yaitu yang *pertama*, usaha perseroan kecil-kecilan. Yang

*kedua*, usaha perusahaan besar seperti pabrik, transportasi, surat kabar, hotel dan sebagainya. Yang *ketiga*, usaha dalam bidang struktur ekonomi suatu negara.

Dari definisi tersebut, dapat di simpulkan bahwa bisnis atau usaha merupakan serangkaian kegiatan yang terdiri dari tukar menukar, jual-beli, memproduksi-memasarkan, bekerja atau mempekerjakan dan interaksi manusia lainnya dengan maksud memperoleh keuntungan. Suatu organisasi atau pelaku bisnis akan melakukan aktivitas bisnis dalam bentuk : *pertama*, memproduksi dan atau mendistribusikan barang dan atau jasa. *Kedua*, mencari profit, dan yang *ketiga* mencoba memuaskan keinginan konsumen.

Yang dimaksud barang dan jasa dari pengertian diatas, barang adalah suatu produk yang berwujud secara fisik. Artinya, ia dapat dilihat, diraba, dirasa dan atau di cium. Adapun jasa merupakan aktivitas-aktivitas (termasuk gagasan) yang dinilai dapat memberi manfaat bagi konsumen atau bisnis lainnya.

Islam tidak hanya sebuah agama yang mengatur tentang hubungan antara manusia dengan tuhan nya semata, tetapi Islam juga mengatur tentang bagaimana hubungan antara manusia dengan manusia lainnya atau *muamalah* dimana manusia dituntut untuk dapat berinteraksi dengan makhluk lainnya serta mampu menjadi insan yang siap mendedikasikan diri sebaik mungkin kepada orang lain.

Hidup ini bukan hanya untuk diri sendiri sehingga lebih mementingkan kepentingan diri sendiri semata akatan tetapi pada hakikatnya kehidupan adalah menjadi manusia yang dapat berguna sebanyak-banyaknya bagi orang lain . “*Sebaik-baik kalian adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya*”. Demikianlah sabda Nabi Junjungan Alam yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari. Penggalan hadis tersebut menyiratkan makna yang sangat mendalam dan utopis bahwa senang atau tidak, berat atau ringan, eksistensi manusia di jagad raya ini tidak lain adalah menjadi khaira ummah yang berguna bagi entitas lain.

Beberapa prinsip Pemimpin atau pemerintahan Islam harus berupaya dengan berbagai cara agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik, tidak membebankan mereka. Untuk memproteksi kekacauan dan amburadul sistem, Islam menetapkan beberapa prinsip utama syariat Islam agar sistem dan pemerintahan Islam berjalan sesuai syariat Islam.

Termasuk didalam bagian pemerintahan adalah tentang pelayanan publik, dimana dalam prinsipnya pelayanan disediakan untuk memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus sesuatu atau membutuhkan pelayanan.

Dalam Islam pelayananan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip *syari'ah*. Agar suatu

pelayanan publik oleh pemerintah harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.

Sebagaimana kaidah Ushul Fiqh:

تَصَرُّفُ الْأِمَامِ عَلَى الرَّاعِيَةِ مَنُوطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

Ungkapan itu adalah kaidah fiqih, artinya: Kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya bergantung pada kemaslahatan.

Makna kata *tasarruf* dalam kaidah ini sedikit berbeda dengan kaidah-kaidah sebelumnya. Secara bahasa sama-sama berarti “sebuah tindakan”, namun secara konteks yang disesuaikan dengan runtutan kalimat, maka ada perbedaan. Jika kaidah-kaidah sebelumnya terfokus pada harta benda, maka makna *tasarruf* adalah melakukan tindakan hukum terhadap harta, seperti jual beli, hibbah, sewa menyewa dan sejenisnya. Sedangkan makna *tasarruf* dalam kaidah ini lebih mengarah kepada tindakan hukum berupa kebijakn dan politik.<sup>11</sup>

Rakyat adalah mereka yang ada dibawah orang yang telah diangkat secara legal sebagai pemimpin untuk memimpin dan melayani mereka. Dalam konteks ini, pemimpin yang dimaksud adalah mulai tingkat tinggi dengan wilayah yang luas, seperti

<sup>11</sup>Abbas Arfan, 99 *Kaidah Fiqh Muamalah Kulliyah.*, 262

presiden sampai tingkat rendah dengan wilayah yang sempit, seperti etua Rukun Tetangga atau RT dan sebagainya.

Imam Nawawi mengatakan, “Para ulama mengatakan bahwa pemimpin adalah orang yang menjaga, terpercaya, dan disiplin dengan kebaikan tanggungjawabnya terhadap segala sesuatu yang menjadi tanggungjawabnya, dia dituntut bertindak adil dan menjalani kemaslahatan-kemaslahatan agama, dunia, dan segala yang berkaitan dengannya. Dan juga penguasa wajib memberikan nasehat terhadap rakyatnya dan bersungguh-sungguh untuk kemaslahatan rakyatnya dalam hal agama dan dunia.<sup>12</sup>

Dari kaidah ini dapat disimpulkan bahwa pemimpin kaum muslimin memiliki wilayah pengawasan atas rakyat secara umum dan dalam urusan umum, maka tindakan dan kebijakannya terhadap rakyat harus berdasarkan kemaslahatan umum. Sebab, sesungguhnya kepemimpinan diberikan kepadanya untuk kemaslahatan, menjaga darah, kehormatan dan harta rakyatnya. Barang siapa yang memegang urusan manusia, maka dia harus bertindak untuk mewujudkan kemaslahatan, karena dia tidak berkuasa terhadap mereka dan tidak diberi kekuasaan dalam batas-batas kekuasaannya, kecuali untuk melayani orang yang berada dibawah tanggung jawabnya, menegakkan keadilan diantara mereka, dan mewujudkan kemaslahatan dan kebaikan untuk

---

<sup>12</sup> Abdul karim zaidan, *al-wajiz*, 154-155

mereka. Alhasil, kebijakan para pemegang urusan (pemimpin) tidak dianggap legal menurut syara' kecuali untuk kemaslahatan manusia atau rakyatnya secara umum, karena kebijakan (pemimpin) atas rakyatnya harus berdasarkan pada kemaslahatan.

Sebagai contoh kebijakan pemerintah dalam bidang fiqh muamalah yang seharusnya berbasis maslahat, seperti kebijakan pemerintah dalam sektor ekonomi harusnya berpihak kepada sector ril dan ekonomi rakyat kecil dan menengah. Karena dengan memfokuskan kemaslahatan pada sektor ril dan ekonomi rakyat kecil dan menengah akan lebih maslahat, sebab kebanyakan masyarakat Indonesia berada disitu.<sup>13</sup>

## 5. Perizinan Usaha

### a. Pengertian Perizinan Usaha

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk penaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan kegiatan atau tindakan.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Abbas Arfan, 99 *Kaidah Fiqh Muamalah Kulliyah*, 263

<sup>14</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), 168

Dengan memberi izin, penguaha memperkenalkan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan.

Jadi perizinan usaha industri (IUI) adalah Surat izin yang diterbitkan oleh pemerintah yang harus dimiliki setiap pendiri usaha industri. Dalam prakteknya, tidak semua perusahaan industri wajib memiliki IUI. Mereka yang wajib mendapatkan IUI sebelum mendirikan usaha industri adalah para pendiri perusahaan yang memiliki nilai investasi sebesar Rp. 200.000.000,- atau kurang dari itu, tidak termasuk tanah dan bangunannya, hanya perlu memiliki tanda daftar industri (TDI). Tanda daftar industri (TDI) ini dalam prakteknya diberlakukan sama dengan IUI. Biasanya, mereka yang hanya perlu memiliki TDI adalah perusahaan-perusahaan kecil milik masyarakat.

IUI/TDI diberikan sepanjang jenis industri dinyatakan terbuka dengan persyaratan untuk penanaman modal sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2007 tentang daftar bidang usaha yang tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan di bidang penanaman modal dan atau perubahannya.<sup>15</sup> Ada dua macam IUI yang diberikan kepada pelaku usaha, yaitu:

---

<sup>15</sup>Tim Redaksi Forum Sahabat, *Pedoman Praktis Mengurus Izin Industri dan Perdagangan*, Jakarta: Niaga Swadaya. 2010, 16-17.

1) IUI tanpa persetujuan prinsip

IUI tanpa persetujuan prinsip di berikan kepada perusahaan industri yang berlokasi dikawasan industri atau kawasan berikat atau jenis industri sebagaimana tercantum dalam surat keputusan menteri peindustrian nomor 148/M/SK/7/1995.

2) IUI melalui persetujuan prinsip

IUI melalui persetujuan prinsip di berikan kepada perusahaan industri yang berlokasi diluar kawasan industri atau kawasan berikat, kepada jenis industri yang tidak tercantum dalam surat keputusan menteri perindustrian Nomor 148/M/SK/7/1995, dan untuk jenis industri yang tercantum dalam lampiran I huruf G Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 11 tahun 2006 dan atau industri yang lokasinya berbatasan langsung dengan kawasan lindung sebagaimana tercantum dalam lampioran II Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 11 Tahun 2006.

Selain itu, IUI melalui persetujuan prinsip sebagaimana di sebutkan di atas diberikan kepada perusahaan industri yang telah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Memiliki IMB
- b. Memiliki izin lokasi
- c. Memiliki izin undang-undang gangguan

d. Memiliki analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL) atau upaya pengelolaan lingkungan (UKL) dan Upaya pemantauan lingkungan (UPL)

e. Telah selesai membangun pabrik dan sarana produksi

Jangka waktu mas berlakunya selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterima formulir model SP-I dan SP-II yang lengkap dan benar, Bupati atau walikota atau gubernur atau menteri, sesuai dengan kewenangannya harus mengeluarkan IUI dengan menggunakan formulir model SP-VI dengan tembusan disampaikan kepada direktur jendral pembina industri dan kepala dinas provinsi atau kabupaten atau kota.

Izin usaha industri berlaku selama perusahaan industri yang bersangkutan beroperasi sesuai dengan jenis industri dan ketentuan yang tercantum dalam IUI tersebut. Masa berlaku izin prinsip yang diberikan oleh pejabat berwenang adalah selama tiga tahun dan dapat di perpanjang selama setahun

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis, dengan menggunakan prosedur tertentu, berupa serangkaian cara atau langkah yang disusun secara terarah, sistematis dan teratur.<sup>16</sup> Istilah metodologi berasal dari kata metode yang berarti jalan, namun demikian menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan-kemungkinan suatu tipe pemikiran yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian, suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan, cara tertentu untuk melaksanakan suatu prosedur.<sup>17</sup>

Untuk memperoleh kebenaran data yang dipercaya, maka suatu penelitian harus menggunakan metode yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Penelitian pada hakikatnya merupakan suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan metode-metode ilmiah. Suatu penelitian secara umum juga diartikan sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum adalah: penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten.

---

<sup>16</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Jakarta, PT. Grafindo, 2001), 3.

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UII Press, 1981), 5.

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris atau penelitian lapangan (*field reserch*), metode ini dapat digunakan dalam semua bidang ilmu. Dalam hal ini penelitian lapangan merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara turun langsung pada objek penelitian<sup>18</sup>. Adapun objek penelitian pada penelitian ini adalah sistem Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi, serta pelaku usaha.

### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian pada metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis yaitu mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.<sup>19</sup>

Dalam penelitian hukum digunakan pula data sekunder yang berfungsi untuk memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, dimana penelitian ini menggunakan pasal 100 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, buku-buku tentang pelayanan publik dan juga pelayanan izin mendirikan usaha, hasil penelitian terdahulu, yang berkaitan dengan materi dalam penelitian ini.

---

<sup>18</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004), 57.

<sup>19</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 1986), 51

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi, tepatnya di pertengahan kota samping Alun-alun Kota Ngawi serta berjarak kurang dari 5 kilometer dari tempat tinggal penulis.

### D. Jenis dan Sumber Data Penelitian

a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas, dengan cara observasi dan wawancara.<sup>20</sup> Sumber data diperoleh dari lapangan secara langsung dengan wawancara kepada:

1. Kabid Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi
2. pelaku usaha

b. Data Sekunder adalah data- data yang diperoleh dari dokumen resmi seperti buku- buku, hasil penelitian yang berwujud laporan sebagai data pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh dengan menggabungkan kajian pustaka seperti buku- buku ilmiah, hasil penelitian dan sebagainya.<sup>21</sup>

Data sekunder mencakup dokumen- dokumen, buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan seterusnya. Adapun data sekunder yang menjadi sumber didalam penelitian ini adalah buku-buku tentang hukum publik, hukum perizinan usaha, serta penelitian yang memiliki

---

<sup>20</sup>Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 30.

<sup>21</sup>Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, 30.

tema yang sama dan dengan Pasal 100 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, dan yang berkaitan dengan hukum pelayanan publik serta dengan hukum perizinan usaha.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data yang akurat dan otentik serta dapat dipertanggungjawabkan karena dilakukan dengan mengumpulkan sumber data baik data primer maupun data sekunder, yang disesuaikan dengan pendekatan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data primer dan data sekunder yang digunakan adalah:

##### **a. Wawancara Langsung**

Selama ini metode wawancara seringkali dianggap sebagai metode yang paling efektif dalam pengumpulan data primer di lapangan. Dianggap efektif karena penulis dapat bertatap muka langsung dengan narasumber untuk menanyakan perihal permasalahan yang ada, fakta-fakta yang ada dan pendapat atau opini serta persepsi narasumber, bahkan sasaran-sasaran responden.<sup>22</sup>

Pengumpulan data dan fakta sosial sebagai bahan kajian ilmu hukum empiris, dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dimana semua pertanyaan disusun secara sistematis, jelas dan terarah sesuai dengan isu hukum, yang di angkat dalam penelitian. Wawancara langsung ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi

---

<sup>22</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktik*, 57.

yang benar dan akurat dari sumber yang ditetapkan sebelumnya. Wawancara tersebut semua keterangan yang diperoleh mengenai apa yang diinginkan dicatat atau direkam dengan baik.<sup>23</sup> Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu dan tujuan ini dapat bermacam-macam, antara lain yaitu mendapatkan informasi yang akurat dari narasumber yang berkompeten.<sup>24</sup>

Adapun pengelolaan data ditelusuri dan diperoleh melalui:

- a. Wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terkait baik bapak Budi sebagai Kepala Bidang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Pelaku usaha yakni Ibu Siti Maemunah dan Bapak Nur.
- b. Studi Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan salah satu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui data tertulis atau gambar dengan menggunakan konten analisis. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dokumen pribadi, dan foto yang terkait dengan permasalahan peneliti.<sup>25</sup> Dilakukan untuk memperoleh dan memahami konsep dan teori serta ketentuan tentang perizinan usaha secara elektronik melalui sistem online single submission.

---

<sup>23</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, 167- 168

<sup>24</sup> Burhan Asshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 95.

<sup>25</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, 21.

## F. Metode Pengolahan Data

Pengolahan dan analisis data pada suatu penelitian hukum empiris, tunduk pada cara analisis data ilmu-ilmu sosial.<sup>26</sup> Data yang di dapat harus sesuai dengan keabsahan data di lapangan. Cara kualitatif artinya menguraikan data dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan intrpretasi data. Adapun tahapan- tahapan dalam menganalisis data yaitu: pertama, *editing* adalah kegiatan yang dilakukan setelah menghimpun data di lapangan, berupa penelitian kembali terhadap catatan, berkas-berkas, informasi dikumpulkan oleh para pencari data. Melalui *editing* diharapkan akan dapat meningkatkan mutu dan kualitas data yang hendak dianalisis. Proses editing ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun kadangkala belum memenuhi harapan peneliti, sehingga peneliti harus melakukan penelitian ulang terhadap catatan penelitian yang telah dimiliki oleh peneliti. Ada di antaranya yang kurang bahkan terlewatkan. Oleh karena itu, untuk kelengkapan penelitian ini, maka proses *editing* ini sangat diperlukan dalam mengurangidata yang tidak sesuai dengan tema penelitian ini.

Selanjutnya adalah *classifying*, ini dilakukan untuk megklasifikasi jawaban atau data yang diperoleh agar penelitian lebih sistematis, maka data hasil wawancara diklasifikasikan berdasarkan kategori tertentu, yaitu

---

<sup>26</sup> Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukmu*, 168.

berdasarkan pertanyaan dalam rumusan masalah, sehingga data yang diperoleh benar- benar memuat informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Langkah selanjutnya yakni verifikasi data secara bahasa adalah mengecek kembali data-data yang sudah terkumpul agar dapat diketahui keabsahan datanya apakah benar- benar sudah valid dan sesuai dengan yang diharapkan atau di perlukan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Jadi tahap verifikasi ini merupakan tahap pembuktian kebenaran data untuk menjamin validitas data yang telah terkumpul. Verifikasi ini dilakukan dengan cara mendengarkan dan mencocokkan kembali hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dalam bentuk rekaman dengan tulisan dari hasil wawancara peneliti ketika wawancara. kemudian menemui sumber data subyek dan memberikan hasil wawancara dengannya untuk ditanggapi apakah data tersebut sesuai dengan yang diinformasikan olehnya atau tidak. Selanjutnya data tersebut di verifikasi dengan cara pencocokan antara hasil wawancara dengan subyek yang lainnya, agar dapat di simpulkan secara sempurna dan secara proporsional.

Kemudian analisis data adalah proses menganalisis dan mengurutkan data yang telah diperoleh kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja. Jadi dalam analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan data- data yang telah diperoleh. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan metode pengumpulan data yang telah

dijelaskan di atas, maka penulis akan mengelola dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah- milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting kepada orang lain. Analisis data kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data- data yang telah terkumpul, sehingga diperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

Terakhir adalah kesimpulan merupakan hasil suatu proses penelitian. Setelah langkah- langkah di atas, maka langkah yang terakhir adalah menyimpulkan dari analisis data untuk menyempurnakan penelitian ini, sehingga mendapatkan keluasan ilmu khususnya bagi peneliti serta bagi pembacanya. Pada tahap ini peneliti membuat kesimpulan dari keseluruhan data- data yang telah diperoleh dari kegiatan penelitian yang sudah dianalisis kemudian menuliskan kesimpulannya pada bab V.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Ngawi merupakan suatu satuan kerja perangkat daerah SKPD yang merupakan Lembaga dalam rangka menunjang dan mendukung sumber keuangan dan perekonomian daerah, namun dalam realitanya kedua komponen strategis tersebut belum dikelola secara tepat, sehingga belum mampu memberikan kontribusi secara signifikan bagi pembiayaan pembangunan daerah.

Sebagai institusi perangkat daerah yang baru dengan kewenang yang dapat di katakan belum stabil maka masih terlalu banyak persoalan yang harus di tata dan dipersiapkan agar dapat mencapai kinerja optimal, oleh karena itu pula perencanaan secara makro dan teknis yang berkaitan dengan program-program dan kegiatan instansi sangat di perlukan sebagai acuan dan landasan dalam menentukan langkah-langkah oprasional instansi. Dan atas pertimbangan tersebut maka badan pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Ngawi, sebagai bagian dari satuan kerja pemerintah Kabupaten Ngawi menyusun rencana kerja satuan kerja perangkat daerah yang memuat program-program strategis yang menyangkut core business dan pelayanan perijinan terpadu. Selain itu rencana kerja juga menjadi tolak dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Ngawi melalui Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah dan telah dirubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 17 Tahun 2011 tentang Lembaga Teknis Daerah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Ngawi.

Dengan terbentuknya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Ngawi yang mempunyai tugas dan kewenangan dalam pelayanan perizinan dan penanaman modal di daerah, diharapkan dapat terwujud pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat khususnya pelayanan perizinan dan pengembangan penanaman modal di Kabupaten Ngawi.

Pada era globalisasi saat ini pelayanan prima merupakan tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi, berkaitan dengan hal tersebut, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Ngawi berupaya memberikan pelayanan perizinan secara cepat, tepat waktu, efektif dan efisien, serta penerapan standart manajemen mutu.

Kepuasan masyarakat hanya akan dapat terwujud apabila aparatur pemberi pelayanan berpedomanan pada Visi dan Misi, serta dengan bekerja secara profesional dan proposional, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Ngawi juga telah melaksanakan

pelayanan satu pintu dalam bidang pelayanan perizinan maupun non perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini terletak di Kabupaten Ngawi, tepatnya berada Desa Kerek, Kelurahan Margomulyo Kecamatan Ngawi. Dinas tersebut berada di pusat kota, dekat dengan alun-alun serta dekat dengan pusat pemerintahan yang ada di Kabupaten Ngawi itu sendiri. Visi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini Menjadi Perizinan Standart ISO, misinya adalah meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memperoleh perizinan, mengembangkan iklim usaha dan menggali potensi daerah dalam rangka meningkatkan investasi daerah, meningkatkan efektifitas promosi dan kerjasama penanaman modal.

Tujuannya adalah memberikan pelayanan perizinan yang prima yaitu pelayanan perizinan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat dengan standart ISO untuk mendukung investasi daerah.

#### **B. Persolan-Persoalan Apakah Yang Dihadapi Dalam Pengimplementasian Sistem Online Single Submission Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik di Kabupaten Ngawi**

Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah

daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Polisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Padahal birokrasi tidaklah ditujukan dan dibangun untuk melayani diri mereka sendiri, tetapi juga melayani masyarakat serta menciptakan kondisi anggota masyarakat yang sejahtera sesuai dengan tujuan pelayanan itu sendiri. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang. Pemerintah daerah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat. Sebagai salah satu contoh adalah pemberian pelayanan kepada para pelaku usaha dalam pelayanan perizinan mendirikan izin usaha.

Pelayanan izin mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem online single submission di Kabupaten Ngawi ini mulai di terapkan penuh setelah adanya surat edaran dari menteri dalam negeri kepada BKPN (Badan Koordinasi Penanaman Modal). Sistem Online Single Submission ini sendiri sudah di terapkan pebuh semenjak tanggal 2 Januari 2019.

Untuk menindak lanjuti surat edaran yang di keluarkan oleh menteri dalam negeri maka, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat khususnya kepada pelaku usaha baik mikro, kecil, menengah, makro dan besar. Baik melalui media elektronik ataupun melalui media-media yang lain, agar informasi mengenai sistem Online Single Submission ini segera di ketahui oleh semua masyarakat dan para pelaku usaha.

Dalam Peraturan Pemerintah ini dijelaskan pelayanan OSS ini merupakan integrasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam hal perizinan berusaha. Sehingga, OSS juga disediakan di daerah-daerah, tak hanya untuk memberikan perizinan saja tapi juga untuk pengawasan terhadap sistem ini. Maka, tak heran jika ada sanksi yang dikenakan sanksi bagi gubernur dan bupati atau wali kota yang tidak melaksanakan OSS. Hal itu tercantum dalam Pasal 100 yang menjelaskan, akan ada sanksi bagi kepala daerah yang tidak memberikan pelayanan pemenuhan komitmen izin usaha atau izin komersial atau operasional sesuai dengan sistem OSS kepada investor yang telah memenuhi persyaratan.<sup>27</sup>

Adapun sanksi tersebut berupa teguran tertulis sebanyak dua kali. Teguran itu dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri jika teguran ditujukan kepada gubernur. Sementara teguran untuk bupati atau wali kota dilakukan oleh gubernur sebagai wakil pemerintah pusat. "Teguran diberikan sebanyak dua kali dengan jangka waktu masing-masing paling lama dua

---

<sup>27</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018

hari," seperti dikutip dari Pasal 100 ayat 3 PP tersebut.<sup>28</sup> Jika pemerintah tetap tidak juga melakukan pelayanan meski sudah ditegur secara tertulis dua kali maka, menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri mengambil alih penyelesaian pemenuhan Komitmen Izin Usaha atau Izin Komersial atau Operasional yang menjadi kewenangan gubernur dan melimpahkannya kepada Lembaga OSS. Atau bisa juga, gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat mengambil alih penyelesaian pemenuhan Komitmen Izin Usaha atau Izin Komersial atau Operasional yang menjadi kewenangan bupati atau wali kota dan melimpahkannya kepada Lembaga OSS.

Tetapi setelah itu, baik menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati atau wali kota akan mengenakan sanksi kepada pejabat yang tidak memberikan pelayanan OSS sesuai standar OSS. Tapi sayangnya sanksi tersebut tidak dijelaskan dalam PP ini. Hanya saja Pasal 101 menyebutkan, sanksi tersebut dikenakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang aparatur sipil negara. Tak hanya kepada pejabat terkait saja, sanksi tersebut juga bisa dalam bentuk disinsentif bagi daerah yang tidak melakukan OSS.

Tetapi, dalam penerapann sistem Online Single Submission ini banyak kendala, yakni salah satunya adalah bagaimana sumber daya manusia yang ada di daerah Kabupaten Ngawi sendiri cenderung menengah ke bawah. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Kepala Bidang

---

<sup>28</sup><https://nasional.kontan.co.id/news/ini-sanksi-daerah-yang-tak-layani-online-single-submission-oss> (04 Oktober 2019)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Ngawi Bapak Budi sebagai berikut:

*“Jadi Ngawi itu kota kecil dan kebanyakan penduduk dari kota Ngawi ini memiliki tingkat pendidikan menengah kebawah, maka untuk penerapan sistem Onloine Single Submission (OSS) dikalangan masyarakat pengusaha kota Ngawi agak mengalami keterlambatan perkembangan”<sup>29</sup>*

Ini merupakan salah satu faktor yang menjadi penghambat perkembangan tersebar luasnya informasi mengenai sistem Online Single Submission di Kabupaten Ngawi Hal ini sangat bertentangan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 96 huruf C, bahwa sumber daya manusia untuk pelaksanaan sistem OSS (*Online Single Submission*).<sup>30</sup>

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi mengatakan bahwa, Dinas ini dan para stafnya sudah sangat maksimal dalam melakukan tugasnya. Dengan adanya sistem Online Single Submission ini para staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi sangat terbantu sekali dengan sistem tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Budi Sebagai berikut:

*“Dengan adanya sistem baru yang dibuat oleh bapak Presiden Joko Widodo tentang sistem pelayanan izin mendirikan usaha terintegrasi secara elektronik atau yang disebut dengan Online Single Submission (OSS), sistem ini sangat membantu dan mempermudah kita, karena kita tidak perlu turun langsung ke*

---

<sup>29</sup> Budi, Kepala Bidang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Wawancara (12 Maret 2019)

<sup>30</sup> Peraturan Pemerintah Noor 24 Tahun 2018

*lapangan, cukup memantau dari data-data yang masuk di sistem kami”<sup>31</sup>*

Karena sebelum adanya sistem tersebut para staf masih perlu atau harus untuk terjun ke lapangan demi mengurus berkas-berkas atau data yang di butuhkan guna izin mendirikan usaha. Dan dengan adanya sistem Online Single Submission ini tingkat pelayanan terhadap publik semakin banyak terlaksana.

Sebagian besar visi dan misi dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu itu merupakan menyediakan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Pelayanan atau pendampingan kepada publik ini dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan cara melakukan pendampingan secara langsung ke tempat usaha tersebut dan ikut mendampingi dalam pengisian di web Online Single Submission.

Sebagai contoh salah satu pelaku usaha yang ada di Kabupaten Ngawi adalah Ibu Siti Maemunah. Beliau tinggal di Dusun Ngronggi, Desa Grudo, Kecamatan Ngawi, Kabupaten Ngawi. Beliau menjadi pelaku usaha sudah lebih dari 10 Tahun, dengan usaha menengah kecil atau mikro. Modal yang dikeluarkan pada awal memulai sebuah usahanya yakni kurang lebih sebesar Rp. 50.000.000,00 , dengan penghasilan perbulan kurang lebih sebesar Rp. 10.000.000,00 sampai Rp. 15.000.000,00.

---

<sup>31</sup>Budi, Kepala Bidang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Wawancara (12 Maret 2019)

Ibu Siti Maemunah sendiri berjualan mulai dari alat-alat perlengkapan untuk tasyakuran atau dalam istilah Jawa bancaan atau kendurenan, serta kebutuhan rumah tangga seperti halnya toko kelontong yang ada. Ibu Siti Maemunah sendiri mulai mendaftarkan usahanya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi melalui sistem Online Single Submission baru sekitar bulan Januari 2019. Menurut Ibu Siti Maemunah sistem yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi ini sangat bagus dan efektif terhadap pelayanan perizinan mendirikan usaha di Kabupaten Ngawi itu sendiri.

Akan tetapi pasti ada plus dan minusnya dalam sistem yang dibuat oleh pemerintah ini. Plusnya itu sistem ini sangat efektif bagi pelaku usaha yang ingin mendaftarkan usahanya, dan minusnya seperti yang dikatakan oleh Ibu Siti Maemunah sebagai berikut:

*“para pelaku usaha kurang mengerti atau kurang faham dengan sistem yang diterapkan oleh pemerintah ini, karena kebanyakan para pelaku usaha yang ada di Kabupaten Ngawi itu sendiri memiliki pendidikan yang menengah ke bawah jadi perkembangan melalui Teknologi Informasi tidak terlalu mengikuti dan juga karena sedikitnya pemahaman tentang Teknologi Informasi.”<sup>32</sup>*

Kesulitan yang dialami oleh Ibu Siti Maemunah sebagai pelaku usaha dikarenakan prosedural untuk penggunaan sistem Online Single Submission yang tidak dimengerti oleh Ibu Siti Maemunah sebagai pelaku usaha. Berikut prosedural untuk menggunakan OSS (Online Single

---

<sup>32</sup> Siti Maemunah, Wawancara (13 Maret 2019)

Submission) yakni Membuat user-ID, Log-in ke sistem OSS dengan menggunakan user-ID, Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB), Untuk usaha baru melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya, Untuk usaha yang telah berdiri: melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimiliki, memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, mengubah dan/memperbarui data perusahaan.

Dari kelima prosedural diatas dapat kita lihat kesulitannya, yakni terletak dalam pengisian formnya atau cara pengisiannya yang masih di bingungkan oleh Ibu Siti Maemunah sebagai pelaku usaha, karena banyak sekali komponen-komponen yang harus diisi oleh pelaku usaha. Sebenarnya bisa saja pelaku usaha mengisi proseduralnya tetapi harus di dampingi oleh pihak dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi. Jadi apa yang dirasakan oleh Ibu Siti Maemunah ini secara tidak langsung berlawanan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Huruf L tentang kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>33</sup>

Analisis diatas merupakan keterangan yang di dapatkan dari salah satu pedagang. Dan kini saya juga mengambil sample wawancara kepada pelaku usaha yang lain, yang bisnisnya berkaitan dengan peralatan

---

<sup>33</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

olahraga atau sport, seperti yang dikatakan oleh bapak Nur mengenai sistem OSS ini, sebagai berikut:

*“Kurangnya sosialisasi sistem Online Single Submission dari pemerintah terhadap pengusaha-pengusaha kecil hingga menengah, yang mengakibatkan banyak pengusaha kecil menengah tidak terdaftar atau sedikit yang mendaftarkan usahanya atas ketidak tahuannya terhadap sistem Online Single Submission”.*<sup>34</sup>

Dari keterangan yang diperoleh dari Bapak Nur sebagai pelaku usaha maka dapat disimpulkan bahwasannya pengelolaan dalam sistem ini sebenarnya sudah sangat bagus, namun dalam pengimplementasiannya masih kurang, dan belum maksimal seperti keterangan yang didapat dari Bapak Nur. Berikut tabel kendala-kendala yang dialami oleh pelaku usaha dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

| <b>Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</b>                         | <b>Pelaku Usaha</b>  |
|---|--|
| Tingkat pendidikan pelaku usaha yang masih rendah                                     | Pelaku usaha masih mengalami kesulitan Cara mengoperasikan sistem Online Single Submission |
| Pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam memahami sistem Online Single Submission | Minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas terhadap sistem Online Single Submission    |

### **C. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengatasi persoalan izin mendirikan usaha melalui sistem *Online Single Submission***

Dalam hal ini Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berusaha secara maksimal dan berusaha

<sup>34</sup> Siti Maemunah, Wawancara (13 Maret 2019)

membuat inovasi agar program-programnya dapat terlaksanakan secara maksimal. Salah satunya yakni sistem *Online Single Submission* yang dalam penerapannya pemerintah sudah berusaha secara maksimal, akan tetapi para pelaku usaha menilai sistem OSS ini masih belum terlaksanakan secara maksimal. Berikut upaya-upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; pertama, sosialisasi OSS harus dilakukan secara terus menerus, karena masih banyak dari pengguna OSS yang kurang memahami mekanisme dari sistem tersebut. Seperti yang dikatakan oleh kepala bidang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi:

*“Upaya kita selalu mengadakan sosialisasi kepada pemerintah di setiap kecamatan yang kemudian dilanjutkan kepada para pelaku usaha”*

Kedua, pendampingan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bagi pelaku usaha yang mengajukan pengurusan perizinan, serta penguatan Satgas Kemudahan Berusaha di tingkat daerah. Karena mayoritas pelaku usaha terutama pelaku usaha kecil-menengah mereka cenderung memiliki pendidikan yang masih rendah, dan kecenderungan untuk bertemu orang banyak dan orang yang baru adalah hal yang jarang untuk mereka. Maka perlu pendampingan khusus untuk para pelaku usaha tidak terkecuali.<sup>35</sup>

Ketiga, reformasi peraturan perizinan berusaha di mana baik pemerintah pusat maupun daerah wajib melakukan evaluasi atas seluruh

---

<sup>35</sup><https://nasional.kontan.co.id/news/ini-sanksi-daerah-yang-tak-layani-online-single-submission-oss> (04 Oktober 2019)

dasar hukum pelaksanaan proses perizinan berusaha yang berlaku pada saat ini.

#### **D. Pelayanan Perizinan Mendirikan Usaha Secara Elektronik Melalui Sistem Online Single Submission Perspektif Hukum Islam.**

Selanjutnya, proses pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission jika dikaitkan dengan kaidah fikih dalam Islam yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, yaitu:

تَصَرُّفُ الْأِمَامِ عَلَى الرَّاعِيَةِ مَنُوطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

Ungkapan itu adalah kaidah fikih, artinya: Kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya bergantung pada kemaslahatan.

Makna kata *tasarruf* dalam kaidah ini sedikit berbeda dengan kaidah-kaidah sebelumnya. Secara bahasa sama-sama berarti “sebuah tindakan”, namun secara konteks yang disesuaikan dengan runtutan kalimat, maka ada perbedaan. Jika kaidah-kaidah sebelumnya terfokus pada harta benda, maka makna *tasarruf* adalah melakukan tindakan hukum terhadap harta, seperti jual beli, hibbah, sewa menyewa dan sejenisnya. Sedangkan makna *tasarruf* dalam kaidah ini lebih mengarah kepada tindakan hukum berupa kebijakn dan politik.<sup>36</sup>

Rakyat adalah mereka yang ada dibawah orang yang telah diangkat secara legal sebagai pemimpin untuk memimpin dan melayani mereka.

Dalam konteks ini, pemimpin yang dimaksud adalah mulai tingkat tinggi

<sup>36</sup> Abbas Arfan, 99 kaidah fiqh muamalah kulliyah., 262-263

dengan wilayah yang luas, seperti presiden sampai tingkat rendah dengan wilayah yang sempit, seperti etua Rukun Tetangga atau RT dan sebagainya.

Imam Nawawi mengatakan, “Para ulama mengatakan bahwa pemimpin adalah orang yang menjaga, terpercaya, dan disiplin dengan kebaikan tanggungjawabnya terhadap segala sesuatu yang menjadi tanggungjawabnya, dia dituntut bertindak adil dan menjalani kemaslahatan-kemaslahatan agama, dunia, dan segala yang berkaitan dengannya. Dan juga penguasa wajib memberikan nasehat terhadap rakyatnya dan bersungguh-sungguh untuk kemaslahatan rakyatnya dalam hal agama dan dunia.<sup>37</sup>

Dari kaidah ini dapat disimpulkan bahwa pemimpin kaum muslimin memiliki wilayah pengawasan atas rakyat secara umum dan dalam urusan umum, maka tindakan dan kebijakannya terhadap rakyat harus berdasarkan kemaslahatan umum. Sebab, sesungguhnya kepemimpinan diberikan kepadanya untuk kemaslahatan, menjaga darah, kehormatan dan harta rakyatnya. Barang siapa yang memegang urusan manusia, maka dia harus bertindak untuk mewujudkan kemaslahatan, karena dia tidak berkuasa terhadap mereka dan tidak diberi kekuasaan dalam batas-batas kekuasaannya, kecuali untuk melayani orang yang berada dibawah tanggung jawabnya, menegakkan keadilan diantara mereka, dan mewujudkan kemaslahatan dan kebaikan untuk mereka.

---

<sup>37</sup> Abdul Karim Zaidan, *Al-Wajiz.*, 154-155

Alhasil, kebijakan para pemegang urusan (pemimpin) tidak dianggap legal menurut syara' kecuali untuk kemaslahatan manusia atau rakyatnya secara umum, karena kebijakan (pemimpin) atas rakyatnya harus berdasarkan pada kemaslahatan.

Sebagai contoh kebijakan pemerintah dalam bidang fiqh muamalah yang seharusnya berbasis maslahat, seperti kebijakan pemerintah dalam sektor ekonomi harusnya berpihak kepada sector ril dan ekonomi rakyat kecil dan menengah. Karena dengan memfokuskan kemaslahatan pada sektor ril dan ekonomi rakyat kecil dan menengah akan lebih maslahat, sebab kebanyakan masyarakat Indonesia berada disitu.<sup>38</sup>

Dari pemaparan kaidah-kaidah diatas dapat kita simpulkan bahwa perspektif hukum islam terhadap adanya pelayanan izin mendirikan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan program dari pemerintah yang diperuntukkan untuk pejabat daerah yang akan diberikan kepada para pelaku usaha, untuk memudahkan segala proses pelayanan izin mendirikan usaha. Karena sistem itu di fasilitasi oleh pejabat daerah, guna memudahkan bagi masyarakat atau pelaku usaha baik menengah kebawah maka pandangan menurut islam diperbolehkan seperti penjelasan kaidah diatas.

---

<sup>38</sup> Abbas Arfan, *99 kaidah fiqh muamalah kulliyah.*, 262-263

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Implementasi pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission di Kabupaten Ngawi, mulai di terapkan penuh setelah adanya surat edaran dari Menteri dalam Negeri kepada BKPN (Badan Koordinasi Penanaman Modal) dan mulai diterapkan pada 2 Januari, dimana dalam pengimplementasian sistem Online Single Submission ini banyak kendala, yakni salah satunya adalah bagaimana sumber daya manusia yang ada di daerah Kabupaten Ngawi sendiri cenderung menengah ke bawah. Dan juga masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang sistem Online Single Submission hal ini akan membuat pemerintah daerah setempat dapat dikenai sanksi, sesuai dengan Pasal 100 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yang menjelaskan, akan ada sanksi bagi kepala daerah yang tidak memberikan pelayanan pemenuhan komitmen izin usaha atau izin komersial atau operasional sesuai dengan sistem OSS kepada investor yang telah memenuhi persyaratan. Dan juga Kendala para pelaku usaha dalam pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission di Kabupaten

Ngawi adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur dari proses pelayanan ini, sehingga menyebabkan para pelaku usaha enggan untuk mendaftarkan usahanya, karena mereka menganggap bahwa proses pendaftaran tersebut akan membutuhkan waktu yang akan lama dan akan ribet atau repot dalam proses pengurusannya.

2. Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga sudah berusaha secara maksimal dan berusaha membuat inovasi agar program-programnya dapat terlaksanakan secara maksimal. Salah satunya yakni sistem *Online Single Submission* yang dalam penerapannya pemerintah sudah berusaha maksimal, salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sosialisasi OSS harus dilakukan secara terus menerus, karena masih banyak dari pengguna OSS yang kurang memahami mekanisme dari sistem tersebut.
3. Pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission perspektif Hukum Islam, dibolehkan selama keputusan seorang pemimpin suatu pemerintahan haruslah selalu berorientasikan kepada kebaikan masyarakat.

## **B. Saran**

1. Bagi pemerintah khususnya lembaga pemerintahan yang berwenang atau berkaitan dengan pelayanan perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission, agar memberikan

sosialisasi kepada masyarakat, terutama para pelaku usaha, bahwa proses perizinan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem Online Single Submission, adalah untuk memudahkan para pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya.

2. Bagi Masyarakat khususnya bagi para pelaku usaha agar lebih memanfaatkan segala fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quranul Karim

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018

Halim, Nur Lia, Skripsi Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Enrekang

Luthfi J. Kurniawan, *Wajah Buram Pelayan Publik*, Malang Corruption Wacth (MCW) Malang dan Aliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi (YAPPIKA) Jakarta 2007.

Nuria Siswi Enggarani. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*. Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2016.

### Buku

Luthfi J. Kurniawan, *Wajah Buram Pelayan Publik*, Malang Corruption Wacth (MCW) Malang dan Aliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi (YAPPIKA) Jakarta 2007, 39

Harahap, Arselan; Maruto MD; LP3ES Indonesia 2000, *Petunjuk Mengurus Izin dan Rekomendasi Sektor Industri dan Perdagangan*

- Agus Sudaryanto, *Pengantar Ilmu Hukum Pengertian dan Perkembangannya di Indonesia*, (Malang: Setara Press, 2018), 91
- Koentjaraningrat dalam H. Halim HS, Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, 305
- Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 8.
- Romli Atmasasmita, *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum*, (Bandung : Mandar Maju, 2001), 55.
- Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum*, (Bandung : Bina Cipta, 1983), 80.
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2012, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Penerbit NUANSA, 19
- Abdul karim zaidan, *al –wajiz.*, 154-155
- Abbas Arfan, *99 kaidah fiqh muamalah kulliyah.*, 262-263
- Taisirul karimir Rahman, *Tafsir Al-Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010), 639
- Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 89
- Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), 168
- Tim Redaksi Forum Sahabat, *Pedoman Praktis Mengurus Izin Industri dan Perdagangan*, Jakarta: Niaga Swadaya. 2010, 16-17.

Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Jakarta, PT. Grafindo, 2001), 3.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UII Press, 1981), 5.

Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004), 57.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, 51.

Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 30

Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktik*, 57.

Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, 167- 168

Burhan Asshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 95.

#### **Website**

Bisnis. com (23 Juli 2018)

<https://nasional.kontan.co.id/news/ini-sanksi-daerah-yang-tak-layani-online-single-submission-oss> (04 Oktober 2019)

## LAMPIRAN

### Lokasi Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Proses pelayanan kepada pelaku usaha



## Pedoman Wawancara I

Narasumber: Bapak Budiono (KABID Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

### Daftar Pertanyaan:

1. Sejak kapan sistem Online Single Submission ini diberlakukan pemerintah?
2. Persoalan apa yang dihadapi oleh petugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ?
3. Apa upaya yang dilakukan oleh petugas untuk mengantisipasi persoalan-persoalan yang ada ?
4. Bagaimana penerapan sistem Online Single Submission di Kabupaten Ngawi sendiri ?
5. Apakah dengan adanya sistem Online Single Submission dapat mempermudah pekerjaan para petugas ?

## Pedoman Wawancara II

Narasumber: Bapak Nur dan Ibu Siti (Pelaku Usaha)

Daftar Pertanyaan:

1. Mulai kapan kah pelaku usaha memulai usahanya?
2. Sejak kapan pelaku usaha bergabung melalui sistem Online Single Submission ?
3. Apa pendapat para pelaku usaha tentang adanya sistem Online Single Submission yang diterbitkan oleh pemerintah ?
4. Persoalan apa yang dihadapi oleh para pelaku usaha dengan adanya sistem Online single Submission ?
5. Apakah dengan adanya sistem Online Single Submission mempermudah para pelaku usaha untuk mengelola usahanya ?

