



Analysis Of Maladministration In The Online Licensing System In Indonesia

Analisis Maladministrasi Dalam Sistem Perizinan Online Di Indonesia

Sandi Aprianto ¹⁾, M. Arafat Hermana ²⁾, Dewa Jois Francisco ³⁾
^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹ sandiapriyanto11@gmail.com , ² marafathermana@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [06 Februari 2025]
Revised [07 Maret 2025]
Accepted [14 Maret 2025]

KEYWORDS

Maladministration, Online Licensing, Abuse Of Authority, Good Governance.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Digitalisasi perizinan melalui sistem perizinan online bertujuan meningkatkan transparansi dan efisiensi administrasi. Namun, masih ditemukan maladministrasi, seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, dan kurangnya transparansi. Penelitian ini menggunakan metode normatif dengan pendekatan statute dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala teknis, lemahnya pengawasan, dan kepentingan pribadi menjadi faktor utama maladministrasi. Solusi yang direkomendasikan mencakup peningkatan infrastruktur digital, transparansi layanan, serta sanksi tegas bagi pejabat yang menyalahgunakan wewenang. Dengan perbaikan ini, sistem perizinan online dapat berjalan sesuai prinsip good governance.

ABSTRACT

Digitization of licensing through an online licensing system aims to increase transparency and administrative efficiency. However, maladministration is still found, such as protracted delays, abuse of authority, and lack of transparency. This research uses a normative method with statutory and conceptual approaches. The research results show that technical obstacles, weak supervision, and personal interests are the main factors in maladministration. Recommended solutions include improving digital infrastructure, transparency of services, and strict sanctions for officials who abuse their authority. With these improvements, the online licensing system can run according to the principles of good governance.

PENDAHULUAN

Dalam era penuh teknologi, pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan sistem perizinan berbasis online, seperti Online Single Submission selanjutnya disingkat menjadi (OSS), guna menciptakan birokrasi yang lebih transparan, cepat, dan efisien. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi interaksi langsung antara masyarakat dan aparatur negara, sehingga dapat meminimalisir praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dalam proses perizinan. Namun, dalam implementasinya, sistem perizinan berbasis online masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan maladministrasi.

Maladministrasi dalam konteks ini dapat berlangsung lama, ketidakterbukaan informasi, otoritas yang berwenang, ketidaksesuaian prosedur, hingga pelayanan yang diskriminatif. Hal ini tidak hanya berdampak pada hambatan bagi pelaku usaha dalam mendapatkan izin usaha, tetapi juga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi pemerintahan. Menurut Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi dalam pelayanan publik, termasuk perizinan online, masih menjadi salah satu keluhan utama masyarakat.

Beberapa laporan menunjukkan bahwa sistem OSS sering mengalami gangguan teknis, kurangnya pendampingan bagi pengguna, serta lambannya respon dari instansi terkait dalam menangani perizinan yang tertunda. Selain itu, terdapat kasus di mana pejabat administrasi negara menyalahgunakan izinnya dengan pengawas proses perizinan atau meminta pungutan pembohong, meskipun sistem telah berbasis digital. Dari aspek hukum, pemerintah telah mengatur pelayanan publik melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Namun lemahnya pengawasan serta kurangnya pemahaman aparat dan masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam sistem ini menyebabkan masih maraknya praktik maladministrasi.

Oleh karena itu, diperlukan kajian hukum untuk menganalisis bentuk-bentuk maladministrasi dalam sistem perizinan berbasis online, tanggung jawab hukum pemerintah dalam hal ini, serta solusi hukum untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi layanan perizinan online di Indonesia. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis permasalahan maladministrasi dalam sistem perizinan berbasis online, menelaah aspek hukum yang mengatur perizinan online, serta menawarkan solusi untuk mengatasi berbagai kendala dalam sistem ini guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

LANDASAN TEORI

Dalam penelitian mengenai maladministrasi dalam sistem perizinan online, beberapa teori dan konsep hukum administrasi negara relevan untuk dijadikan dasar analisis.

Konsep Maladministrasi

Maladministrasi merupakan bentuk penyimpangan dalam administrasi publik yang menghambat pelayanan kepada masyarakat. Menurut Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi mencakup: Penundaan berlarut, keterlambatan dalam penyelesaian layanan tanpa alasan yang jelas. Penyalahgunaan wewenang, tindakan aparat yang menyimpang dari aturan hukum. Tidak memberikan layanan, pejabat atau sistem tidak merespons permohonan izin secara layak. Diskriminasi, perbedaan perlakuan tanpa dasar hukum yang jelas. Ketidakpastian hukum, aturan yang tidak konsisten atau berubah-ubah.

Teori Hukum Administrasi Negara

Teori Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)

AUPB berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Pasal 10 ayat (1) UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, beberapa asas yang relevan dengan perizinan online adalah:

- 1) Asas Kepastian Hukum, menjamin bahwa setiap keputusan perizinan memiliki dasar hukum yang jelas.
- 2) Asas Profesionalitas, mewajibkan pejabat publik untuk bekerja secara efisien dan akurat.
- 3) Asas Keterbukaan, masyarakat berhak mengetahui proses dan hasil perizinan.
- 4) Asas Kepentingan Umum, perizinan harus melayani kepentingan masyarakat luas.

Teori Good Governance

Konsep Good Governance menekankan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat dalam administrasi publik. Sistem perizinan online yang ideal harus mencerminkan prinsip-prinsip ini untuk mengurangi potensi maladministrasi.

Teori Birokrasi dalam Administrasi Publik

Max Weber mengemukakan bahwa birokrasi ideal memiliki hierarki yang jelas, aturan yang tetap, serta sistem yang rasional dan efisien. Dalam konteks perizinan online, birokrasi yang tidak sesuai dengan prinsip ini dapat menyebabkan maladministrasi, seperti prosedur yang tidak efisien dan tumpang tindih kewenangan antarinstansi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk maladministrasi dalam sistem perizinan online serta faktor penyebabnya. Berikut adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini:

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode normatif, yaitu mengkaji berdasarkan sumber kepustakaan, pendapat para ahli, dan peraturan hukum terkait perizinan online serta menganalisis praktik penerapannya di lapangan.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach): Menganalisis peraturan perundang-undangan yang mengatur sistem perizinan online, seperti UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, PP No. 24 Tahun 2018 tentang OSS, serta regulasi lainnya. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach): Menggunakan teori hukum administrasi negara, teori good governance, dan teori birokrasi untuk memahami maladministrasi dalam layanan perizinan online.

Sumber Data

Data Primer: Diperoleh melalui data yang ada pada ombudsman, seperti pemohon izin, petugas perizinan, serta laporan dari Ombudsman atau instansi terkait yang menangani pengaduan maladministrasi. Data Sekunder: Diperoleh dari peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, buku teks hukum administrasi negara, serta laporan penelitian sebelumnya.



Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studipustaka, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan melakukan penelusuran dan menelaah bahan pustaka (literatur, hasil penelitian, majalah ilmiah, buletin ilmiah, jurnal ilmiah dsb). Bahan hukum dikumpulkan melalui prosedur inventarisasi dan identifikasi peraturan perundang-undangan, serta klasifikasi dan sistematisasi bahan hukum sesuai permasalahan penelitian. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, menelaah, mencatat membuat ulasan bahan-bahan pustaka yang ada kaitannya.

Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh, akan digunakan metode analisis normatif, merupakan cara menginterpretasikan dan mendiskusikan bahan hasil penelitian berdasarkan pada pengertian hukum, norma hukum, teori-teori hukum serta doktrin yang berkaitan dengan pokok permasalahan. Norma hukum diperlukan sebagai premis mayor, kemudian dikorelasikan dengan fakta-fakta yang relevan (legal facts) yang dipakai sebagai premis minor dan melalui proses silogisme akan diperoleh kesimpulan (conclusion) terhadap permasalahannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Sistem Perizinan Online di Indonesia

Sistem perizinan online di Indonesia, seperti Online Single Submission (OSS), diterapkan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas dalam pengurusan izin usaha. Sistem ini diatur dalam PP No. 24 Tahun 2018 dan diperbarui dengan PP No. 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Meskipun bertujuan untuk mempermudah proses perizinan, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang mengarah pada maladministrasi.

Bentuk-bentuk Maladministrasi dalam Sistem Perizinan Online

Dalam perizinan online, masih ditemukan berbagai bentuk maladministrasi yang merugikan masyarakat dan pelaku usaha. Ombudsman Republik Indonesia mendefinisikan maladministrasi sebagai perilaku atau tindakan yang melanggar hukum, etika, dan prinsip-prinsip kepatutan dalam administrasi pemerintahan, yang merugikan individu atau kelompok tertentu. Berdasarkan data yang diperoleh melalui penelitian, beberapa bentuk maladministrasi yang ditemukan dalam sistem perizinan online antara lain:

Penundaan Berlarut (Undue Delay)

Banyak pemohon izin mengeluhkan proses yang lebih lama dari waktu standar pelayanan yang dijanjikan. Penyebab utama: sistem yang sering mengalami gangguan, kurangnya koordinasi antarinstansi, dan keterbatasan sumber daya manusia dalam mengelola permohonan yang masuk.

Penyalahgunaan Wewenang

Ditemukan kasus di mana pejabat administrasi meminta dokumen tambahan yang tidak tercantum dalam regulasi, menyebabkan beban administratif yang lebih besar bagi pemoho. . Beberapa pemohon juga mengindikasikan adanya pungutan liar meskipun sistem telah berbasis online. Penyalahgunaan wewenang merupakan tindakan pejabat administrasi yang menggunakan kewenangannya secara tidak sah, melebihi batas, atau dengan tujuan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks hukum administrasi negara, penyalahgunaan wewenang diatur dalam Pasal 17 UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang menyatakan bahwa pejabat pemerintahan dilarang melakukan penyalahgunaan wewenang dalam setiap keputusan atau tindakan administratifnya. Ombudsman Republik Indonesia mengategorikan penyalahgunaan wewenang sebagai salah satu bentuk maladministrasi, yang dapat berupa:

1. Melampaui wewenang (*detournement de pouvoir*), yaitu ketika pejabat mengambil keputusan atau tindakan di luar batas kewenangan yang diberikan oleh hukum,
2. Mencampuradukkan wewenang (*exces de pouvoir*), yaitu ketika pejabat bertindak dengan tujuan yang tidak sesuai dengan kepentingan publik atau hukum yang berlaku,
3. Penyimpangan prosedur, yaitu ketika pejabat mengabaikan aturan yang mengatur proses perizinan.

Dalam praktiknya, penyalahgunaan wewenang masih terjadi meskipun sistem perizinan telah beralih ke model digital. Beberapa bentuk penyalahgunaan wewenang dalam sistem perizinan online antara lain: Pungutan Liar (Pungli) dalam Perizinan Online, Permintaan Dokumen Tambahan yang Tidak

Sesuai Regulasi, Penyelewengan Wewenang dalam Persetujuan Izin, Pemblokiran atau Penundaan Izin secara Sengaja, Manipulasi Data dalam Sistem Perizinan

Kurangnya Transparansi dalam Proses Perizinan

Informasi mengenai prosedur dan persyaratan tidak selalu jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, terutama bagi pelaku usaha kecil yang kurang paham teknologi. Beberapa keputusan izin tidak diberikan alasan yang jelas ketika ditolak atau ditunda.

Ketidaksesuaian antara Regulasi dan Implementasi

Dalam beberapa kasus, aturan perizinan yang ada tidak sepenuhnya diterapkan di lapangan. Perbedaan interpretasi kebijakan antara pusat dan daerah menyebabkan ketidakkonsistenan dalam prosedur perizinan.

Faktor Penyebab Maladministrasi dalam Perizinan Online

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa faktor utama yang menyebabkan maladministrasi dalam sistem perizinan online adalah: Kendala Teknis dalam Sistem Perizinan Online, pertama Sering terjadi error atau gangguan teknis pada sistem OSS, yang menghambat pemrosesan izin. Infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh daerah menyebabkan akses yang tidak setara. Kedua, Kurangnya Sosialisasi dan Pelatihan.

Banyak pelaku usaha, terutama UMKM, yang kesulitan menggunakan sistem karena kurangnya bimbingan atau sosialisasi dari pemerintah. Petugas administrasi di daerah juga masih membutuhkan pelatihan untuk mengelola sistem secara optimal. Ketiga, Kurangnya Pengawasan dan Evaluasi, Lembaga pengawas seperti Ombudsman sering kali menerima laporan terkait perizinan online, tetapi tindak lanjut dari instansi terkait masih kurang maksimal. Tidak adanya mekanisme evaluasi berkala menyebabkan perbaikan sistem berjalan lambat.

Upaya Mengatasi Maladministrasi dalam Perizinan Online

Untuk mengatasi berbagai bentuk maladministrasi yang ditemukan, beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah: Pertama, Meningkatkan Infrastruktur dan Stabilitas Sistem Penguatan sistem IT untuk memastikan OSS dapat beroperasi dengan lebih stabil dan tidak mengalami gangguan teknis yang menghambat proses perizinan.

Peningkatan kapasitas server dan integrasi data antarinstansi agar proses lebih efisien. Kedua, Meningkatkan Transparansi dan Aksesibilitas Informasi Membuat pedoman perizinan yang lebih jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, termasuk dalam bentuk video tutorial atau layanan konsultasi online. Menyediakan fitur notifikasi otomatis bagi pemohon terkait status izin mereka. Ketiga, Penguatan Pengawasan dan Penegakan Hukum. Ombudsman dan lembaga pengawas lainnya perlu lebih proaktif dalam mengawasi implementasi perizinan online dan menindaklanjuti laporan maladministrasi.

Penerapan sanksi tegas bagi pejabat yang terbukti melakukan penyalahgunaan wewenang dalam proses perizinan. Keempat, Peningkatan Kapasitas SDM dan Sosialisasi Pemerintah perlu mengadakan pelatihan bagi aparat yang mengelola sistem perizinan online agar lebih profesional dan memahami prinsip pelayanan publik yang baik. Sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat, terutama pelaku usaha kecil yang masih kesulitan dalam menggunakan sistem digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Bentuk Maladministrasi dalam Sistem Perizinan Online

Maladministrasi yang sering terjadi meliputi penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, kurangnya transparansi, serta ketidaksesuaian antara regulasi dan implementasi. Banyak pemohon izin mengalami keterlambatan dalam proses perizinan akibat gangguan sistem dan kurangnya koordinasi antarinstansi. Terdapat indikasi praktik penyalahgunaan wewenang, seperti permintaan dokumen tambahan di luar ketentuan serta pungutan liar.

2. Faktor Penyebab Maladministrasi

Kendala teknis, seperti seringnya gangguan pada sistem Online Single Submission (OSS) dan infrastruktur digital yang belum merata di seluruh daerah. Kurangnya sosialisasi dan pelatihan, baik bagi pemohon izin maupun petugas administrasi yang menangani sistem perizinan online. Minimnya pengawasan dan evaluasi, sehingga banyak laporan maladministrasi yang tidak ditindaklanjuti dengan cepat dan efektif.



3. Upaya Mengatasi Maladministrasi

Meningkatkan stabilitas sistem teknologi dan memperkuat infrastruktur digital agar perizinan online lebih efisien. Memastikan transparansi dan aksesibilitas informasi, seperti menyediakan pedoman yang lebih jelas dan layanan bantuan bagi pemohon. Meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap penyalahgunaan wewenang dalam proses perizinan online. Memberikan pelatihan bagi petugas perizinan dan melakukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat untuk memastikan sistem dapat digunakan secara optimal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai maladministrasi dalam sistem perizinan online, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas layanan perizinan berbasis digital:

1. Peningkatan Infrastruktur dan Teknologi

Pemerintah perlu memastikan bahwa sistem Online Single Submission (OSS) berjalan stabil dengan meningkatkan kapasitas server, mengurangi gangguan teknis, serta memastikan integrasi yang lebih baik antarinstansi terkait. Pengembangan fitur notifikasi otomatis dan tracking real-time bagi pemohon izin untuk meningkatkan transparansi dan mengurangi ketidakpastian. Pemerataan akses infrastruktur digital, terutama di daerah yang masih memiliki keterbatasan jaringan internet dan perangkat teknologi.

2. Penguatan Transparansi dan Akses Informasi

Meningkatkan ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, seperti dengan menyediakan panduan digital, video tutorial, serta layanan konsultasi daring bagi pemohon izin. Menyediakan saluran pengaduan yang lebih efektif agar masyarakat dapat melaporkan maladministrasi dengan mudah, serta memastikan adanya tindak lanjut yang cepat terhadap setiap laporan. Mewajibkan publikasi laporan kinerja perizinan online secara berkala untuk meningkatkan akuntabilitas.

3. Peningkatan Pengawasan, Kebijakan Perizinan Digital dan Penegakan Hukum

Ombudsman dan instansi pengawas perlu lebih aktif dalam mengawasi pelaksanaan perizinan online serta menindak tegas pejabat yang melakukan penyalahgunaan wewenang. Memperkuat mekanisme evaluasi berkala terhadap sistem perizinan online untuk memastikan efektivitasnya dalam mengurangi maladministrasi. Mendorong keterlibatan masyarakat dan sektor swasta dalam pengawasan independen terhadap sistem perizinan, agar transparansi lebih terjamin. Pemerintah perlu menyusun regulasi yang lebih adaptif dan fleksibel terhadap perkembangan teknologi agar perizinan online lebih efektif. Meningkatkan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam implementasi sistem perizinan agar tidak terjadi perbedaan standar atau hambatan birokrasi. Mengembangkan mekanisme feedback dari masyarakat untuk memastikan bahwa sistem perizinan online terus diperbaiki sesuai dengan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Asshiddiqie, Jimly. 2006. Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hadjon, Philipus M. 2007. Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkup Peradilan Umum dan Peradilan Administrasi. Surabaya: Peradaban.
- Harjono, Agus. 2019. Hukum Administrasi Negara dan Good Governance. Bandung: CV Mandar Maju.
- Indroharto. 1993. Usaha Memahami Undang-Undang tentang Peradilan Tata Usaha Negara. Jakarta: Sinar Harapan.
- Marbun, S.F. 2012. Hukum Administrasi Negara. Yogyakarta: FH UII Press.
- Prajudi Atmosudirdjo. 1986. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ridwan, HR. 2020. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. 2008. Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, dan Strateginya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supandi. 2017. Hukum Perizinan di Indonesia. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Manajemen Pelayanan: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, A. (2021). "Analisis Implementasi Sistem Perizinan Online di Indonesia: Peluang dan Tantangan." *Jurnal Hukum Administrasi Negara*, 8(2), 45-60.

Prasetyo, R. & Wijaya, D. (2020). "Maladministrasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Perizinan Berbasis Online Single Submission (OSS)." *Jurnal Kebijakan Publik dan Hukum*, 5(1), 22-37.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan
Ombudsman Republik Indonesia. (2023). "Laporan Tahunan Ombudsman RI: Maladministrasi dalam Sistem Perizinan Online." Diakses dari www.ombudsman.go.id.