

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan Masyarakat dan kegiatan dunia usaha. Kualitas pelayanan perizinan yang tidak hanya memberikan kepastian hukum bagi pemohon, tetapi juga menciptakan kemudahan berusaha yang dapat mendorong pertumbuhan investasi dan Pembangunan daerah.

Reformasi pelayanan perizinan berusaha di Indonesia merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk menciptakan iklim investasi yang lebih baik, membuka lapangan kerja, dan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Salah satu langkah penting dalam reformasi tersebut adalah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang menggunakan pendekatan *omnibus law*. Undang-undang ini disusun untuk menyederhanakan berbagai regulasi yang tumpang tindih, mengurangi proses birokrasi yang berbelit-belit, serta menghilangkan hambatan yang selama ini menghambat kegiatan usaha. Melalui kebijakan ini, berbagai aturan perizinan dari berbagai sektor diintegrasikan ke dalam satu sistem yang lebih sederhana, transparan, dan efektif sehingga dapat

memberikan kemudahan bagi pelaku usaha (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja, 2020).

Implementasi UU Cipta Kerja diwujudkan melalui *Sistem Online Single Submission berbasis Risk Based Approach* (OSS-RBA) yang diatur secara teknis dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, (2021). Sistem OSS-RBA memungkinkan pelaku usaha mengajukan perizinan secara terintegrasi melalui satu pintu daring dengan klasifikasi berbasis tingkat risiko (rendah, sedang, hingga tinggi). Hal ini agar proses perizinan menjadi lebih cepat, proporsional, dan berorientasi pada pengawasan pasca-perizinan. Kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan kepastian hukum, mengurangi waktu dan biaya berusaha, serta mendorong partisipasi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam ekosistem ekonomi nasional yang lebih kompetitif.

Penerapan sistem OSS-RBA mengharuskan pemerintah daerah untuk mampu beradaptasi dengan perubahan tata kelola pelayanan perizinan yang semakin terintegrasi dan berbasis teknologi digital. Dalam kondisi tersebut, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan perizinan tidak hanya bergantung pada ketersediaan regulasi dan sistem teknologi yang mendukung, tetapi juga pada kapabilitas organisasi yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan dan mengelolanya. Kapabilitas organisasi mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam mengelola sumber daya yang dimiliki, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, membangun koordinasi

yang efektif, memanfaatkan teknologi informasi, serta mengembangkan inovasi guna mencapai tujuan organisasi (Helfat et al., 2007). Dengan kapabilitas yang memadai, organisasi akan lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan, mampu mengatasi berbagai tantangan operasional, serta dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat.

Penerapan kebijakan nasional tersebut di tingkat daerah menunjukkan potensi dan tantangan yang spesifik, khususnya di Kota Tanjungpinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau. Kota Tanjungpinang memiliki keunggulan geografis strategis yang berdekatan dengan Singapura, sehingga membuka peluang investasi di sektor pariwisata, perdagangan, jasa maritim, transportasi, gudang, serta industri pendukung lainnya. Data Kementerian Investasi atau Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mencatat bahwa Provinsi Kepulauan Riau berada di peringkat tujuh besar realisasi Penanaman Modal Asing (PMA) nasional dengan capaian Rp43,43 triliun sepanjang tahun 2025, sementara di Kota Tanjungpinang sendiri realisasi investasi triwulan II tahun 2025 mencapai Rp168,948 miliar (didominasi PMDN sebesar Rp168,600 miliar). Reformasi perizinan nasional melalui OSS-RBA diharapkan semakin meningkatkan *Ease of Doing Business* di tingkat lokal, sehingga mendorong arus investasi yang lebih inklusif dan berkelanjutan di wilayah kepulauan ini (Karimani, 2026).

Meskipun demikian, potensi investasi di Kota Tanjungpinang masih dihadapkan pada berbagai tantangan implementasi di lapangan. Kendala

utama mencakup keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya integrasi sistem antarinstansi, serta rendahnya literasi pelaku usaha terhadap klasifikasi risiko dan prosedur OSS-RBA. Studi internasional menunjukkan bahwa wilayah seperti Riau sering mengalami masalah teknis dalam penerapan OSS-RBA, di antaranya keluhan pelaku usaha yang tidak dapat ditangani secara efektif oleh pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) setempat serta ketidak sempurnaan koordinasi antara sistem pusat dan daerah. Penelitian lain juga menyoroti tantangan kebijakan investasi pasca *Omnibus Law* dalam memberikan kepastian hukum dan stimulus pertumbuhan ekonomi di tingkat regional. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap potensi dan tantangan investasi di Kota Tanjungpinang menjadi penting guna menjamin keselarasan antara kebijakan nasional dan realitas local (Sahatatua et al., 2024).

Sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terpadu. Pembentukan DPMPTSP didasarkan pada berbagai regulasi nasional mengenai PTSP yang bertujuan mengintegrasikan proses pelayanan dalam satu lembaga. Melalui sistem tersebut, pelayanan perizinan dan nonperizinan diharapkan dapat dilaksanakan secara lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta

memberikan kemudahan dan kepastian hukum bagi masyarakat maupun pelaku usaha dalam mengakses layanan pemerintah (Yani Ahmad, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP merupakan instrumen penting dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan dan penanaman modal. Melalui konsep PTSP, DPMPTSP berperan menyederhanakan proses birokrasi, mengurangi tumpang tindih kewenangan, serta meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Seiring perkembangan transformasi digital, DPMPTSP juga menjadi garda terdepan dalam penerapan berbagai inovasi pelayanan, seperti sistem perizinan elektronik, integrasi dengan *Online Single Submission* (OSS), serta pengembangan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang bertujuan mempermudah akses layanan bagi masyarakat dan pelaku usaha (Mahpudin, 2022).

DPMPTSP Kota Tanjungpinang memainkan peran strategis sebagai *leading sector* dalam keberhasilan reformasi pelayanan perizinan. Sebagai *leading sector*, dinas ini bertanggung jawab atas pengelolaan sistem OSS-RBA, sosialisasi kebijakan, verifikasi dokumen, penerbitan izin, pemantauan pasca-perizinan, serta promosi investasi lokal. DPMPTSP berfungsi sebagai penghubung utama antara kebijakan nasional dengan dinamika daerah kepulauan, sekaligus berperan sebagai stabilisator, inovator, dan pelaksana pelayanan publik. Efektivitas peran ini menjadi

penentu utama keselarasan implementasi OSS-RBA dan peningkatan daya saing investasi di Tanjungpinang (Erdiawati, 2023).

Masalah kapabilitas organisasi menjadi isu krusial yang masih menghambat optimalisasi pelayanan perizinan. Kendala utama meliputi keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi digital dan pemahaman OSS-RBA, sistem IT yang belum sepenuhnya terintegrasi, *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang belum sepenuhnya adaptif, serta koordinasi antarlembaga yang masih lemah (Satria Reza, 2020). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kapabilitas organisasi sektor publik, khususnya *dynamic capabilities* (sensing, seizing, dan transforming), sangat menentukan keberhasilan implementasi reformasi pelayanan berbasis teknologi di daerah (Bahagijo et al., 2025). Tanpa penguatan kapabilitas organisasi ini, potensi reformasi nasional melalui OSS-RBA sulit diwujudkan secara optimal di tingkat lokal.

Data Empiris menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan nyata dalam pelayanan perizinan berbasis OSS-RBA di DPMPSTSP. Banyak keluhan masyarakat yang dilaporkan meliputi lambatnya proses verifikasi, gangguan sistem OSS yang sering error, ketidakpahaman pelaku usaha terhadap klasifikasi risiko, serta sulitnya akses bagi masyarakat yang kurang melek teknologi (Suryani, 2023).

Evaluasi Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau juga mencatat adanya temuan maladministrasi dan keluhan terkait pelayanan perizinan di wilayah Kepri, termasuk di Tanjungpinang, meskipun dinas telah

melakukan supervisi langsung untuk perbaikan. Sementara itu, laporan internal Pemko Tanjungpinang dan DPMPTSP mengakui adanya hambatan teknis sistem, keterbatasan SDM, serta perlunya peningkatan koordinasi antarlembaga yang masih menjadi isu utama dalam pencapaian target pelayanan (LAKIP DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2024).

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji implementasi OSS-RBA dan reformasi perizinan pasca UU Cipta Kerja, terdapat beberapa research gap yang signifikan. Penelitian sebelumnya mayoritas bersifat yuridis normatif di tingkat nasional (Suroso et al., 2024), kuantitatif pada Badan Layanan Umum (Satria Reza, 2020) atau studi kasus pada institusi nasional skala besar seperti LPDP dan PT KAI (Bahagijo et al., 2025) serta Pemerintah Kota Bandung (Kristinawati, 2024). Hanya sedikit penelitian yang secara mendalam mengidentifikasi dan menganalisis bentuk-bentuk kapabilitas DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan di tingkat kota, khususnya di wilayah kepulauan seperti Kota Tanjungpinang.

Selain itu, hingga saat ini belum banyak penelitian yang mengintegrasikan pendekatan *Resource-Based View* (RBV) dengan model kapabilitas pemerintah daerah untuk menganalisis secara komprehensif enam dimensi kapabilitas organisasi, yaitu kapabilitas kelembagaan, sumber daya manusia, keuangan, teknis, implementasi kebijakan, dan kepemimpinan dalam satu organisasi perangkat daerah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai

bentuk kapabilitas yang dimiliki DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah “Bagaimana bentuk-bentuk kapabilitas DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk “Mengidentifikasi dan menganalisis bentuk-bentuk kapabilitas DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen publik melalui penjelasan yang lebih mendalam mengenai kapabilitas organisasi pada lembaga pelayanan perizinan investasi di tingkat daerah, khususnya DPMPTSP. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan rujukan konseptual bagi pemetaan kapabilitas kelembagaan yang mencakup struktur organisasi, sumber daya manusia, sistem, prosedur, serta jaringan dan koordinasi antarlembaga. Dengan demikian, kebijakan

nasional seperti OSS-RBA dan Undang-Undang Cipta Kerja dapat diimplementasikan secara lebih efektif di tingkat pemerintah kota.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan secara langsung mampu memberikan kegunaan bagi beberapa pemangku, seperti:

- 1. Bagi DPMPTSP Kota Tanjungpinang,** Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kapabilitas aktual DPMPTSP Kota Tanjungpinang dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi pimpinan DPMPTSP untuk menyusun strategi penguatan kelembagaan, meliputi pengembangan kompetensi sumber daya manusia, penyempurnaan SOP, perbaikan sistem pelayanan, serta peningkatan koordinasi dengan OPD terkait, Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, dan pemerintah pusat.
- 2. Bagi Pemerintah Kota Tanjungpinang dan Pemerintah Provinsi Kepri,** Dengan adanya pemetaan kapabilitas dan identifikasi kesenjangan, penelitian ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Kota Tanjungpinang dan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dalam menyusun kebijakan serta program pendukung, seperti alokasi anggaran, peningkatan kapasitas SDM, integrasi sistem, dan perbaikan regulasi daerah. Upaya tersebut bertujuan untuk memperkuat DPMPTSP sebagai garda terdepan pelayanan perizinan investasi,

sekaligus mendorong peningkatan realisasi investasi dan daya saing daerah.

3. **Pemerintah Pusat dan kepentingan lain**, penelitian ini memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan perizinan dan fasilitasi investasi di Kota Tanjungpinang, sehingga dapat meningkatkan pemahaman serta kepercayaan terhadap peran DPMPTSP sebagai mitra strategis pemerintah dalam kegiatan investasi.
4. **Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya**, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami kapabilitas organisasi sektor publik dengan pendekatan serupa, seperti pemetaan kapabilitas, analisis kesenjangan (gap), dan analisis hubungan antar aktor. Penelitian ini dapat diterapkan baik pada DPMPTSP di daerah lain maupun pada jenis organisasi publik lainnya. Selain itu, struktur rumusan masalah dan tujuan penelitian yang memisahkan secara jelas antara kapabilitas faktual, kapabilitas ideal, kesenjangan, serta hubungan antar-aktor dapat dijadikan sebagai model desain penelitian yang relevan untuk kajian serupa di masa mendatang.