

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas penyediaan layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan berbagai fasilitas umum, baik dalam bentuk jasa maupun nonjasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar serta menjamin terpenuhinya hak-hak setiap warga negara. Pelayanan tersebut diselenggarakan untuk memenuhi kepentingan publik dan dilaksanakan oleh organisasi sektor publik, khususnya institusi pemerintahan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelaksana pelayanan publik adalah aparatur pemerintah beserta seluruh perangkat dan unsur kelembagaan yang mendukung pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat (Rohman dkk, 2008) dalam (Winengan, 2021).

Pelayanan publik merupakan konsep yang sangat penting dalam sistem birokrasi suatu negara. Pemerintah memegang peran utama dalam menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti perizinan, kesehatan, pendidikan, utilitas, dan sektor lainnya. Tingginya harapan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan mendorong adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia juga memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja pemerintah agar lebih efektif dan efisien, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat (Mahpuddin, 2022).

Salah satu upaya pemerintah untuk mempercepat layanan publik adalah dengan menerapkan sistem perizinan usaha berbasis elektronik. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, kegiatan atau rangkaian yang disebut pelayanan

publik harus dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat akan pelayanan, dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diselenggarakan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut mencakup penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat.

Sebagai salah satu tindakan pelayanan pemerintah kepada masyarakat diantaranya adalah dengan tentang pelayanan *Online Single Submission*, sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 yang kemudian diubah peraturan baru yaitu Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Melalui PP ini, izin usaha diberikan berdasarkan klasifikasi risiko kegiatan usaha rendah, menengah, dan tinggi dimana semakin rendah risikonya, semakin sederhana pula persyaratan perizinannya. Tujuan utamanya adalah untuk mempercepat investasi, meningkatkan kemudahan berusaha, dan mendorong efisiensi dalam pelayanan perizinan di Indonesia.

Melalui regulasi tersebut, sistem *Online Single Submission* (OSS) dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses perizinan usaha yang sebelumnya tersebar di berbagai instansi menjadi satu pintu pelayanan berbasis digital. Pendekatan berbasis risiko dalam *Online Single Submission* (OSS)

mengklasifikasikan jenis usaha berdasarkan tingkat risiko, sehingga proses perizinan dapat disesuaikan dengan karakteristik usaha, khususnya bagi pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Hal ini dapat diharapkan dapat memberikan kemudahan akses perizinan, mempercepat proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Tabel 1. 1
Jumlah NIB Terbit Pada Pelaku UMK Tahun 2024-2026

Tahun	NIB terbit
2024	3.503
2025	5.397
14/04/2026	753
Total	9.623

Sumber: DPMPTSP Kota Lhokseumawe

Berdasarkan tabel diatas, dapat menggambarkan bahwa jumlah Usaha Mikro Kecil (UMK) di Kota Lhokseumawe yang telah memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) pada periode tahun 2024 hingga 2026 tercatat sebanyak 9.623 NIB, Pada tahun 2024, tercatat sebanyak 3.503 NIB telah terbit, dan angka ini mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada tahun 2025 menjadi 5.397 NIB. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kesadaran pelaku UMK untuk melegalkan usahanya melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) mulai naik, seiring dengan kemudahan akses dan kebijakan pemerintah yang mendorong percepatan investasi di tingkat lokal.

Pada tahun 2026 (hingga tanggal 14 April) jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) yang terbit tercatat sebanyak 753, yang menunjukkan angka yang lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya. Kondisi ini dapat dipahami karena

karena data tahun 2026 masih bersifat sementara (belum satu tahun penuh), sehingga belum dapat dibandingkan secara langsung dengan capaian tahunan sebelumnya. Secara keseluruhan, data tersebut mencerminkan adanya perkembangan positif dalam formalitas Usaha Mikro Kecil (UMK), meskipun tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan jumlah pelaku usaha yang terdaftar secara resmi.

Meskipun jumlah keseluruhan Nomor Induk Berusaha (NIB) meningkat, terdapat fenomena permasalahan yang cukup krusial yaitu hasil data awal menunjukkan bahwa masih terdapat rendahnya literasi digital di kalangan pelaku usaha. Terdapat pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK) yang belum sepenuhnya memahami mekanisme digitalisasi dan masih memiliki persepsi konservatif bahwa pengurusan izin harus dilakukan secara manual melalui interaksi tatap muka di kantor dinas.

Sebagaimana data awal yang disampaikan oleh informan, beliau menyatakan walaupun sistem telah dirancang untuk memudahkan layanan perizinan, terdapat pelaku usaha yang belum memahami proses digitalisasi dan masih beranggapan bahwa penerbitan izin harus dilakukan secara tatap muka di kantor. Perlu ditegaskan bahwa hal ini merupakan tanggungjawab penuh pelaku usaha. Sistem ini sengaja dikembangkan oleh pemerintah pusat agar proses perizinan tidak lagi mengharuskan kehadiran fisik. (Lissa Yoesfandi, 4/11/2025)

Berdasarkan data awal yang disampaikan oleh informan, dapat dijelaskan bahwa meskipun sistem perizinan berbasis digital telah dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan, penerapannya masih menghadapi kendala pada aspek pemahaman pengguna, khususnya pelaku usaha.

Hal ini tercermin dari masih adanya persepsi di kalangan pelaku usaha yang menganggap bahwa proses penerbitan izin harus dilakukan secara tatap muka di kantor pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi perizinan dengan tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara konseptual, sistem perizinan berbasis elektronik dikembangkan oleh pemerintah pusat untuk mendorong transformasi pelayanan publik yang efektif, transparan, dan tidak bergantung pada kehadiran fisik. Namun demikian, realitas di lapangan memperlihatkan bahwa tidak seluruh pelaku usaha memiliki kemampuan adaptasi yang memadai terhadap perubahan sistem tersebut. Dengan demikian, permasalahan utama yang muncul bukan semata-mata pada sistem yang disediakan, melainkan pada rendahnya pemahaman dan kesiapan pelaku usaha dalam mengakses layanan digital.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pelayanan Perizinan Usaha Pada Usaha Mikro Kecil (UMK) Melalui Sistem *Online Single Submission* Kota Lhokseumawe”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan perizinan usaha pada Usaha Mikro Kecil (UMK) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kota Lhokseumawe?
2. Apa kendala dalam pelayanan perizinan usaha pada Usaha Mikro Kecil (UMK) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kota Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, fokus kajian yang terkait pelayanan perizinan usaha pada Usaha Mikro Kecil (UMK) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kota Lhokseumawe, yaitu:

1. Pelayanan perizinan usaha pada Usaha Mikro Kecil (UMK) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kota Lhokseumawe yang difokuskan pada *Tangibles* (Bukti Langsung), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).
2. Kendala dalam pelayanan perizinan usaha pada Usaha Mikro Kecil (UMK) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kota Lhokseumawe.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam memberikan pelayanan perizinan usaha pada Usaha Mikro Kecil (UMK) di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui kendala sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam memberikan pelayanan perizinan usaha pada Usaha Mikro Kecil (UMK) di Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan pemahaman secara komprehensif mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan pelayanan perizinan berusaha bagi Usaha Mikro Kecil (UMK) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik dan sumber rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik serupa pada masa mendatang.