

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Menurut penelitian dari Maylina Nurwindiarti, yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo (2016) disimpulkan bahwa, Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo telah efektif. Hal ini dapat ditinjau dari: 1. Syarat-syarat informasi yang baik telah dipenuhi oleh informasi yang disediakan SIPPADU karena informasi yang dibutuhkan tersedia setiap saat dengan basis online sehingga dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Selain itu informasi yang disajikan oleh SIPPADU mampu menjadi bahan pengambilan keputusan baik dalam kegiatan rutin sehari-hari, maupun keputusan strategis. 2. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) mampu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan perizinan yang dilakukan karena mampu menyediakan informasi mengenai database perizinan maupun informasi mengenai pelayanan perizinan lainnya juga melalui pengembangan SIPPADU bagi pemohon izin berupa: - *e-tracking*, yaitu aplikasi pelacakan proses izin yang dilakukan, - *SMS gateway*, yaitu aplikasi untuk mengakses kebutuhan informasi mengenai persyaratanpersyaratan izin maupun melakukan pengaduan melalui SMS, - *mobile SIPPADU* yaitu aplikasi SIPPADU yang menyediakan informasi mengenai status izin serta dapat mengetahui alur proses izin melalui smartpone serta memudahkan

customer mengetahui kelompok izin usahanya melalui Klasifikasi Buku Lapangan Usaha Industri, - SITTEK (Sistem informasi tanda tangan elektronik), yaitu aplikasi penandatanganan secara elektronik oleh Kepala BPPT, - Smartcard Ijin, yaitu aplikasi sebagai ID pelanggan sehingga tidak perlu lagi menyediakan copy berkas yang telah tersimpan dalam database perizinan. 3. Strategi pencapaian tujuan pelaksanaan SIPPADU dilakukan dengan baik yaitu dilakukan menurut kendala-kendala yang ditemui di lingkungan BPPT Sidoarjo sebagai pelaksana sistem. Diantaranya terkait dengan keterbatasan koneksi internet yang ada sehingga strategi yang dilakukan dengan mengalokasikan dana khusus untuk pembelian bandwidth yang lebih besar agar koneksi jaringan internet di lingkungan kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo lebih kuat. Kemudian keterbatasan kemampuan adaptasi staff BPPT Sidoarjo terhadap perubahan sistem yang ada, serta kesalahan atau human error yang dilakukan sehingga strategi yang dilakukan adalah dengan menerapkan sistem dual monitor pada customer service sehingga meminimalisir resiko human error terkait kesalahan input nama, alamat, maupun pengadministrasian lainnya. 4. Setelah dilakukan transformasi sistem informasi dari aplikasi stand alone menjadi online sejak tahun 2012, maka jumlah izin yang diterbitkan mengalami kenaikan dari tahun 2013 hingga tahun 2015. Pada tahun 2013 jumlah izin yang diterbitkan sebanyak 12.142 dan mengalami kenaikan sebesar 12,45% pada tahun 2014 atau sebanyak 13.869. Kemudian pada tahun 2015 kembali mengalami kenaikan sebesar 11,84% atau sebanyak 16.011. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi produktivitas sebagai indikator efektivitas telah terpenuhi dari segi kuantitas produksi yang dalam hal ini merupakan Surat Keputusan izin. Namun apabila dimensi produktivitas

dilihat dari segi ketepatan waktu penyelesaiannya, maka hal ini kurang menunjukkan adanya tingkat efektivitas karena dari pemohon yang ditemui peneliti, masih ada yang mengalami keterlambatan penyelesaian perizinan yang tidak sesuai dengan target yang diberikan. 5. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dapat dikatakan cukup efisien dengan adanya waktu akses informasi yang lebih singkat serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja karena berbasis online dan website. Penggunaan biaya juga dikatakan efisien karena biaya yang digunakan untuk pembentukan SIPPADU sejalan dengan hasil yang diharapkan, yaitu peningkatan perizinan yang berimbas pada peningkatan penerimaan yang didapatkan. 6. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) telah dijamin keamanannya oleh pihak internal BPPT Kabupaten Sidoarjo dengan menjaga kerahasiaan pengguna sehingga tidak dapat diketahui oleh orang lain. Selain itu aspek keamanan juga diperlihatkan pada menu-menu aplikasi SIPPADU pada tiap-tiap komputer yang ada di masing-masing staff BPPT Kabupaten Sidoarjo, dimana menu yang bisa diakses oleh staff BPPT hanya yang berkaitan dengan kewenangan tugasnya saja. 7. Pengendalian terhadap Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dilakukan dengan dua cara, yaitu kendali umum dan kendali aplikasi. Kendali umum diberikan melalui rapat-rapat yang membahas mengenai permasalahan yang dihadapi oleh sistem secara keseluruhan dan berkaitan dengan prosedur pelayanan secara keseluruhan. Sementara kendali aplikasi yang dilakukan berupa otomatisasi pada berkas yang dimasukkan pada sistem namun tidak terotorisasi dengan baik ataupun tidak akurat sehingga akan memunculkan simbol warna pada sistem, yaitu warna kuning atau warna merah. 8. Kualitas

elayanan perizinan sudah baik dilihat dari lima dimensi yaitu tangible (bukti fisik) yang ditunjukkan dengan kenyamanan ruang tunggu yang dimiliki serta fasilitas alat bantu layanan seperti komputer dan juga keberadaan SIPPADU sendiri, reliability (kehandalan) yaitu kecermatan petugas dalam melayani pemohon, kemampuan serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu serta standar layanan yang telah dimiliki, responsiveness (daya tanggap) yang baik oleh petugas kepada pemohon yang datang, assurance (jaminan) yaitu jaminan waktu dan biaya yang sesuai serta legalitas yang terjamin, dan empathy (empati) yang ditunjukkan dengan sikap ramah, sopan santun, dan tidak adanya diskriminasi kepada pemohon.

2. Leny Ismyanti, 2015 Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang, Lingkungan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang kurang efektif karena kurangnya tenaga ahli bidang pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang belum menjadi satu antara Kantor Penanaman Modal dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, sehingga tidak dapat menjalankan fungsi penanaman modal dengan sempurna. Teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang tergolong efektif karena fungsi teknologi dapat dimaksimalkan yaitu untuk berkomunikasi dengan pihak luar atau pemohon, menggunakan program sistem informasi manajemen guna koordinasi dengan bagian yang lainnya serta memulai program pendaftaran izin melalui internet, sehingga pemohon tidak perlu datang ke kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang. Pemilihan strategi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu

tergolong tidak efektif karena target Pendapatan Asli Daerah tahun anggaran 2014 tidak tercapai dan jumlah izin yang diterbitkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Malang pada tahun 2014 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2013. Struktur organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang tergolong tidak efektif karena belum ada bidang penanaman modal dan jabatan fungsional belum dilaksanakan karena belum ada petunjuk pelaksanaan untuk jabatan fungsional bidang pelayanan perizinan. Proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang tergolong efektif karena semua proses terkontrol dan teregister sehingga semua permohonan izin terpantau dan permasalahan dapat diminimalisir serta kinerja organisasi melebihi target yang ditentukan. Kultur penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang dikatakan efektif karena kultur yang baik dapat membantu mewujudkan tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Faktor pendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang adalah 1) wilayah Kabupaten Malang yang luas dapat memacu investasi dan 2) adanya pelimpahan 61 izin oleh Bupati Malang pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Faktor penghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah 1) keterbatasan anggaran untuk sosialisasi dan publikasi, 2) tim teknis tidak berada dalam 1 gedung dan 3) personil tidak sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.

3. Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Desy Amalia Ramadhani, Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas

Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menunjukkan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah dengan melalui sistem pelayanan satu pintu. Pelayanan satu merupakan pelayanan yang tahap penegloaannya dimulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya suatu dokumen dilakukan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan, salah satunya yaitu pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Keefektifan sistem pelayanan satu pintu dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dapat dilihat melalui 6 indikator. 1. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan persyaratan yang jelas melalui sistem pelayanan satu pintu sehingga masyarakat mudah dalam melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, tetapi sebagian masyarakat masih mendatangi dinas tata ruang untuk mengurus IMB, maka masih perlu melakukan sosialisasi terkait pelayanan IMB. 2. Waktu pelayanan, dengan melalui satu pintu seharusnya waktu dapat lebih terukur dalam mengurus izin mendirikan bangunan tetapi karena banyaknya permasalahan yang terjadi sehingga penerbitan Izin Mendirikan Bangunan memakan waktu yaitu kurang lebih sekitar satu bulan. 3. Biaya pelayanan dalam menentukan besaran retribusi suatu bangunan hal tersebut menggunakan rumus sesuai dengan Perda No 5 Tahun 2012 dan rincian biaya suatu bangunan mengacu pada Peraturan Walikota No 13 Tahun 2013 tentang Penetapan Harga Satuan Bangunan Gedung Dan Prasarana Bangunan Dalam Wilayah Kota Makassar. Sedangkan dalam hal penetapan biaya dan yang telah di bayarkan, masyarakat sendiri yang akan pergi ke Bank untuk melakukan pembayaran di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. 4. Produk layanan, hasil yang telah diterima masyarakat telah sesuai dengan yang tercantum pada standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Hasil pelayanan yang tidak ribet karena masyarakat dalam memperoleh pelayanan hanya melalui satu tempat/kantor. 5. Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan cukup efektif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Dilihat kondisi kantor pada bagian pelayanan depan perizinan ruang tunggu yang memadai namun dibagian kepegawaian dan bagian teknis perizinan jumlah komputer yang masih sedikit bahkan untuk satu komputer terdapat dua bahkan tiga orang pegawai yang memakainya serta ruangan yang begitu sempit untuk pegawai. 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dengan melihat cara petugas melayani dengan begitu baik dan ramah kepada para penerima layanan, dan dalam rangka agar tetap menjaga konsistensi pelayanan yang baik, pelatihan tetap wajib untuk 8 dilakukan kepada pegawai di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

4. Layaman, S.E., M.Si, Studi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon, Berdasarkan atas berbagai analisis dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai pengaruh disiplin kerja dan iklim kerja di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon: 1. Variabel disiplin kerja (X1) dan iklim kerja (X2) mempunyai pengaruh bersama, artinya kedua variabel tersebut selalu mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kejaksan Cirebon. Hal ini terlihat dari nilai F hitung lebih besar dari F tabel ( $21,51 > 4,49$ ). Dan bahwa 65,1 persen efektivitas pelayanan publik dapat

dijelaskan oleh variabel disiplin kerja dan 31 variabel iklim kerja, sedangkan sisanya 34,9 persen dijelaskan oleh sebab- sebab lain yang tidak diteliti. 2. Variabel disiplin kerja dan iklim kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari nilai t hitung untuk variabel disiplin kerja (X1) dan iklim kerja (X2) lebih besar dari nilai t tabel (5,799; 2,550 > 2,086), yang berarti bahwa variabel disiplin kerja dan iklim kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik.

## B. Efektivitas

Handayani S. (2006:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Sedangkan Menurut Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” Efektivitas menurut pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S. P. Siagian (2008:77), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam



mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Barnard dalam Prawirosentono (2008: 27) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah kondisi dinamis serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan saranan kebijakan program yang telah ditetapkan, dengan definisi konseptual tersebut didapat dimensi

kajian, yaitu dimensi efektivitas program. Dimensi Efektivitas Program diuraikan menjadi indikator

1. Kejelasan tujuan program;
2. Kejelasan startegi pencapaian tujuan program;
3. perumusan kebijakan program yang mantap;
4. penyusunan program yang tepat;
5. Penyediaan sarana dan prasarana;
6. Efektivitas operasional program;
7. Efektivitas fungsional program;
8. Efektivitas tujuan program; (j) Efektivitas sasaran program;
9. Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program; dan
10. Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program.

Sedangkan ciri-ciri efektifitas menurut Menurut Fandy Tjiptono (2017), efektivitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun ciri-ciri efektivitas pelayanan publik Fandy Tjiptono (2017), yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan

orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan prasarana;

Menurut Jogiyanto H.M "Pengelolaan Data adalah manipulasi dari data ke dalam bentuk yang lebih berguna berarti". Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa "Pengolahan Data merupakan kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan masukan berupa data dan menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk tujuan sesuai dengan yang direncanakan".

### C. Konsep *One Stop Service*

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pelayanan perizinan dilakukan dengan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang dipusatkan pada satu tempat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga bercirikan adanya lembaga khusus yang memiliki kewenangan tertentu untuk memberikan pelayanan, baik itu pelayanan perizinan maupun non-perizinan yang mekanisme pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga dengan tahap

terbitnya dokumen dilaksanakan pada satu tempat.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
2. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
3. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya,

dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan.

Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah.

Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan.

Selain itu, PTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi berbagai perizinan (*licenses, permits, approvals dan clearances*).

Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

Asas dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yaitu :

1. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
2. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi.
4. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan juga warga yang ingin memiliki surat ijin membangun bangunan.
5. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan.
6. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
7. Profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

#### **D. Konsep Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palangka Raya**

Konsep Pelayanan Terpadu Mengacu Pada PP No. 9 Tahun 2008 Pengertian Pelayanan Terpadu adalah serangkaian kegiatan untuk melakukan perlindungan bagi saksi dan/atau korban tindak pidana perdagangan orang yang dilaksanakan secara bersama - sama oleh instansi atau lembaga terkait sebagai satu kesatuan penyelenggaraan rehabilitasi kesehatan, rehabilitasi sosial, pemulangan, reintegrasi sosial, dan bantuan hukum bagi saksi dan/atau korban tindak pidana perdagangan orang. Pusat Pelayanan Terpadu, yang selanjutnya disingkat PPT, adalah suatu unit kesatuan yang menyelenggarakan pelayanan terpadu untuk saksi dan/atau korban tindak pidana perdagangan orang.

Kewajiban Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) a. memberikan pelayanan dan penanganan secepat mungkin kepada saksi dan/atau korban; b. memberikan kemudahan, kenyamanan, keselamatan, dan bebas biaya bagi saksi dan/atau korban; c. menjaga kerahasiaan saksi dan/atau korban; dan d. menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi saksi dan/atau korban.

Tujuan Penyelenggaraan pelayanan terpadu Penyelenggaraan pelayanan terpadu bertujuan melaksanakan perlindungan dan pemenuhan hak saksi dan/atau korban atas rehabilitasi kesehatan, rehabilitasi sosial, pemulangan, reintegrasi sosial, dan bantuan hukum yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah.

Lingkup pelayanan terpadu Lingkup pelayanan terpadu bagi saksi dan/atau korban meliputi pelayanan rehabilitasi kesehatan, rehabilitasi sosial, pemulangan dan reintegrasi sosial, termasuk advokasi, konseling, dan bantuan hukum. berlaku bagi: a. setiap saksi dan/atau korban yang berada di wilayah Republik Indonesia; dan b. setiap saksi dan/atau korban

warga negara Indonesia yang berada di luar negeri.

#### Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu

1. Untuk melindungi saksi dan/atau korban, pemerintah kabupaten/kota membentuk dan menyelenggarakan PPT.
2. Pembentukan dan penyelenggaraan PPT diatur dalam peraturan daerah pada masing-masing kabupaten/kota.
3. Untuk mempermudah penanganan saksi dan/atau korban, di daerah perbatasan dapat dibentuk PPT.
4. Dalam membentuk peraturan daerah, substansi atau materi peraturan daerah tetap mengacu pada Peraturan Pemerintah ini.
5. Dalam hal di daerah belum dibentuk peraturan daerah, maka ketentuan dalam Peraturan Pemerintah ini dan peraturan pelaksanaannya dapat dijadikan dasar untuk menyelenggarakan PPT.

Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

- Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh



terhadap percepatan layanan perizinan. • Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.

Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Peralnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati/wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP);

2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
6. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
7. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.

Selain itu PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keanranan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi pelbagai perizinan (*licenses, permits, approvals* dan *clearances*). Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

### Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Satu Pintu

1. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
2. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi
4. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan juga warga yang ingin memiliki surat ijin membangun bangunan.
5. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan.
6. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
7. Profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Kepala Penyenggara PTSP berperan sebagai koordinator berbagai SKPD dalam Analisis Koordinasi Lebih sulit karena kewenangan dan penandatanganan di banyak SKPD Prosedur Pelayanan Penyederhanaan

Prosedur lebih mudah karena koordinasi berada di tangan PTSP. Prosedur sulit disederhanakan karena ego sektoral di banyak SKPD. Pembinaan dan Pengawasan Pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab berada di tangan PTSP. Pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab di banyak SKPD. Kelembagaan Berbentuk Kantor/ Badan. Biasanya hanya berperan sebagai loket penerima, yang pada umumnya berbentuk Penyalur Pencapaian Target Retribusi. Sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan, PTSP tidak diberi target pencapaian. Sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan, SKPD teknis diberikan beban target. Status Kepegawaian Status staf adalah Staf Tetap penyelenggara PTSP. Sebagian besar staf dari SKPD teknis.

Pembentukan Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kota Palangka Raya merupakan keinginan Pemerintah Kota Palangka Raya untuk memberikan pelayanan publik khususnya berkaitan dengan pelayanan perizinan yang maksimal. Untuk mengintensifikasi pelayanan perizinan melalui Keputusan Walikota Palangka Raya No. 79 Tahun 2001 dibentuk Unit Pelayanan Perizinan Terpadu (UP2T), selanjutnya ditingkatkan menjadi Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Perizinan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palangka Raya melalui Peraturan Walikota (PERWALI) No. 17 Tahun 2005. Selanjutnya dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan maka pada tanggal 24 Nopember 2006 ditingkatkan menjadi Kantor Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan (KPNP) melalui Peraturan Daerah (PERDA) Kota Palangka Raya No. 16 Tahun 2006.

KPNP yang selama itu dikepalai oleh pejabat eselon III ditingkatkan lagi kedudukannya dalam struktur pemerintahan Kota Palangka Raya menjadi

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT-PM) Kota Palangka Raya dipimpin oleh seorang pejabat eselon II, sehingga kedudukannya setara dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain. Seiring program nasional tentang pembentukan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana Peraturan Presiden (Perpres) No. 97 Tahun 2014, maka melalui PERDA No. 01 Tahun 2015, Pemerintah Kota Palangka Raya merubah nomenklatur BPPT-PM mejadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) kota Palangka Raya, kemudian pada tanggal 15 Desember Tahun 2016 melalui Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya Dan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kota Palangka Raya, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) kota Palangka Raya menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palangka Raya, dengan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### **E. Kerangka Berpikir**

DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Palangka Raya adalah salah satu wujud komitmen pemerintah untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada warganya dan juga untuk mendukung penerapan *e-government* di lingkungan Pemerintah, untuk mengukur atau melihat efektif tidaknya sebuah penyelenggaraan pelayanan DPMPTSP peneliti mengunakan pengukuran teori efektivitas yang terdiri dari Ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan

petugas pelayanan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan.

Gambar 2.1  
Skema Kerangka Berpikir Penelitian

