



Implementasi Peraturan Daerah Kota Mataram No 1 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Yuma Hayani^{1*}, Rispawati², Sawaludin³, Yuliatin⁴

^{1, 2, 3, 4} Program Studi PPKn, FKIP, Universitas
Mataram

[*yumananik866@gmail.com](mailto:yumananik866@gmail.com)

Article Info

Article history:

Received: 28th December
2024

Revised: 30th January
2025

Accepted: 17th February
2025

Keywords:

Local regulations,
Licensing Business,
Risk, Mataram

ABSTRACT

The purpose of the following study is to determine the implementation of the Mataram City Local Regulation No. 1 of 2022 related to the implementation of risk-based business licensing, especially in the trade sector, culinary type MSMEs and obstacles in the implementation of Mataram City Regional Regulation Number 1 of 2022 concerning the implementation of risk-based business licensing. Data collection methods were carried out to collect research data, namely through interviews, observation, and documentation. The study was conducted in the city of Mataram, with research samples including the business licensing service section and the head of the UMKM of Kelurahan Rembiga. The sample selection was carried out through purposive sampling technique, namely by determining several indicators according to certain criteria. The results of research related to the implementation of regional policies related to the implementation of risk-based business licensing in the city of Mataram show that the implementation of regional regulations in terms of providing services to business actors through online risk-based with the Online Single Submissions (OSS) site has achieved good synergy. Reviewed from the service implementation mechanism, implementation results, implementation evaluation and using the theory of public policy implementation based on George C. Edward III. In addition, it will also be examined regarding a number of obstacles faced in the implementation of risk-based business licensing services by public officials, namely DPMPTSP as the policy organizer and its staff.

This work is licensed under the Creative
Commons Attribution-Share Alike 4.0
International License.
©2025 by the author(s).



Corresponding Author:

Yuma Hayani
Prodi PPKn, FKIP
Universitas Mataram
yumananik866@gmail.com

PENDAHULUAN

Sebagai bentuk upaya negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar serta hak-hak sipil tiap warga negara atas produk, jasa, serta layanan publik, pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi warganya. Ketentuan ini tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Proses pembentukan suatu kebijakan publik, berupa peraturan daerah, harus sesuai dengan norma-norma sosial dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang lebih tinggi dalam rangka mencapai tujuan bernegara, sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan UUD Negara RI Tahun 1945. Upaya pemerintah dalam kesejahteraan warga negara, khususnya bidang ekonomi, antara lain dilakukan dengan membentuk peraturan daerah yang memungkinkan terciptanya ekosistem usaha yang teregulasi dengan baik.

Pada konteks regulasi yang berkaitan dengan perizinan berusaha terjadi peralihan, dari yang sebelumnya bernama perizinan berusaha berbasis perizinan menjadi perizinan berusaha berbasis risiko. Perubahan ini mengacu pada Peraturan Pemerintah (PP) no 5 Tahun 2021 terkait Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Latar belakang perubahan nomenklatur kebijakan ini adalah karena perizinan perusahaan berbasis izin berdampak pada terjadinya tumpang tindih dalam persyaratan perizinan, yang menimbulkan terjadinya keterlambatan penerbitan izin bagi jenis usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Kesulitan dalam memperoleh izin usaha menyebabkan sektor UMKM menjadi pihak yang terkendala dalam perkembangan usahanya (Oktviani, 2022). Berdasar pada hal ini, pemerintah Kota Mataram menerbitkan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 1 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai ketentuan yang mengatur tentang pelayanan yang menerbitkan izin usaha.

Izin usaha adalah salah satu sebagai faktor penentu keberlangsungan usaha. Izin usaha juga berfungsi sebagai pelindung dari tindakan-tindakan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, entah itu dari pembongkaran usaha, penggusuran lapak, perampasan hak usaha dan lainnya. Adapun izin usaha yang menjadi kajian khusus dalam penelitian ini adalah izin usaha pada jenis usaha berisiko rendah pada sektor perdagangan jenis UMKM (Anggraeni, 2021).

Seiring pesatnya perkembangan teknologi di era modern saat ini, pemerintah telah melakukan peningkatan di bidang pelayanan administratif guna mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas kebijakan melalui inovasi pemanfaatan teknologi. Penerapan teknologi canggih, khususnya dalam penyediaan layanan perizinan online, bertujuan untuk mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh layanan perizinan serta penanaman modal bagi badan usaha dan perseorangan (Devita & Wardoyo, 2024). Perizinan berusaha juga telah menggunakan sistem operasi pendaftaran online ataupun *Online Single Submission (OSS)* sebagai pelayanan perizinan berusaha yang telah terintegrasi secara elektronik sesuai regulasi pemerintah pusat, tuntutan persaingan global dan tuntutan dunia usaha agar terciptanya ketertiban, keamanan, kenyamanan, sekaligus perlindungan dan kepastian hukum bagi pelaku usaha.

Berdasarkan observasi awal ditemukan hasil yang menyatakan bahwa meskipun mayoritas pelaku usaha di Kota Mataram sudah menaati Perda Kota Mataram No 1 Tahun 2022 terkait Perizinan Berusaha, baik dengan mengurus surat izin usaha secara manual dan atau mendaftarkan secara online, akan tetapi masih terdapat masyarakat pelaku usaha baru yang tidak bisa mendaftarkan usahanya. Hal ini terjadi karena terdapat persepsi pada masyarakat bahwa prosedur pengurusan surat izin usaha bersifat berbelit-belit. Selain itu ada juga persepsi tentang biaya pengurusan izin yang relatif besar, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, dan tidak ada jangka waktu baku dalam penyelesaian izin.

Hal ini sejalan dengan pendapat (Yuliatin, 2023) bahwa masyarakat masih mengeluhkan birokrasi pelayanan publik yang berbelit-belit, rawan pemerasan serta tingginya potensi pungutan liar yang melanggar hukum. Sebenarnya, birokrasi perizinan dipandang sebagai suatu masalah yang menghambat pertumbuhan komunitas bisnis di Indonesia. Selain masalah birokrasi, masyarakat juga belum sepenuhnya mengetahui keberadaan berbagai program pengurusan perizinan yang dewasa ini sudah bisa dilakukan secara online, dan melalui beberapa program lain yang diluncurkan Pemda Kota Mataram, misalnya melalui pelayanan berbantuan dan pelayanan bergerak DPMTSP. Pelayanan berbantuan tampil dalam bentuk Mall Pelayanan Publik. Adapun pelayanan bergerak muncul dalam bentuk Mobil Keliling DPMTSP Kota Mataram. Ketidaktahuan ini ditenggarai terjadi karena kurangnya pemahaman terhadap kemajuan teknologi pelayanan serta masih kurangnya informasi yang diterima masyarakat tentang keberadaan pelayanan DPMTSP.

Sebagai akibat dari kinerja birokrasi yang belum optimal, muncul citra buruk pada pelayanan pengurusan perizinan usaha dan turunnya kepercayaan masyarakat. Adapun kurangnya sosialisasi program-program pengurusan perizinan usaha menjadikan masyarakat malas untuk menaati peraturan berkenaan dengan perizinan (Fitriani dkk, 2024). Permasalahan mengenai implemmentasi peraturan perizinan usaha di Kota Mataram perlu untuk dikaji kebenarannya serta dicarikan solusi untuk pemecahan masalah terkait persepsi tersebut secara lebih mendalam.

METODE

Metode yang dipergunakan dalam artikel ini adalah metode kualitatif dengan memanfaatkan desain penelitian deskriptif. Penelitian dan wawancara dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Mataram. Lokasi observasi sendiri dilakukan di Kelurahan Rembiga. Rentang waktu penelitian dimulai dari tanggal 25 Oktober 2024- 25 November 2024 dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pemilihan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria sampel studi ini adalah orang-orang yang secara nyata mengetahui informasi yang dibutuhkan, orang menjadi penyelenggara, serta orang yang merasakan dampak program pelayanan. dalam hal ini termasuk seksi pelayanan perizinan berusaha dan non-usaha dalam jabatan fungsional, yakni Analisis Kebijakan Ahli Muda, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda, Staf Front Office dan Ketua UMKM Kelurahan Rembiga. Adapun metode yang diterapkan guna mendapatkan data yang diperlukan antara lain yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan lembar pedoman observasi, lembar pedoman wawancara, serta lembar dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan teori Miles dan Huberman, yang terdiri dari proses memilah dan memilih data untuk disajikan dan disimpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko menggunakan sistem *Online Single Submissions (OSS)* sudah dapat dikategorikan sebagai sangat baik. Kategori tersebut didukung oleh hasil wawancara dan observasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang mudah, cepat dan memuaskan masyarakat terhadap hasil kinerja dari pihak penyelenggara, yakni DPMTSP, yang difasilitasi oleh sistem yang sangat pintar serta canggih dari pusat. Selain itu dibuktikan juga dengan indeks survey kepuasan masyarakat, juga didukung oleh data peningkatan jumlah pelaku usaha yang mengurus dan mendapatkan izin usaha sesuai tingkat risiko usaha yang dijalankan dari tahun ke tahun sehingga menjadi indikator tercapainya tujuan dari peraturan daerah itu sendiri. Adapun hal-hal yang dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan pelaksanaan kebijakan daerah terkait penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko di Kota Mataram diantaranya:

a. Mekanisme Pelaksanaan

Mekanisme pelaksanaan peraturan daerah didefinisikan sebagai tata cara terlaksananya kebijakan daerah yang ditetapkan di daerah agar dipatuhi dan dijalankan oleh masyarakat (Fitri, 2021). Pasal 24 ayat (1) Perda Kota Mataram No 1 Tahun 2022, menetapkan bahwa layanan sistem OSS disediakan oleh pelaku usaha secara mandiri, mengatur proses pelaksanaan perizinan berusaha berbasis risiko. Ayat (2) menyatakan pelayanan secara mandiri dilakukan menggunakan fasilitas sendiri atau yang disediakan oleh DPMTSP. Pada ayat (3) dinyatakan bahwa DPMTSP menawarkan layanan bergerak, dalam hal ini sistem OSS tidak dapat dioperasikan secara mandiri. Layanan bergerak dilaksanakan dengan menggunakan sarana transportasi berupa Mobil Keliling DPMTSP. Sedangkan layanan berbantuan dilaksanakan secara interaktif antara DPMTSP dengan pelaku usaha di Mal Pelayanan Publik. Adapun tata cara pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha yang terjadi di lapangan dapat dilihat dari beberapa sub indikator di bawah ini:

1) Alur Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Pada dasarnya pelaksanaan kebijakan tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa langkah-langkah yang jelas dan sistematis. Penetapan langkah-langkah ini bertujuan untuk mempermudah proses pelaksanaan layanan. Sistematis pada laman OSS dan sistematis yang ditemukan sebagai data di lapangan menunjukkan kesesuaian diantara keduanya terkait alur pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko. Langkah-langkah tersebut tersusun sebagai berikut: (a) Pelaku Usaha mendaftarkan diri, (b) Mengisi data-data yang tertera pada laman OSS, (c) Data yang telah diinput diverifikasi langsung oleh sistem, (d) Penerbitan output berupa Nomor Induk Berusaha (NIB).

Melalui alur ini, dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah dalam mengurus penerbitan surat izin usaha melalui sistem OSS secara online tidak sesulit dan serumit yang dibayangkan oleh para pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena sistem sudah mendesain alur pelayanan sebagai upaya mencapai tujuan pelayanan yang mudah, cepat dan hemat, baik dari segi tenaga, waktu maupun biaya (gratis) sebagaimana yang ditetapkan oleh peraturan lebih tinggi.

2) Syarat Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Persyaratan terkait perizinan berikutnya adalah berupa berkas-berkas yang menjadi alat atau bahan untuk diinput ke dalam sistem OSS secara online. Proses pengisian data membutuhkan ketelitian supaya tidak menjadi kendala terbitnya surat izin. Pada laman OSS, persyaratan mendasar untuk kepemilikan akun adalah Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kata sandi. Untuk mendapatkan NIK bisa dilakukan melalui Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan diinput dengan menggunakan handphone yang dimiliki oleh pendaftar. Jika pendaftaran dilakukan melalui pelayanan berbantuan maupun pelayanan bergerak maka syaratnya cukup dengan KTP, alamat Email atau Nomor WhatsApp. Penentuan persyaratan yang sangat mudah dan familiar dalam proses pengurusan surat izin menjadi faktor pendukung baiknya aktivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di Kota Mataram.

3) Jenis Izin Terbit dalam Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Jenis izin yang diterbitkan melalui OSS ditentukan oleh sistem pusat sesuai dengan klasifikasi tingkat risiko usaha yang dijalankan. Penerbitan izin sesuai tingkat risiko usaha pada Perda Kota Mataram No 1 Tahun 2022 diatur dalam Pasal 13 ayat (1) yang menyatakan bahwa jenis izin usaha dengan risiko rendah berupa Nomor Induk Berusaha (NIB). Sedangkan pada pasal (14) dinyatakan bahwa perusahaan dengan lisensi NIB dan Sertifikat Standar merupakan jenis lisensi dengan risiko menengah hingga rendah. Upaya sistem OSS dalam menentukan tingkat risiko dari usaha yang didaftarkan untuk memiliki izin menggunakan pedoman Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI). Dalam rangka mewujudkan keseragaman konsep, definisi, serta klasifikasi lapangan usaha dalam perkembangan serta pergeseran kegiatan ekonomi yang berlaku dan terjadi di Indonesia, maka KBLI mengklasifikasikan kegiatan ekonomi sebagai produk ataupun output, baik berupa barang ataupun jasa yang disesuaikan dengan lapangan usaha (Arianto, 2020).

Terdapat berbagai macam jenis KBLI pada laman OSS pada alur pengisian data. Tahap ini menyediakan pilihan jenis usaha yang akan dipilih sesuai bidang usaha seperti perdagangan dan lainnya. Setelah itu, pada tahap verifikasi muncul tingkatan risiko usaha yang dijalankan, yakni risiko rendah, menengah atau tinggi. Sesuai acuan pada KBLI, sektor perdagangan diklasifikasikan sebagai risiko rendah dan menengah rendah. Sektor inilah yang menjadi fokus penelitian, yakni risiko rendah dan menengah rendah pada sektor perdagangan UMKM jenis kuliner. Adapun jenis surat izin yang terbit adalah Nomor Induk Berusaha (NIB) sekaligus Sertifikat Standar, disertai izin-izin lain untuk menguji keamanan bahan-bahan yang akan diproduksi yang membutuhkan izin bernama Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT), sebagai salah satu bukti bahan dan keamanan produk. Setelah itu, untuk melindungi konsumen dari penggunaan bahan dan obat-obatan berbahaya pada produk membutuhkan izin dari BPOM, dan yang tidak kalah penting adalah label Halal dari produk yang dipasarkan bagi mayoritas muslim sebagai konsumen.

4) Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sesuai *Standard Operating Procedur (SOP)*

Suatu kegiatan yang hendak dilaksanakan harus memiliki acuan atau pedoman agar dalam proses pelaksanaannya dapat berlangsung secara terstruktur dengan baik. Pedoman yang biasanya harus ada dalam instansi maupun organisasi disebut *Standard Operating Procedur (SOP)*. SOP dianggap efektif apabila dapat membantu memudahkan pengawasan, menghasilkan kinerja yang lebih konsisten dan efisien, serta berfungsi sebagai panduan bagi anggota staf saat mereka menjalankan tugasnya (Dian & Hasin, 2024). Berlandaskan data yang ditemukan di lapangan ditemukan bahwa DPMTSP Kota Mataram memiliki SOP yang sudah dapat terealisasi dengan baik dan menjadi pedoman dalam menjalankan tugas pelayanan. Secara spesifik SOP yang dibutuhkan sebagai bukti menjadi salah satu indikator implementasi peraturan daerah berjalan sebagaimana yang diharapkan adalah menggunakan SOP dengan jenis pelayanan pada risiko rendah. Adapun SOP pelayanan bagi jenis usaha risiko rendah bisa diamati dalam gambar berikut:

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Lembaga OSS	DPMTSP	OPD Teknis	Persyaratan	Output	Jangka Waktu	
1.	Mengajukan Permohonan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui portal OSS					Merujuk kepada Peraturan Menteri sesuai dengan KBL yang dipilih pelaku usaha.	Data di system telah di input.	30 Menit	1. NPWP telah divalidasi oleh DJP 2. NIK telah diverifikasi system SUKCAPIL 3. Akta Perusahaan telah didaftarkan di Sistem AHU
2.	Pemohon menginput data dan KBL Usaha di sistem OSS					Sesuai dengan bidang usaha pada Akta Perusahaan yang telah didaftarkan di system AHU.	KBL akan masuk ke lampiran NIB.	15 Menit	
3.	Nomor Induk Berusaha (NIB) diterbitkan oleh system OSS						Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Lampiran KBL.	5 Menit	

Gambar 1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Risiko Rendah
Sumber: Staf Front Office MPP (Mall Pelayanan Publik)

5) Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sesuai Teori Kebijakan Publik

Teori kebijakan publik George C. Edward III merupakan teori yang digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan implementasi kebijakan publik pada penelitian ini. Teori ini dimanfaatkan sebagai rujukan teoritis untuk melihat kesesuaian antara peristiwa yang sebenarnya terjadi di lapangan dengan pakem-pakem teoritik yang tertera pada teori kebijakan publik. Teori kebijakan publik dalam penelitian ini digunakan untuk memperkuat hasil penelitian terkait implementasi kebijakan. Teori kebijakan publik berguna untuk melihat sejauh mana hasil kebijakan publik itu terlaksana di suatu daerah. Menurut George C. Edward III, dalam penerapan kebijakan, aspek-aspek yang mesti ditinjau antara lain adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi (Subarsono, 2005). Dari hasil perbandingan yang dilakukan di DPMTSP (dengan cara membandingkan teori dan kejadian sebenarnya), diketahui bahwa pelayanan yang terjadi, baik pelayanan di MPP maupun Mobil Keliling, sudah terlaksana sebagaimana menurut pandangan teori kebijakan publik. Dengan kata lain terjadi kesesuaian antara panduan yang ada di teori dengan berbagai peristiwa penyelenggaraan pelayanan yang terjadi di lapangan.

b. Hasil Pelaksanaan

Tahapan yang paling disoroti setelah diberlakukannya suatu peraturan daerah adalah bagaimana hasil yang sudah dicapai, sejauh mana dan seberapa banyak atau seberapa baik respons pihak penerima layanan. Penerapan atau implementasi Perda Kota Mataram No. 1 Tahun 2022 berkategori yang sangat baik. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah pelaku usaha yang terdata memiliki surat izin usaha di setiap tahunnya. Selain itu, dibuktikan oleh terealisasinya tujuan dari diberlakukannya peraturan daerah tersebut. Terealisasinya 2 komponen ini menjadi penguat atas berhasilnya pelaksanaan peraturan daerah terkait perizinan berusaha berbasis risiko di Kota Mataram. Berikut beberapa sub indikator yang menjadi alat ukur untuk meninjau hasil dari pelaksanaan kebijakan tersebut, diantaranya:

1) Ketercapaian Tujuan

Hasil yang ditemukan terkait tercapainya tujuan dari diberlakukannya peraturan daerah tersebut menunjukkan bahwa rencana pencapaian sudah mampu direalisasikan. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan-pernyataan pihak penyelenggara peraturan daerah tentang perizinan berusaha berbasis risiko di Kota Mataram, yang kemudian diuji banding oleh peneliti untuk memvalidasi kesesuaian antara yang diinformasikan sebagai data wawancara dengan yang ditemukan ketika observasi dan dokumentasi dilakukan. Data yang diperoleh juga sudah mengalami keterkaitan atau kesesuaian dari setiap indikator tujuan yang tercantum pada peraturan daerah kota Mataram tersebut yakni pada pasal 3 yang terdiri dari 3 ayat. Tiga tujuan tersebut sudah dapat dicapai dengan bukti pertama yaitu terwujudnya sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan melalui berjalannya sistem OSS tersebut. Kedua, tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, yang dibuktikan oleh indeks kepuasan masyarakat per laporan triwulan. Ketiga, meningkatnya ekosistem investasi dan kegiatan berusaha yang terlihat dari peningkatan jumlah pelaku usaha yang menerima izin usaha di setiap tahunnya.

2) Meningkatnya Jumlah Izin Terbit

Hasil rekapitulasi data izin yang diterbitkan oleh DPMPSTP sejak diberlakukannya Pelayanan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha secara elektronik, yang diregulasikan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, kemudian berganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sampai dibentuknya Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan diperbaharui menjadi Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 1 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, ditemukan hasil bahwa terjadinya peningkatan yang signifikan dari tahun sebelumnya sampai tahun sekarang, dimana pada tahun 2022, NIB yang diterbitkan kurang lebih sebanyak 4.000, sebanyak 5.000 NIB pada tahun 2023, dan di tahun 2024 pada bulan November menjadi 6.406 (enam ribu empat ratus enam) NIB. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah pelaku usaha di Kota Mataram, khususnya yang memerlukan jenis izin dasar berupa NIB, sudah memiliki kesadaran untuk patuh terhadap hukum atau peraturan yang berlaku di daerahnya. Angka-angka ini sekaligus mencairkan persepsi buruk masyarakat terhadap layanan birokrasi yang buruk, serta mengikis persepsi negatif tentang pengurusan izin usaha yang ada selama ini.

Di sisi lain, data diatas juga membuktikan bahwa birokrasi pelaksana yang ditunjuk untuk menyelenggarakan pelayanan publik berupa perizinan berusaha sudah mampu menjalankan tugas, fungsi dan perannya dengan baik, sehingga tujuan yang sudah ditentukan melalui regulasi sudah dapat dicapai, yang dibuktikan dengan banyak hal, salah satunya melalui survey kepuasan masyarakat di setiap sesi akhir pelayanan dan akan dilaporkan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan. Untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Lukman, 2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan pembangunan kualitas pelayanan terjadi apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

c. Evaluasi Pelaksanaan

Evaluasi merupakan komponen penting dalam dunia kerja, baik di perusahaan maupun dalam ruang lingkup pemerintahan. Evaluasi dijadikan sebagai tolak ukur seberapa jauh pencapaian dan langkah akan diambil kedepannya untuk terus meningkatkan kualitas dan perbaikan. Selain itu, evaluasi kebijakan merupakan akhir dari tahapan-tahapan kebijakan. Pada tahap ini dapat dilihat bagaimana jalannya implementasi kebijakan, kekurangan, kelebihan, dan buah dari kebijakan yang dijalankan. Evaluasi juga menjadi tolak ukur terhadap kebijakan-kebijakan yang akan diambil pemerintah atau pelaksana di masa yang akan datang (Misriani dkk., 2023). Evaluasi kebijakan yang dilakukan oleh DPMTSPSP sebagai aktor penyelenggara kebijakan publik dalam konteks perizinan berusaha berbasis risiko, dilakukan guna meninjau apakah peraturan daerah sudah dilaksanakan dengan baik atau tidak, dan apa saja kekurangan dan kelebihan dari implementasi kebijakan tersebut. Semua hal yang terjadi dan ditemukan oleh DPMTSPSP, selama diberlakukannya peraturan daerah tersebut, akan dibahas secara lebih rinci, spesifik dan komprehensif melalui rapat terbuka. Rapat terbuka oleh DPMTSPSP dilakukan secara berkala, yakni per bulan dan per tahun. Tujuannya untuk melihat sejauh mana kinerja yang diberikan kepada masyarakat dalam kurun waktu 1 bulan dan 1 tahun. Sejauh ini, DPMTSPSP sudah melakukan rapat sebagai bentuk evaluasi guna mempertanggung jawabkan kepada publik sejauh mana tujuan yang sudah dicapai. Evaluasi juga dibutuhkan untuk melihat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan.

Kendala Implementasi Peraturan Daerah Kota Mataram No 1 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik pasti akan ditemukan kekurangan serta kendala yang terjadi di lapangan. Hal ini terjadi di luar kendali para pihak penyelenggara atau DPMTSPSP (Fathullah dkk., 2022). Pada rentang waktu implementasi kebijakan penerbitan izin bagi pelaku usaha, kendala yang dialami oleh para staf dalam pelaksanaan pelayanan terletak pada hal-hal teknis yang terkait dengan keterbatasan fasilitas dan sistem. Dalam hal ini sistem tidak selalu dapat diakses dengan cepat, terlebih pada saat sistem banyak diakses. Sistem terkadang *error* pada saat penerbitan izin. Hal ini menjadi kendala dalam penerbitan izin, karena pada dasarnya jumlah izin yang diterbitkan, khususnya oleh pelayanan bergerak melalui mobil keliling, hanya berjumlah 20 izin untuk 20 pelaku usaha. Kendala tersebut tidak dapat diatasi oleh DPMTSPSP karena sistem sudah diatur oleh pusat.

Secara spesifik, kendala dalam implementasi peraturan daerah tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko terjadi hanya pada sistem OSS yang terkadang *up and down*. Hal ini menjadi salah satu hambatan dalam mewujudkan percepatan proses bisnis melalui layanan perizinan berusaha secara online. Upaya DPMTSP Kota Mataram dalam menerbitkan surat izin tidak terlepas dari kendala sistem ketika server mengalami error. Hal tersebut diatasi melalui komunikasi dengan memanfaatkan teknologi yang disediakan agar dapat tersambung pada sistem pusat selaku pemilik sistem sekaligus pengendali sistem OSS dalam hal perbaikan sistem layanan. Namun, tentu perbaikan sistem yang dilakukan memerlukan waktu beberapa menit. Koordinasi sistem *error* kepada pusat juga terkadang dilayani sesuai urutan pengaduan, dimana lembaga DPMTSP daerah lain yang telah terlebih dahulu mengadukan kesalahan server *error* ditangani atau dilayani berdasar urutannya.

Menurut Grindle dan Thomas (1991), koordinasi yang efektif diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan kebijakan dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya. Koordinasi yang kurang baik dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara kebijakan yang direncanakan dan hasil yang diharapkan, terutama di daerah-daerah yang memiliki keterbatasan kapasitas institusional. Terkait kendala lain, baik sumber daya manusia dan koordinasi bersama pemerintah lokal, dari temuan DPMTSP di lapangan, baik dari segi koordinasi dan sumber daya manusia, sejauh ini dapat dikatakan tidak ada kendala yang ditemukan. Semua terkoordinasi dengan baik antara organisasi-organisasi pemerintah yang berkolaborasi dengan DPMTSP di Mall Pelayanan Publik. Selain itu untuk sumber daya manusia dengan melibatkan aktor lokal seperti masyarakat, kepala desa maupun kelurahan, DPMTSP mampu merangkul melalui kerjasama-kerjasama yang disepakati terkait pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di Kota Mataram. Hal ini dibuktikan oleh adanya dokumen kerjasama dengan organisasi UMKM di Kelurahan Rembiga yang juga disertai bukti dokumen kerja sama dengan Dinas Perindustrian.

KESIMPULAN

Implementasi Peraturan Daerah Kota Mataram No 1 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, sudah terimplementasi dengan baik oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Mataram. Hal ini dapat ditinjau melalui beberapa indikator meliputi : (1). Mekanisme Pelaksanaan, berupa pelayanan yang diberikan oleh staf DPMTSP dalam menerbitkan surat izin usaha bagi masyarakat melalui pelayanan yang sederhana, mudah dan cepat sesuai tujuan Peraturan Daerah Kota Mataram No 1 Tahun 2022. (2). Hasil Pelaksanaan, hal ini berkaitan dengan hasil pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat didukung oleh sangat baiknya hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMTSP Kota Mataram serta meningkatnya jumlah izin usaha berupa NIB yang diterbitkan selama 2024. (3). Evaluasi Pelaksanaan, berupa dilaksanakannya rapat oleh DPMTSP Kota Mataram untuk menilai dan meninjau seberapa jauh dampak implementasi peraturan daerah Kota Mataram No 1 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang diberikan melalui pelayanan secara online di Mall Pelayanan Publik dan Mobil Keliling DPMTSP Kota Mataram dalam proses penerbitan surat izin usaha bagi masyarakat. Rapat dilakukan dengan tujuan untuk membahas hal-hal yang terjadi selama pelayanan berlangsung, yang dilangsungkan pada setiap 1 bulan dan 1 tahun.

Kendala dalam Implementasi Peraturan Daerah Kota Mataram No 1 tahun 2022 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko sejauh ini hanya dalam lingkup teknis sistem yang beroperasi di *Online Single Submissions (OSS)*. Dalam hal ini, sistem tidak selalu setiap waktu dapat diakses dengan cepat terlebih lagi ketika waktu-waktu tertentu saat sistem banyak yang mengakses. Sistem terkadang error ketika penerbitan izin dan hal ini tentu menjadi penghambat penerbitan izin. Selain itu juga dalam hal kesalahan penginputan data, DPMTSP Kota Mataram tidak bisa memperbaiki langsung melainkan perlu dilaporkan ke pusat untuk melihat dimana letak kesalahan karena tidak tersedianya akses sebagai admin oleh staf DPMTSP Kota Mataram.

REFERENSI

- Anggraeni, R. (2021). Pentingnya Legalitas Usaha bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah. *Jurnal Hukum*.1(1)77-7. Retrieved from <https://jurnal.umpwr.ac.id/index.php/eksaminasi/article/view/1243>
- Aries Djaenuri, H. M., & Enceng, M. (2019). Konsep-konsep Dasar Pemerintahan Daerah. Tangerang. Universitas Terbuka. Retrieved from <https://repository.ut.ac.id/4206/1/IPEM4214-M1.pdf>
- Bastiar, Y., Deni Muhammad Danial, R., Suwiryono, D. (2021). Analisis Implementasi Peraturan Daerah Kota Sukabumi Tentang Penataan Dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima (Studi Kasus Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 10 Tahun 2013). *Jurnal Governansi*. 8(2), 80-83. Retrieved from <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/4389/3227>
- Devi, M. (2021). Implementasi Perda No 3 Tahun 2018 tentang Penanggulangan Kemiskinan (Studi Kasus di Desa Sukamandi Hilir Dusun IV Kecamatan Pagar Merbau Kabupaten Deli Serdang). SKRIPSI. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Medan. Retrieve from <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16350/2/178520065%20-%20Masita%20Devi-halaman%20-%20Fulltext.pdf>
- Devita, R. G., Widjanjanti, K., & Wardoyo, P. (2024). Strategi peningkatan layanan perizinan melalui *online single submission risk-based approach (oss rba)* di Jawa Tengah. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. 17(1)15-20
- Djukisana, R. (2019). Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*. 15-18. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/5083/4601>
- Erwin, (2020). Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. SKRIPSI. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Makassar.
- Fadhilah, A. Prabawati, I. (2017). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Publika*. 7(4). Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>

- Yuma Hayani, Rispawati, Sawaludin, Yuliatin. *Implementasi Peraturan Daerah Kota Mataram No 1 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis*
- Fathullah, J. M., Ispriyarso, B., & Sa'adah, N. (2022). Pelaksanaan Prosedur Perizinan Lingkungan Berdasarkan Pp No.5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Beserta Hambatan Pelaksanaannya. *Diponogoro Law Journal*. 11(2).
- Fitri, W. Sherleen. (2021). Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik: Suatu Kajian Perspektif Hukum Di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Hukum*. 7(2) 791-796. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/article/view/38703>
- Fitriani, R., Sumardi, L & Basariah. (2024). Kesadaran Hukum Masyarakat terhadap Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penertiban Hewan Ternak. *Journal Civic Education*. 4(1) 452
- Grindle, Merilee, S., & John W. Thomas. (1991). *The Political Economy of Reform in Developing Countries*. Johns Hopkins University Press.
- Hamdani, dkk. (2023) Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Pengaduan Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah Di Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*. 7(2) 620
- Jakaria, Rispawati & Jahiban, M. (2020). Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kk (Studi Deskriptif Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur). *Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman*. 7(2). 77-78
- Lukman, S., & Hakim, A. (2024). Agile Governance, Digital Transformation, and Citizen Satisfaction Moderated by Political Stability in Indonesia's Socio-Political Landscape. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 11(1), 210-228.
- Misriani, D. Rispawati, Alqadri, B & Yuliatin. (2023). Penerapan Asas Keterbukaan Pada Pemerintah Desa Dasan Tapen Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Administrasi Publik*. 8(1) 14
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). Nabila, Dian Ratna Hasin Al, 01(06), 58-75. <https://journal.uii.ac.id/selma/article/view/26602%0Ahttps://journal.uii.ac.id/selma/article/download/26602/14474>
- Nurnianingsih, dkk. (2024). Pelayan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Asakota Kota Bima. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*. 9(1). 5282-5283
- Nurliah. (2016). Implementasi Peraturan Daerah No 6 Tahun 2012 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Takalar (Studi Tentang Alih Fungsi Lahan Pertanian Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Takalar). SKRIPSI. Fakultas Ilmu Sosial. Makassar
- Oktviani, N. Yasa, S. (2022). Urgensi Legalitas Usaha Bagi Industri Kecil dan Menengah (IKM). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*. 10(2) 504-505. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP/article/view/50664>

Yuma Hayani, Risprawati, Sawaludin, Yuliatin. *Implementasi Peraturan Daerah Kota Mataram No 1 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis* Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

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

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

Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal

Rivana, A. (2023). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. SKRIPSI. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim : Riau. Retrieved from <http://repository.uin-suska.ac.id/71573/2/TANPA%20BAB%20IV.pdf>

Salam, A. (2015). Kedudukan dan Fungsi Peraturan Daerah Sebagai Bagian dari Hukum Nasional. *Jurnal De Pleno*. 3(5) 3-10. Retrieved from <https://www.neliti.com/id/publications/289507/kedudukan-fungsiperaturan-daerah-perda-sebagai-bagian-dari-hukum-nasional>

Saputra, Y. (2023). Internalisasi Nilai Gotong Royong Pada Tradisi Perori Suku Dayak Keninjal Di Desa Buntut Sapau Kalimantan Tengah. TESIS. IKIP PGRI, Pontianak

Sekoen, Sumampow, I., & Kimbal. (2023). Implementasi Kebijakan Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa. *Jurnal Governance*. 3(1) 2-5. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/45312>

Subarsono, A. (2005). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. Pustaka Pelajar Jakarta.

Suryadi., Syahdanur., & Suryani, S. (2018). Analisis Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bengkalis-Riau. *Jurnal Ekonomi KIAT*. 29(1)

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 Ayat 1

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-

Undangan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

Yolanda, C. (2024). Peran Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Pengembangan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 170-186. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i3.1147>

Zulfa, M. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Ketertiban Umum (Studi Penertiban Pedagang Kaki Lima Di Pinggir Jalan Umum Kecamatan Mandau). SKRIPSI. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Riau