

Penambahan waktu operasional PTSP juga bertujuan agar dapat mempercepat layanan pengurusan yang ada di PTSP terutama bagi dunia usaha. Jika mempercepat segala bentuk layanan dengan menambah waktu operasional, diharapkan hal tersebut dapat mengoptimalkan pelayanan publik dari PTSP.

Saat ini penambahan waktu operasional layanan pengurusan izin sudah dijalankan tetapi kebijakan itu baru diterapkan hanya pada layanan perizinan lahan, hal ini diungkapkan dan disampaikan Ady Soegiharto selaku Direktur PTSP BP Batam.⁶⁰

Diharapkan salah satu cara kemudahan layanan investasi dengan menambahkan waktu operasional sehari-hari di PTSP ini segera disetujui Kepala BP Batam Lukita Dinarsyah Tuwo dan segera diimplementasikan pada PTSP sesegera mungkin agar tujuan mengoptimalkan pelayanan publik dapat segera dicapai.

Baru-baru ini PTSP BP Batam mendapatkan Award atau penghargaan bertajuk *Investment Award 2018* di ibukota Jakarta. Penghargaan bergengsi tersebut diterima Ady Soegiharto, Direktur PTSP BP Batam pada Kamis 12 Juli 2018 lalu, langsung di Jakarta. Tak tanggung-tanggung, penghargaan ini diperingkatkan pada PTSP dibidang Penanaman Modal (BPM), terdiri dari 565 PTSP dari 34 Provinsi, 416 Kabupaten, 98 Kota, 12 Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), 5 Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB).

⁶⁰ Koran Sindo terbitan Kamis 12 Juli 2018, hlm. 9.

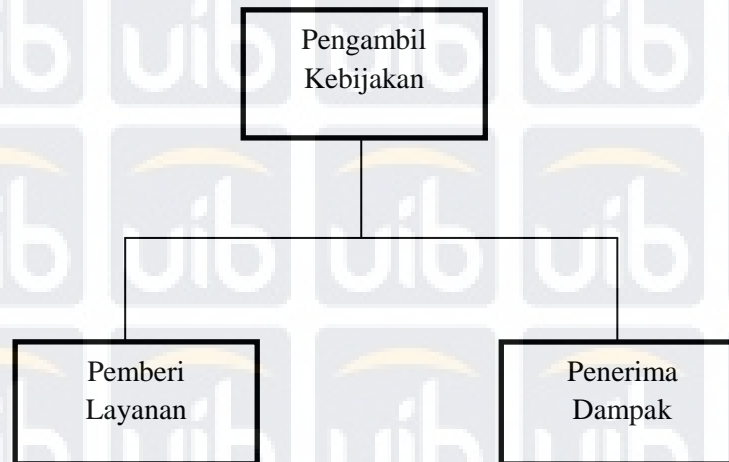
Prestasi ini diperoleh PTSP kota Batam dengan meraih 10 nominasi penyelenggara PTSP terbaik dari sebanyak 115 kategori penyelenggara pelayanan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) dan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), setelah dari pihak BKPM Republik Indonesia melakukan penilaian dengan cara *self assesment*, survei dan kualifikasi penyelenggara pelayanan.

Penghargaan ini tentunya menjadi alat pemacu bagi seluruh pihak dan seluruh pegawai dari PTSP BP Batam untuk lebih meningkatkan komunikasi dan komitmen pelayanan kepada *stakeholder*. Kedepannya agar lebih baik, terus bergotong royong karena seperti yang kita tahu, kota Batam adalah pintu masuk investasi, terutama dari negara-negara Asia seperti Singapura dan Malaysia.

Stakeholder adalah komunitas yang berkepentingan, maka bisa diambil kesimpulan bahwa hadirnya kelompok ini sangat mempengaruhi pencapaian usaha. Begitu pula sebaliknya, kepentingan dari grup ini hanya bisa dicapai dengan peran serta perusahaan.⁶¹

Penghargaan ini dirasa berhasil diraih atas pencapai telah menerapkan ISO 9001 2015 pada tahun 2016 lalu dan SOP pada tahun 2017. Untuk tahun 2018 sendiri telah disiapkan berupa sistem OSS atau Online Single Submission sebagai optimalisasi kemudahan pelayanan investasi melalui PTSP, yang kedepannya terus dilakukan pemantapan dan diharapkan dapat mempersiapkan lebih banyak kemudahan pelayanan agar lebih optimal.

⁶¹ <http://pengertianparaahli.com/pengertian-stakeholder-adalah/>, diakses 10 Agustus 2018.



Gambar 4.3 *Stakeholder*

Sampai dengan hari ini, Mal Pelayanan Publik (MPP) pun turut andil untuk peningkatan kemudahan pelayanan investasi. Diantaranya, tim teknis terus bekerja keras dalam melakukan perangkaian jaringan agar bisa interkoneksi antara layanan satu dengan layanan yang lainnya. Namun, secara perlahan dan kini jaringanpun bisa interkoneksi antara satu dengan lainnya.

Diharapkan saat beroperasi benar-benar dapat melayani semua perizinan yang dibutuhkan investor asing maupun investor dalam negeri. Tidak hanya berupa perizinan usaha, bahkan pengurusan perizinan izin tinggal dan bekerja bagi warga negara asing juga dapat diurus di Mal Pelayanan Publik ini.

Begitu pula dengan berbagai perizinan yang memang harus dilakukan di Kementerian terkait, lewat Mal Pelayanan Publik ini, BP Batam akan mengawal perizinan tersebut hingga ke pusat. Selain itu, keistimewaan dari Mal pelayanan publik ini adalah menyediakan loket khusus bagi penyandang disabilitas dengan beberapa orang pegawai khusus disabilitas untuk

memudahkan penyandang disabilitas melakukan berbagai macam pengurusan izin.

Sejak bulan April 2014, kesiapan peningkatan dari MPP di seluruh Indonesia, sudah menjadi perhatian khusus Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Rini Soemarno. Bahwa selain memudahkan masyarakat, MPP juga dinilai bisa menyelesaikan segala kebutuhan investor, sehingga Batam bisa menjadi daya tarik investasi.

Pelayanan seperti yang disediakan di MPP menyatukan semua persoalan-persoalan investor pun dapat terselesaikan dengan mudah. Letak geografis Batam yang sangat berdekatan dengan Singapura menjadi daya tarik tersendiri dimana kehadiran MPP yang merupakan kolaborasi Badan Pengusahaan Batam dengan Pemerintah Kota Batam ini dapat menyatukan kembali semua jenis pelayanan. Tingkat kepercayaan investor yang sempat menurun pun kini mulai meningkat lagi.

Terobosan pelayanan publik ini pun sudah terintegrasi dan berbasis teknologi yang dapat memangkas waktu. Segala jenis pembayaran di MPP ini juga dilakukan dengan sistem non-tunai untuk menjaga transparansi dengan dukungan Perbankan BUMN. MPP merupakan bukti nyata keseriusan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan pelayanan yang transparan dan profesional, diharapkan tidak ada lagi ketimpangan.

Sejak tahun 2017, pemerintah terus mendorong pengintegrasian perizinan di daerah hingga pusat. Hal ini menjadi target khusus Kementerian PANRB setidaknya ada 12 Kota yang mendirikan MPP pada tahun ini

dimana diharapkan dapat memberikan stimulant terhadap peringkat kemudahan berusaha Indonesia juga semakin meningkat dengan adanya MPP ini. Pada 2017, ranking kemudahan berusaha di Indonesia mendapat peringkat 72.

B. Hambatan dan Kendala yang dihadapi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam dalam memberikan Kemudahan Pelayanan Investasi

Sejak tahun 1993, investasi di Indonesia mengalami penurunan, terutama untuk investasi perusahaan asing atau penanaman modal asing.

Menanggapi penurunan minat dalam investasi tersebut, para pengamat selalu mengingatkan dengan faktor dalam negeri yang *antik* sebagai pemicu utama kendala berinvestasi. Kendala investasi itu adalah sebagai berikut:

1. Pengurusan prosedur perizinan yang dianggap terlalu berbelit-belit, sehingga menimbulkan inefisiensi;
2. Perilaku birokrasi yang terkadang sukar dipahami oleh kalangan usahawan. Hal ini menimbulkan praktik korupsi, pungli dan sebagainya;
3. Perencanaan lahan usaha yang meminta perhatian dan biaya yang tinggi;
4. Dibatasinya bidang usaha melalui DNI (Daftar Negatif Investasi);
5. Masalah kewajiban melakukan devistasi (indonesianisasi saham) yang waktunya dianggap terlalu pendek apabila dihitung dari produksi komersil;

6. Masalah kelemahan faktor infrastruktur, seperti fasilitas transportasi yang kurang memadai dimana jalan darat seringkali macet dan pelabuhan kawasan timur yang justru langsung bersentuhan dengan Samudera Pasifik kurang mendapat perhatian apabila dibandingkan dengan pelabuhan kawasan barat;
7. Kurangnya kepastian hukum yang dapat dilihat dari segi perangkat hukumnya maupun segi penegakan hukumnya tidak konsisten;
8. Kurangnya fasilitas perpajakan yang diberikan pada investasi yang dilakukan.

Hal-hal dan kendala yang menjadi penghambat dan tantangan dalam investasi di kota Batam adalah lambatnya penyelesaian dualisme kewenangan antara Pemko dan Badan Pengusahaan (BP) Batam. Hal ini akibat dari antara lain tidak jelasnya pembagian kewenangan antara wilayah yang dikelola Pemko dan BP Batam, regulasi yang tumpang tindih membuat bimbang sejumlah penanam modal asing (PMA) untuk menanamkan investasinya di Batam. Beberapa di antaranya akhirnya mengalihkan rencana investasinya ke daerah lain, seperti Kendal, Jawa Tengah.

Kekhawatiran ini terkait tidak adanya kepastian hukum di Batam, akibat penyelesaian dualisme kewenangan yang tak kunjung tuntas antara Pemerintah Kota Batam dengan Badan Pengusahaan Batam. Investor menginginkan kepastian terhadap regulasi satu garis atau tunggal dan kepastian hukum untuk mengurus penanaman modalnya di Batam. Selain investasi asing, investasi domestik dan pengusaha daerah juga bimbang

mengembangkan investasinya di saat lambatnya penyelesaian permasalahan di Batam.

Filosofis dan semangat otonomi daerah dengan kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat di Batam yang seharusnya memberikan kontribusi terhadap iklim investasi menjadi hambatan yang kontraproduktif. Dari sembilan urusan wajib, beberapa di antaranya tidak menjadi kewenangan Pemko Batam, terutama urusan pertanahan yang menjadi kewenangan BP Batam.

Setidaknya berikut ini beberapa uraian permasalahan lainnya yang menjadi hambatan investasi di Batam; politik lokal yang tidak kondusif, proses perizinan investasi lama, berbelit, dan tidak pasti, belum ada rencana tindak (*actions plan*) dan revitalisasi terhadap pelayanan perijinan terutama yang berkaitan dengan manajemen lahan, lahan banyak terlantar (lahan tidur), ditambah lagi dengan kasus-kasus penyerobotan lahan. Pada awal tahun 2017 BP Batam sedang menyelesaikan permasalahan lahan yang tidak diusahakan oleh penerima PL. Dari 175 orang lebih pemilik lahan tidur yang sudah dipanggil baru 130 orang saja yang sudah memenuhi panggilan.

Selain itu, regulasi dan sistem pendukung fasilitas dan infrastruktur juga tidak memadai, proses di pelabuhan lambat dan kapasitas bongkar muat pelabuhan sangat terbatas. Hal ini diperburuk dengan kenyataan mental karyawan (birokrasi) yang buruk dan sarat akan KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme). Investor juga menilai iklim ketenagakerjaan di Batam kurang

kondusif karena banyak demonstrasi, buruh terus menuntut upah naik serta masalah-masalah antar kelompok. Investor juga mengeluhkan kurangnya dukungan sistem IT dan distribusi barang terganggu karena lalu lintas di Batam mulai macet.

PTSP atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*).

Melalui PTSP, diharapkan memberikan kemudahan dalam pelayanan investasi di kota Batam dan dalam upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut pasti akan ditemukan beberapa kendala ataupun hambatan yang dihadapi.

Untuk PTSP BKPM, kendala yang dihadapi dahulu adalah pengurusan SIUP dan TDP, dimana pengurusan izin usaha tersebut terkendala oleh waktu dan pengurusan Izin Prinsip bagi PT.PMA (Perusahaan Penanaman Modal Asing) yang dikeluhkan oleh masyarakat sangat sulit.

Untuk pengurusan dan pelayanan perizinan BP Batam, hambatan dan kendala yang dikeluhkan oleh banyaknya masyarakat adalah pengurusan pecah Peta Lokasi yang memakan waktu sangat lama, sedangkan untuk pengurusan IPH yang dahulu memakan waktu hingga berbulan-bulan, kemudian dijanjikan bahwa pengurusan dapat diselesaikan hanya dalam waktu seminggu saja, namun hingga kini tampaknya sulit direalisasikan.

Hal ini diungkapkan oleh beberapa masyarakat, dan mengatakan hal serupa saat diwawancara di Mal Pelayan Publik (MPP). Diantaranya, profesi

mereka adalah sebagai karyawan-karyawan kantor notaris, karyawan bidang properti, pendiri perusahaan perseroan terbatas, karyawan perusahaan PMA maupun masyarakat perorangan. Mereka berpendapat, dengan adanya MPP memang dirasa memudahkan dan jauh lebih efisien waktu untuk pelayanan investasi dan pelayanan perizinan.

Adapun hasil wawancara dengan salah satu Notaris dan PPAT di Kota Batam yaitu Notaris Yosephina Hotma Vera SH,MKn, sebelum adanya dan dibangunnya MPP, masyarakat lebih sulit untuk mengetahui pelayanan perizinan apa saja yang harus melalui Notaris dan membutuhkan jasa Notaris. Hal ini terutama berkaitan dengan beberapa pelayanan investasi dan perizinan melalui PTSP berupa pelayanan BP Batam yang dahulu sulit dilakukan dan butuh waktu lama untuk penyelesaian. Masyarakat cenderung melimpahkan kesalahan pada Notaris yang menjadi jembatan bagi pengurusan dan membantu pengurusan pelayanan.

PTSP sendiri kini mempunyai sistem baru berupa sistem Online Single Submission (OSS) yang baru diluncurkan penggunaannya pada awal bulan Juli 2018. Peluncuran OSS adalah guna meminimalisir permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan diatas akibat dari sulitnya pelayanan perizinan investasi. Selain itu diharapkan dengan OSS, kemudahan pelayanan investasi melalui PTSP lebih optimal.

Dalam rangka mewujudkan peluncuran sistem tersebut, masih banyak kendala dan hambatan yang dihadapi oleh PTSP dan dalam mewujudkan kemudahan pelayanan investasi salah satu faktor dikarenakan sistem OSS

masih sangat baru dan *awam* untuk sebagian besar pengusaha dan investor yang ada di kota Batam.

Pertama, adalah kendala atau hambatan tentang sosialisasi dan simulasi berkaitan dengan peluncuran sistem OSS yang dikeluarkan pengusaha. OSS merupakan sistem baru yang mengalami perombakan besar-besaran, dan sistem tersebut sangat berbeda dibandingkan dengan sistem yang selama ini digunakan pengusaha untuk mengurus masalah berbagai perizinan.

Bukan hanya itu, selama masa transisi dan integrasi dari sistem perizinan yang lama, diperlukan adanya kematangan dan kesiapan yang baik, pihak BKPM telah memutuskan menghentikan sementara beberapa proses perizinan usaha untuk masuk pada sistem OSS sejak akhir bulan Juni, dan hal tersebut dilakukan tanpa pemberitahuan lebih lanjut sampai kapan waktu penghentian itu akan berlangsung.

Untuk PTSP BP Batam tetap membuka pelayanan seperti hari-hari biasa, sesuai arahan dari Menko Perekonomian Indonesia, pengajuan izin juga ditampung, namun, ada beberapa yang pelayana perizinan yang dihentikan sejak akhir Juni lalu sampai sistem OSS benar-benar siap diluncurkan, yaitu izin usaha PMA (Penanaman Modal Asing) dan API (Angka Pengenal Impor).

Itulah alasan-alasan kuat, mengapa sosialisasi dan simulasi harus benar-benar dilakukan dengan baik dan harus gencar dilakukan. Memang benar, akhirnya pada 19 Juli 2018 telah dilakukan sosialisasi oleh pihak BP Batam kepada para pengusaha untuk pertama kalinya di Hotel Travelogde.

Namun, menurut Ok Simatupang, selaku Koordinator Himpunan Kawasan Industri (HKI)⁶², dari pihaknya mengirimkan dan menghadirkan 100 orang operator pada sosialisasi yang diadakan oleh pihak BP Batam tersebut. Tetapi, pada hari itu, tidak ada kesempatan bagi para operator dari pihaknya untuk mencoba aplikasi OSS secara langsung.

Hal itu menjadi kekecewaan sendiri bagi dirinya, karena hal tersebut, ia sendiri berpendapat jikalau karena hal terkendala waktu, ia berharap 100 orang tersebut bisa langsung aplikasi dengan laptop yang mereka bawa pada hari sosialisasi.

Ia menyarankan, bahwa sosialisasi pengaplikasian dan penggunaan dari sistem OSS ini dilakukan bukan hanya satu atau dua kali dan pentingnya gencar melakukan sosialisasi tambahan mengingat OSS sangat berbeda dengan sistem perizinan usaha yang digunakan selama ini. Dan ia tak ingin investasi terhambat hanya karena permasalahan penggunaan sistem dari OSS tersebut.

Sistem OSS tergolong masih baru karena memang baru saja diluncurkan, dan tentu untuk penggunaannya sendiri masih baru pula bagi para penggunanya, variasinya dan proses izinnya cukup banyak, dan untuk menjadikan standart sistem itu sendiri tentu membutuhkan waktu. Oleh sebab itu diharapkan kedepannya sosialisasi dan simulasi terus dilakukan oleh pihak BP Batam terhadap penggunaan sistem OSS.

⁶² Koran Sindo terbitan Jumat 19 Juli 2018, hlm.4.

Kedua, hambatan dan kendala dari perkembangan sistem OSS guna kemudahan pelayanan investasi adalah kesiapan dari perangkat berupa perangkat sistem informasi dan SDM (sumber daya manusia). Dimana, kesiapan perangkat tadi jelas berhubungan sekali dengan kendala atau hambatan pertama seperti yang telah disebutkan diatas. Sampai hari ini, kesiapan sistem masih dalam tahap penyesuaian.

Apabila kesiapan dari perangkat atau alat berupa perangkat sistem informasi tadi terjamin, tentu pengaplikasiannya akan menjadi mudah dan sosialisasi serta simulasi terhadap pengusaha/pengguna sistem OSS menjadi mudah pula.

Untuk kesiapan SDM atau pegawai adalah dengan selalu siap untuk membantu baik itu dilapangan/di PTSP secara langsung saat bertatap muka ataupun membantu untuk ketika ditemukannya kesulitan dari penggunaan/pengaplikasian dari sistem OSS. SDM harus selalu siap untuk mengelola sistem OSS. Hal ini alasan mengapa perlu diseimbangkan dengan gencarnya pelaksanaan sosialisasi dan simulasi terhadap penggunaan sistem OSS.

Ketiga, kendala atau hambatan terkait Batam yang belum memiliki Perda RDTR (Rencana Detail Tata Ruang). RDTR ini diperlukan untuk pengaktifan dari sistem OSS. Sedangkan, hingga hari ini, RDTR masih dalam tahap pembahasan dan persiapan demi memenuhi implementasi OSS.

Sejak lama pemerintah kota Batam sendiri berkomitmen ingin mewujudkan kemudahan berinvestasi, maka dilaksanakanlah peluncuran

sistem OSS ini demi mewujudkan hal tersebut. Namun, ternyata ada persyaratan yang harus dilengkapi demi kelancaran sistem OSS yaitu RDRT.

Kendalanya, mengapa hingga kini Batam belum memiliki Perda tersebut adalah terkait biaya yang sangat besar untuk melengkapi persyaratan berupa tata ruang tersebut. Untuk mengatasi terkait ketidakmilikan terhadap RDRT ini, maka pengaplikasian pengurusan izin lokasi OSS menggunakan RTRW. Hal tersebut diputuskan oleh pemerintah pusat selama Perda RDRT tersebut masih dalam pembahasan dan persiapan di DPRD kota Batam.

Keempat, kendala dan hambatan kemudahan pelayanan investasi terkait rencana PTSP ingin menambah waktu operasional untuk pelayanan kemudahan perzinan sehari-hari. Rencana ini tentu disambut baik oleh banyak pihak, karena tujuan dari penambahan waktu tersebut adalah agar masyarakat dapat mengurus perizinan dan mendapatkan pelayanan perizinan setelah jam pulang kantor.

Saat ini penambahan waktu operasional layanan pengurusan izin sudah dijalankan tetapi kebijakan itu baru diterapkan hanya pada satu layanan yaitu layanan perizinan lahan, sedangkan untuk rencana penambahan waktu operasional yang lebih panjang terhadap unit-unit pelayanan lain belum diwujudkan karena masih menunggu keputusan Kepala BP Batam, Lukita Dinarsyah Tuwo.

Hal ini tentu menjadi kendala, mengingat tujuan dari adanya penambahan waktu operasional adalah agar PTSP bisa mempercepat layanan

yang ada di PTSP, memujudkan kemudahan pelayanan investasi yang lebih baik dan memberikan pelayanan publik yang optimal.

Diharapkan, kedepannya pihak BP Batam benar-benar memutuskan untuk rencana penambahan waktu operasional PTSP kepada semua unit-unit layanana yang ada di PTSP, agar terwujud kemudahan pelayanan investasi melalui PTSP.

Salah satu teori hukum yang penulis ambil adalah teori kemanfaatan, dimana dalam pemenuhan rencana penambahan waktu operasional bagi seluruh sektor layanan perizinan di PTSP adalah sesuai dengan teori hukum tersebut. Teori ini menitikberatkan pada manfaat dalam menghasilkan kesenangan atau kebahagiaan bagi orang banyak.

Tujuan dari penyelesaian kendala berupa penambahan waktu operasional PTSP pada semua sektor layanan perizinan maupun kendala dan hambatan lainnya yang telah penulis paparkan diatas adalah demi kemanfaatan atau kebahagiaan bagi banyak pihak terutama investor dan pengguna layanan OSS yang berharap kebahagiaan dengan kemudahan pelayanan investasi. Dengan dibuatnya sistem OSS sendiri meski belum memenuhi kriteria sempurna namun telah memenuhi teori kemanfaatan karena menjadi salah satu bentuk kemudahan pelayanan investasi.

Penyelesaian berbagai kendala dan hambatan diatas jika dikaitkan dengan teori hukum lainnya yang penulis ambil dalam penelitian ini, yaitu teori kepastian hukum belum terpenuhi secara utuh. Dalam teori ini dititikberatkan pada kepastian hukum sebagai salah satu ukuran yang menjadi

pegangan bagi investor untuk melakukan semua kegiatan penanaman modalnya.

Apabila sistem OSS berjalan dengan lancar benar-benar tanpa hambatan dan kendala, maka sistem pengurusan berbagai perizinan menjadi lancar pula dan peningkatan investasi akan meningkat dan dijalankan dengan memberikan kepastian hukum pada investor.

Pada teori hukum keadilan yang penulis ambil, telah terpenuhi karena pada dasarnya teori ini menitikberatkan pada segala sesuatu yang tidak berat sebelah, berpihak kepada yang benar, sepatutnya dan tidak sewenang-wenang. Fakta dilapangan saat melakukan penelitian, penulis menemukan bahwa pelayanan kemudahan dalam investasi khususnya pada PTSP telah sesuai dengan teori ini. Penyelesaian berbagai kendala dan hambatan dilakukan guna lebih memenuhi pelayanan publik atau pelayanan dalam kemudahan investasi dengan investor mendapat haknya secara setara sebagai investor.