ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM

SKRIPSI



Oleh:

Taruli Asi Juniarta 151010064

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA UNIVERSITAS PUTERA BATAM 2019

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat Memperolah gelar Sarjana



Oleh:

Taruli Asi Juniarta 151010064

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA UNIVERSITAS PUTERA BATAM TAHUN 2019 **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan

gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera

Batam maupun di perguruan tinggi lain.

2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri,

tanpa bantuan pihak lain, kecuail arahan pembimbing.

3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis

atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di

cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama

pengarang dan di cantuman dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesuangguhnya dan apabila di kemudian

hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini,

maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar

yang telah di peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang

berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 14 Maret 2019

Yang membuat pernyataan,

Taruli Asi Juniarta

NPM: 151010064

iii

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat Memperolah gelar Sarjana

Oleh:

Taruli Asi Juniarta 151010064

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal Seperti tertera di bawah ini

Batam, 14 Februari 2019

Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si. Pembimbing

ABSTRAK

Sistem pengurusan perizinan di Kota Batam sering mengalami banyak permasalahan dalam hal pengurusannya sehingga mengakibatkan terhambatnya investasi, banyak investor menyampaikan masalah ketika hendak menanamkan modalnya di Batam. Tumpang tindih atau dualisme pemerintahan antara Badan Pengusahaan (BP) dan Pemerintah Kota (Pemkot) Batam juga menajadi polemik yang tidak ada habisnya dalam permasalahan pengurusan perizinan itu sendiri. Pemerintah pusat bahkan belum menyelesaikan konflik tersebut sehingga memicu kekhwatiran akan nasib dan masa depan dari Batam sebagai surga investasi. Tugas dan tanggungjawab serta wewenang yang diberikan kepada BP Batam dan Pemko Batam, sangat membingungkan masyarakat maupun pelaku usaha. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam serta Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dilihat dari dimensi tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy sudah baik dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik dan sistem pelayanan perizinan secara online yaitu OSS (Online single Submission) walaupun masih terdapat banyak kekurangan dalam hal penerapannya dan dualisme pemerintah tetap menjadi sumber dari masalah pengurusan perizinan di Kota Batam. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan-keterampilan dan sarana prasarana pelayanan. Pelayanan perizinan di Kota Batam terbilang sudah baik ditinjau dari faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan namun masyarakat juga mengharapkan agar peningkatan dalam pelayanan perizinan tetap bisa dipertahankan dan ditingkatkan.

Kata Kunci: Perizinan; Online Single Submission; Investasi

ABSTRACT

the licensing system in Batam often experience a lot of problems in terms of management is resulting in delays in investment, many investors raise concerns when they wanted to invest in Batam. The overlapping or dualism of the government between the Concession Agency (BP) and the City Government (City Government) of Batam has also become an endless polemic in the issue of licensing arrangements themselves. The central government has not even resolved the conflict, triggering concerns about the fate and future of Batam as an investment paradise. Duties and responsibilities and authority given to BP Batam and Pemko Batam, are very confusing to the public and business actors. The purpose of this study was to identify licensing services in the Batam City One Stop Service and Investment Services and to identify the factors that influence licensing services in the Batam City One Stop Services and Investment Services. This research is a qualitative research with a descriptive approach. The results showed that licensing services in the Batam City One Stop Services and Integrated Investment Services were viewed from the dimensions of tangible, reability, responsiveness, assurance and empathy, were good with the presence of Public Service Malls and online licensing service systems namely OSS (Online Single Submission) even though there are still many shortcomings in terms of its application and the dualism of the government remains a source of problems in managing permits in Batam City. Factors that influence the quality of licensing services in the Investment and Integrated Services One Door, namely Awareness, rules, organization, income, skills and service facilities. Licensing services in Batam City are fairly good in terms of the factors that influence licensing services, but the community also expects that improvements in licensing services can still be maintained and improved.

Keywords: Licensing; Onlline Single Submission; Investment

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segara rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam.
- Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
- 3. Bapak Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si. selaku pembimbing yang selau meluangkan waktu, tenaga, fikiran, dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 4. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam
- 5. Bapak / Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat bagi penulis.
- Bapak Vebrian Hidayat Syam, S.STP selaku Bidang Promosi, Data dan Informasi. Bapak Mokhammad Ikhsan, S.IP, M H selaku Kasi Informasi

Penanaman Modal DPMPTSP di Batam dan seluruh staff DPMPTSP di

Batam yang selalu membantu penulis.

7. Narasumber penulis dalam melaukan penelitian ini, yang tidak dapat di

sebutkan satu persatu.

8. Kedua orang tuaku ayahanda G. Hutajulu dan ibunda M. Pasaribu serta

abangku Fidzeral Kennedy dan kedua adikku Naomi Debora Angelines

dan Melky Ronaldo yang penulis sayangi selau memberikan doa, motivasi,

dukungan baik materil maupun moril.

9. Frisma Kusuma Dewi, Aci Nofriyanti, Vivi Kurniati, Firman Al haadi,

Ferry Ferianto Kasmadi, Aidil Alimudin, Fendi Wahyu Purwoko dan

Imanuel yang tidak pernah lelah selalu membantu penulis dalam suka

maupun duka , selalu memberikan semangat maupun motivasi kepada

penulis dalam penyusunan skripsi ini.

10. Sahabat-sahabatku seperjuangan di kelas Administrasi Negara 2015 yang

selalu memberikan semangat, motivasi, membantu penulis dalam

melakukan penelitian ini dan selalu memberikan kenangan indah dimasa-

masa selau bersama.

Batam, 07 Februari 2019

Taruli Asi Juniarta

viii

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Dasar	8
2.1.1 Pelayanan Publik	8
2.1.2 Ruang Lingkup Perizinan	20
2.2 Penelitian Terdahlu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Fokus Penelitian	32
3.3 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis Data	35
3.6 Keabsahan Data	37

3.7 Lokasi dar	n Jadwal Penelitian	39
BAB IV HAS	SIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran	n Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sa	ıtu
Pintu Kot	ta Batam	40
4.1.1 V	Visi dan Misi	40
4.1.2 S	Struktur Organisasi	43
4.1.3 T	Гugas dan Fungsi	47
4.2 Hasil Pene	elitian	59
4.2.1	Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Moo Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam	
4.2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan I Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pint Batam.	tu Kota
4.3 Pembahas	an	89
4.3.1	Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Mod Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam	
4.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Denanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota	Batam
BAB V SIMP	PULAN DAN SARAN	99
5.1 Simpulan		99
5.2 Saran		100
DAFTAR PU	USTAKA	101

LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	39
Tabel 4.1 Data Kepegawaian DPMPTSP Tahun 2017	46
Table 4.2 Kegiatan kerjasama Bidang Promosi dan Kerjasama DPMPTSP sejak TA. 2011 s/d 2016	
Tabel 4.3 Perkembangan kegiatan Pengawan dan Pengaduan yang telah dilakukan Bid. Wasdu DPMPTSP tahun 2016	83
Tabel 4.4 Fasilitas Pendukung Mal Pelayanan Publik	87

DAFTAR GAMBAR

Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Batam
Gambar 4.2 Proses wawancara dengan Bapak Mokhammad Ikhsan selaku Kasi Informasi Penanaman Modal
Gambar 4.3 Fasilitas yang dimiliki Mal Pelayanan Publik
Gambar 4.4 Proses wawancara dengan ibu fitri petugas loket berkebutuhan khusus
Gambar 4.5 Proses wawancara dengan ibu Stevani selaku masyarakat
Gambar 4.6 Proses wawancara dengan Ibu Nurul selaku masyarakat
Gambar 4.7 Mekanisme Pengaduan Pemerintah Kota Batam71
Gambar 4.8 Banner alur kerja PTSP online Kota Batam73
Gambar 4.9 Banner retribusi perizinan tertentu
Gambar 4.10 Proses wawancara dengan Bapak Andri selaku pelaku usaha77
Gambar 4.11 Alur Standar Perizinan Terpadu DMPPTSP Kota Batam80
Gambar 4.12 Mekanisme Pelayanan Pengaduan (SOP)81
Gambar 4.13 Satu Tahun Penyelenggaraan MPP Kota Batam88

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah tugas maupun tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kinerja pemerintah dapat diukur dari pelayanan publik yang telah dilakukan. Masyarakat mampu untuk langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima karena kualitas layanan publik ialah kepentingan banyak masyarakat dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat. Tujuan utama pelayanan ialah untuk mendapatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Kepuasan dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Sebagai pengguna dari pelayanan publik masyarakat membutuhkan dan mengharapkan pada profesionalitas kinerja pelayanan publik. Untuk itu tanggung jawab dan kewenangan pemerintah adalah menentukan standar pelayanan minimal dalam penyelenggara pelayanan publik. Terlepas dari itu masih terdapat sorotan terhadap kinerja pemerintah pada kinerja pelayan publik. Meninjau dari masih adanya berbagai keluhan serta penilaian buruk masyarakat maupun investor yang diutarakan menggunakan media cetak maupun elektronik yang menjadikan citra yang buruk terhadap petugas maupun aparatur pemerintah meninjau tugas

utama pemerintah adalah melayani seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminatif, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Meninjau dari pelaksanaan tugas pemerintah, berupa pelayanan publik yaitu perizinan maupun non perizinan ialah bentuk pelayanan pemerintah daerah terhadap masyarakat maupu pelaku usaha seperti pelayanan perizinan yang merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Karena perizinan merupakan upaya untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggara kegiatan yang mereka lakukan. Perizinan juga bisa digunakan oleh pemerintah untuk melakukan pengendalian atas kegiatan-kegiatan yang berlangsung.

Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas maupun melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi. Pelayanan perizinan ialah bentuk pelaksanaan pemerintah dalam upaya mengatur kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat berdasarkan persyaratan atau prosedur sebagaimana telah ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi, sertifikat maupun akta untuk mendirikan suatu usaha yang harus dimiliki oleh organisasi perusahaan atau seseorang sebelum dapat melakukan kegiatan atau tindakan.

pengurusaan perizinan di Kota Batam juga sering mengalami banyak masalahan dalam pengurusannnya sehingga mengakibatkan terhambatnya investasi. banyak investor menyampaikan masalah ketika hendak menanamkan modalnya di Batam. masalah utama yang menghambat investasi di Batam yaitu: pertama, politik lokal yang tidak kondusif. Kedua, proses perizinan investasi

lama, berbelit, dan tidak pasti. Ketiga, menejemen lahan carut-marut, lahan banyak terlantar, ditambah lagi dengan kasus-kasus penyerobotan lahan. Keempat, proses di pelabuhan lambat dan kapasitas bongkar muat pelabuhan sangat terbatas. Kelima, mental karyawan yang buruk dan sarat KKN. Keenam, Investor juga menilai iklim ketenagakerjaan di Batam kurang kondusif karena banyak demonstrasi, buruh terus menuntut upah naik serta masalah-masalah antarkelompok. Ketujuh, Investor juga mengeluhkan kurangnya dukungan sistem IT. Kedelapan, distribusi barang terganggu karena lalu lintas di Batam mulai macet (Tribun Batam, 2017).

Adapun Permasalahan pokok Kota Batam saat ini yaitu (Buku Saku DPMPTSP): (1) dualisme pengelolaan wilayah antara Pemko dan BP Batam; (a) penyediaan infrastuktur belum memenuhi standar internasional (b) masalah kepastian hukum bagi investor (c) masalah ketenagakerjaan (d) perizinan usaha lamban (e) tumpang tindih pengelolaan tanah. (2) dualisme dan tanggungjawab vertikal BP Batam (Dewan Kawasan dan Menkeu). (3) ledakan penduduk, tenaga kerja tidak produktif urbanisasi tak terkendali. (4) maraknya penyelundupan.

Berdasarkan penelitian terdahulu bahwa Prinsip formalisasi dalam birokrasi dibutuhkan sebagai dasar pengambilan keputusan sebagai pejabat resmi birokrasi dalam menyediakan layanan untuk menjadi cepat dan adil. Tidak mampu dilakukan birokrat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan adil tanpa adanya prosedur dan aturan yang jelas. dimana aparatur birokrasi untuk menilai dan mengambil keputusan tanpa prosedur dan aturan yang dapat memfasilitasi dan membantu masing-masing menghadapi orang-orang yang menerima layanan,

sehingga layanan birokrasi menjadi sangat rumit serta memberatkan bervariasi antara pengguna layanan. Hasilnya akan muncul layanan yang tidak pasti, sehingga akan merugikan tidak hanya menghilangkan kepercayaan masyarakat namun juga birokrasi akan kehilangan citra baik di mata masyarakat.

Melihat dari hasil wawancara bahwa hal tersebut ialah penghambat reformasi regulasi bidat dari birokrasi telah lama menyerang birokrasi pemerintah saat ini, termasuk pengurusan layanan perizinan. Yang merupakan lembaga yang memiliki fungsi layanan strategis dan penting, BP2T sebagai lembaga PTSP memiliki seperangkat aturan-aturan dan standar perawatan, tetapi implementasi aturan dan standar perawatan belum dilaksanakan secara optimal (Yusriadi, et al. 2018: 257).

Tumpang tindih atau dualisme pemerintahan antara Badan Pengusahaan (BP) dan Pemerintah Kota (Pemkot) Batam juga menajadi polemik yang tidak ada habisnya dalam permasalahan pengurusan perizinan itu sendiri. Pemerintah pusat bahkan belum memutuskan konflik tersebut sehingga memicu kekhwatiran akan nasib dan masa depan dari Batam sebagai surga investasi. Tugas dan tanggungjawab serta wewenang yang diberikan kepada BP Batam dan Pemko Batam, diakuinya sangat membingungkan investor. Sehingga mengindikasikan banyaknya kepentingan politik dalam kasus ini (liputan 6, 2016).

Pengurusan perizinan di Kota Batam telah menghadirkan Sistem Online Single Submission (OSS) yang dinilai masih belum sempurna, hal ini dikeluhkan oleh Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTPS, Gustian Riau menyebutkan bahwa beberapa kekurangan dari

sistem OSS ini di antaranya, pemahaman pelaku usaha yang salah. Menurut prosedurnya, setiap perizinan yang didaftarkan di OSS harus juga didaftarkan di daerah yang dituju. Namun beberapa pelaku usaha tidak menindaklanjuti ke daerah. Akibatnya setelah dalam jangka waktu yang ditentukan, sistem langsung membatalkan perizinan tersebut. Selain itu masalah lain yaitu belum ada Rencana Detail Tata Ruang (RDTR). Saat ini memang Kota Batam belum memiliki RDTR (Batam News, 2018).

Batam yang berada dalam zona strategis dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya sangat disayanagkan jika permasalahan pengurusan perizinan menjadi kendala bagi para investor dan pengusaha, bahkan jika pemerintah tidak segera mengeluarkan kebijakan. Masalah lainnya belum semua perizinan bisa diurus di DPMPTSP. Masih ada sejumlah perizinan yang harus diurus langsung ke Dinas terkait. Sebab, belum ada pelimpahan kewenangan ke DPMPTSP. Seperti misalnya, perizinan analisis mengenai dampak lingkungan (amdal). Perizinan itu masih ada di Badan Pengendali Dampak Lingkungan (Bapedal).

Sementara untuk amdal lalu lintas masih harus diurus ke Dinas Perhubungan. DPMPTSP sejatinya telah berdiri sejak lama. Namun, penerapannya baru ditegakkan per 2014 lalu. Itupun masih belum menyeluruh hingga sekarang. Disebabkan, sistem dan sumber daya manusia belum siap. Seperti misalnya, pengurusan amdal lalin. Tidak bisa serta merta, pengurusan izin amdal lalin itu dilimpahkan langsung ke DPMPTSP. Karena, pengurusan perizinan itu membutuhkan pengecekan di lapangan.Berdasarkan uraian dari latar

belakang masalah diatas, maka judul penelitian yang akan dilakukan adalah tentang "Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Batam".

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat pada latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat disusun beberapa rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

- Bagaimana analisis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?
- 2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan perizinan di Dinas
 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam
- Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

 Secara Akademis penelitian ini dapat memberikan pemahaman, literatur, dan masukan bagi penelitian lain yang tertarik untuk mengkaji pelayanan

- perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.
- 2. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah kota Batam dan pihak-pihak yang bersangkutan dalam meningkatkan pelayanan perizinan khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yan diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (service) menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Cowell bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Hardiyansyah, 2018: 13-14).

Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah semua yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan dalam hal barang maupun jasa dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2014: 128). Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby adalah produkproduk yang tidak dapat diraba namun mampu dirasakan dan dinilai yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. sedangkan definisi

yang lebih rinci diberikan Gronroos Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Widiastuti, 2015: 52).

A. Pengertian pelayanan publik

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2014: 128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan 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 di tetapkan.

Menurut Alamsyah Pelayanan publik adalah setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi dan yang lainnya yang

bersinggungan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk. Siapa yang melayani tidaklah penting, yang penting adalah apa dan bagaimana kepentingan keseluruhan populasi penduduk direspon aktor-aktor yang berpotensi menjadi pelayan publik. Lijan Poltak mengartikan pelayanan publik sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Suparman, 2017: 44).

Dari pengertian diatas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang berpacu pada standar pelayanan yang baik.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/ badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksakan sebagaian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi

penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018: 33-34).

C. Kelompok pelayanan publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/ 2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetisi. Contoh: KTP, Akta pernikahan, Akta kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB, dan lain-lain.
- 2) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
- 3) Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

D. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63 / 2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :

- Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan; mencangkup kejelasan dalam hal: (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- 3) penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 4) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
- 5) Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 7) Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksaan pelayanan publik.
- 8) Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- 9) Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.

- 10) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- 11) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lainnya.

E. Standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut (Zaenal Mukarom, 2015: 85):

- Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara publik.

6) Kompetisi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

F. Asas pelayanan publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/ 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas: dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan peneerima pelayanan dengan teteap berperinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatiakan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak: tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewaajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

G. Maklumat pelayanan publik

Dalam Hardiyansyah (2018: 41-43) materi muatan Maklumat Pelayanan Publik, disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kondisi dan potensi daerah, beberapa materi muatan yang dapat digunakan sebagai bahan penyusunan maklumat pelayanan publik, antara lain:

- 1) Profil penyelenggara;
- 2) Tugas dan wewenang penyelenggara;
- 3) Siapa yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan;

- 4) Siapa yang bertanggungjawab dalam memperoses dan menyelesaikan pengaduan dan sengketa pelayanan;
- 5) Pihak mana saja yang dapat menerima pelayanan;
- 6) Prosedur dan proses pemberian layanan (dapat dalam bentuk bagan/ alur);
- 7) Janji yang diberikan kepada penerima pelayanan, termasuk di dalamnya seperti; hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan (tidak sulit, tidak dipersulit, tidak berbelit-belit atau membingungkan pemohon layanan), waktu yang ditetapkan untuk proses dan penyelesaian ketepatan waktu untuk menerima produk layanan, biaya pelayanan, prosedur dan biaya pininjauan lapangan (prakteknya sarat biaya yang dikeluarkan oleh penerima layanan, dan antisipasi *bargaining*);
- 8) Persyaratan yang wajib dipenuhi oleh pemohon layanan (bila perlu dilakukan penyederhanaan atau pemangkasan persyaratan, terutama yang sifatnya pendukung);
- 9) Mekanisme pengajuan pengaduan atau keluhan (lisan/ tulisan) dari masyarakat, organisasi masyarakat dan lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, pengaduan atas perilaku penyelenggara dan/ atau aparat pelaksana (seperti sikap, sopan santun dan lainnya, tindakan atau perlakuan diskriminatif, KKN, pungutan liar termasuk yang dilakukan bekerjasama dengan perantara/ calo dan biaya peninjauan lapangan), serta kepastian waktu proses dan penyelesaian pengaduan dan pemberian informasi kepada pengadu;

- 10) Mekanisme penyampaian saran, usulan masukan yang berkaitan dengan kepedulian masyarakat untuk memperbaiki dan meningkatan pelayanan;
- 11) Mekanisme pengawasan internal dan eksternal terhadap penyelenggara pelayanan;
- 12) Uraian sanksi bagi penyelengara dan/ atau aparat pelaksana pelayanan;
- 13) Pernyataan kesediaan penyelenggara untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan maklumat pelayanan berdasarkan masukan dan saran masyarakat;
- 14) Informasi alamat, telepon, fax, email penyelenggara, dalam rangka mengembangkan komunikasi, tukar informasi dan korespondensi masyarakat atau penerima pelayanan dengan penyelenggara;

H. Indikator pelayanan publik

Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2014: 135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi serqual tersebut yaitu:

- Tangibles: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) Reliability: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- 3) Responsiveness: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

I. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (Mukarom and Laksana, 2016: 45), agar pelayanan publik berjalan dengan baik, diperlukan beberapa faktor pendukung, yaitu:

- 1. Kesadaran
- 2. Aturan
- 3. Organisasi
- 4. Pendapatan
- 5. Kemampuan-keterampilan
- 6. Sarana pelayanan

J. Strategi Membangun Pelayanan Prima dalam Pelayanan publik

Menurut Zaenal Mukrom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2016: 237-238) strategi untuk mengembangkan pelayanan prima meliputi hal-hal berikut:

1) Penyusunan standar pelayanan

Tolak ukur dalam KepMen PAN 63/2003 merupakan ukuran yang dibukukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

2) Penyusunan SOP

Standar operasional prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai hal-hal yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

3) Pengukuran kinerja pelayanan

Dalam institusi pemerintah penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memerhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

4) Pengelolaan pengaduan

Dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat, pimpinan unit organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan
- b. Menentukan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- c. Menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan
- d. Membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan

- e. Memenatau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan kepada pimpinan
- f. Melaporkan proses dan hasil pengaduan kepada pimpinan

2.1.2 Ruang Lingkup Perizinan

A. Pengertian perizinan

Ateng Syafrudin (Sutedi, 2011: 170) mengatakan bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh atau Als opheffing van een algemene verbodsregel in het concrete geval (sebagai peniadaan ketentuan larangan umum dalam periztiwa konkret). Menurut Sjachran Basah, Izin adalah perbuatan hokum administrasi neara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. E. Utrecht mengatakan bahwa bila pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, keputusan administrasi Negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (vergunning).

N.M. Spelt dan J.B.J.M ten Berge membagi pengertian izin dalam arti luas dan sempit, yaitu izin merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Izin ialah suatu persetujuan dari pengusaha berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentun-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Dengan memberi izin, penguasa

memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya. Ini adalah paparan luas, dari pengertian izin.

Selanjutnya N.M. Spelt dan J.B.J.M ten Berge, mendefinisikan izin dalam arti sempit yakni pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk. Tujuannya ialah mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap tercela, namun dimana ia menginginkan dapat melakukan pengawasan sekadarnya. Hal yang pokok pada izin (dalam arti sempit) ialah bahwa suatu tindakan yang dilarang, terkecuali diperkenankan dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang disangkutkan dengan perkenan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus. Jadi pesoalannya bukanlah untuk hanya memberi perkenan dalam keadaan-keadaan yang sangat khusus, tetapi agar tindakan-tindakan yang diperkenankan dilakukan dengan caraa tertentu (dicantumkaan dalam ketentuan-ketentuan) (sutedi, 2011: 170- 171).

Dalam perkembangannya, secara yuridis pengertian izin dan perizininan tertuang dalam pasal 1 angka 8 dan 9 Peraturan Mentri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam pasal 1 angka 8 di tegaskan bahwa izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau

badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Kemudian Pasal 1 aangka 9 menegaskan bahwa perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Definisi izin dan perizinan juga didefinisikan sama dalam pasal 1 angka 8 dan 9 Peraturan Menteri Dalam Negeri No 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.

Menurut Andrian Sutedi (2011: 173) perizinan merupakan upaya mengatur kegiatan-kegiatan yang memiliki peluang menimbulkan gangguan pada kepentingan umum. Mekanisme perizinan, yaitu melalui penerapan prosedur ketat dan ketentuan yang harus dipenuhi untuk menyelenggarakan suatu pemanfaatan lahan. Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki pemerintah, merupakan mekanisme pengadilan administratif terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

Dengan demikian, menurut hemat penulis perizinan merupakan bentuk pelaksanaan pemerintah dalam upaya mengatur kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat berdasarkan persyaratan atau prosedur sebagaimana telah ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi, sertifikat maupun akta untuk mendirikan suatu usaha yang harus dimiliki oleh organisasi perusahaan atau seseorang sebelum dapat melakukan kegiatan atau tindakan.

B. Sifat izin

Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat/badan tata usaha Negara yang berwenang, yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut (Sutedi, 2011: 173-175):

- Izin bersifat bebas, adalah izin sebagai keputusan tata usaha Negara yang penerbitannya tidak terikat pada aturan dan hokum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memutuskan pemberian izin.
- 2) Izin bersifat terikat, adalah izin sebagai keputusan tata usaha Negara yang penerbitannya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasannya dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundangundangan mengaturnya. Misalnya, dan izin yang bersifat terikat adalah IMB, izin HO, izin usaha industri, dan lain-lain.
- 3) Izin yang bersifat menguntungkan, merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersangkutan. Izin yang bersifat menguntungkan isi nyata keputusan merupakan titik pusat yang memberi anugerah kepada yang bersangkutan. Dalam arti, yang bersangkutan diberikan hak-hak atau pemenuhan tuntutan yang tidak akan ada tanpa keputusan tersebut. Misalnya, dari izin yang menguntungkan adalah SIM, SIUP, SITU, dan lain-lain.
- 4) Izin yang bersifat memberatkan, merupakan izin yang isinya mengandung unsur-unsur memberatkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan yang

berkaitan kepadanya. Di samping itu, izin yang bersifat memberatkan merupakan pula izin yang memberikan beban orang lain atau masyarakat sekitarnya. Misalnya, pemberian izin kepada perusahaan tertentu. Bagi mereka yang tinggal disekitarnya yang merasa dirugikan izin tersebut merupakan suatu beban.

- 5) Izin yang segera berakhir, merupakan izin yang menyangkut tindakantindakan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya relatif
 pendek, misalnya izin mendirikan bangunan (IMB), yang hanya berlaku
 untuk mendirikan bangunan dan berakhir saat bangunan selesai didirikan.
- 6) Izin yang berlangsung lama, merupakan izin yang menyangkut tindakantindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relatif lama, misalnya izin usaha industri dan izin yang berhubungan dengan lingkungan.
- Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin. Misalnya, izin mengemudi (SIM).
- 8) Izin yang bersifat kebendaan, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin misalnya izin HO, SITU dan lain-lain.

C. Berapa elemen pokok perizinan

Berdasarkan pemaparan pendapat para pakar tersebut, dapat disebutkan bahwa izin adalah perbuatan pemerintah bersegi satu berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk diterapkan pada peristiwa konkret menurut prosedur dan persyaratan tertentu. Dari pengertian ini ada beberapa unsur dalam perizinan, yaitu sebagai berikut (Sutedi, 2011: 179):

- 1) Wewenang
- 2) Izin sebagai bentuk ketetapan
- 3) Lembaga pemerintah
- 4) Peristiwa konkret
- 5) Proses dan prosedur
- 6) Persyaratan
- 7) Waktu penyelesaian izin
- 8) Biaya izin
- 9) Pengawasan penyelengaraan izin
- 10) Penyelesaian dan pengaduan sengketa
- 11) Sanksi
- 12) Hak dan kewajiban

D. Fungsi pemberian izin

Secara teoritis, perizinan memiliki beberapa fungsi sebagaimana dijelaskan berikut (Sutedi, 2011: 198-199):

- Instrumen rekayasa pembangunan, pemerintah dapat membuat regulasi dan keputusan yang memberikan insentif bagi pertumbuhan social ekonomi. Demikian juga sebaliknya, regulasi dan keputusan tersebut dapat pula menjadi penghambat (sekaligus sumber korupsi) bagi pembangunan.
- 2) Budgetering, perizinan memiliki fungsi keuangan (budgetering), yaitu menjadi sumber pendapatan bagi Negara. Pemberian lisensi dan izin

kepada masyarakat dilakukan dengan kontraprestasi berupa retribusi perizinan.

3) Reguleren, perizinan memiliki fungsi pengaturan (reguleren), yaitu menjadi instrument pengaturan tindakan dan perilaku masyarakat. Sebagaimana dalam perinsip pemungutan pajak, maka perizinan dapat mengatur pilihan-pilihan tindakan dan perilaku masyarakat.

E. Tujuan pemberian izin

Menurut Andrian Sutedi (2011: 200) secara umum, tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari pada aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang selain itu, tujuan dari perizinan itu dapat dilihat dari dua sisi yaitu:

1) Dari sisi pemerintah

Dari sisi pemerintah tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut:

- a. Untuk melaksanakan peraturan, apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam prakteknya atau tidak dan sekaligus untuk mengatur ketertiban.
- b. Sebagai sumber pendapatan daerah, dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya, yaitu untuk membiayai pembangunan.

2) Dari sisi masyarakat

Dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut:

- a. Untuk adanya kepastian hukum
- b. Untuk adanya kepastiaan hak
- Untuk memudahkan mendapatkan fasilitas. Apabila bangunan yang didirikan telah mempunyai izin akan lebih mudah mendapatkan fasilitas.

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah:

a. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Murfiqien Latjuba, yang berjudul Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah yang dimuat pada Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 11, November 2017 (78-84). ISSN 2302-2019. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian memperlihatkan dimana kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang baik, namun pada aspek tangibles dan terjadi kendala dimana sarana dan fasilitas pelayanan masih kurang sehingga kualitas pelayanan dinilai kurang optimal dalam melayani pelayanan khususnya yang berkaitan dengan komputerisasi dan ruangan pelayanan yang terbatas.

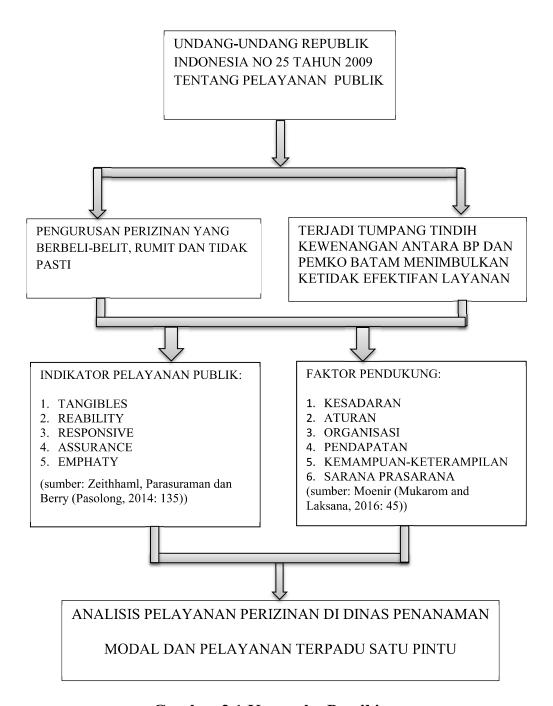
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Budhi Widyastuti, yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi dalam Meningkatkan Investasi di Jawa Timur dimuat pada Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1 Nomor 1, Januari 2014 (1-8). ISSN 2303-341X. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian di lapangan yang telah disajikan serta dianalisis sebelumnya, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) sudah cukup baik berupa adanya SOP yang mencangkup kejelasan syarat, waktu dan biaya untuk memudahkan pemohon izin. Dengan Pelayanan yang cukup baik tersebut kemudian dilihat nilai investasi yang masuk di Provinsi Jawa Timur juga meningkat. sehingga adanya keterkaitan kualitas pelayanan perizinan dengan nilai investasi yang masuk.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Maylina Nurwindiarti, yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dimuat pada Jurnal Kebijakan dan Manajemen publik. Volume 4 Nomor 1, Januari-April 2016 (1-9). ISSN 2303-341X. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo telah efektif. Hal ini dapat ditinjau dari 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.

d. Penilitian yang dilakuakan oleh Michael Paat dkk, yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado) dimuat pada Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. Volume 2 Nomor 2, Tahun 2017. ISSN 2337-5736. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penilitian menunjukkan bahwa Ketepatan sasaran program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) menurut penulis sudah tepat sasaran, Sosialisasi program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) yang dilakukan oleh pemerintah kota khususnya pegawai instansi dinas penanaman modal dinilai kurang efektif, Tujuan Program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) dinilai telah mampu mencapai tujuan program yaitu memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan dan Untuk pemantauan program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIP2T) ini berdasarkan dengan hasil yang didapatkan oleh peneliti ada evaluasi yang diadakan dan dilakukan oleh pihak atasan

- berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota manado.
- Penelitian ini dilakukan oleh Yusriadi, et all yang berjudul Reformasi e. Birokrasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimuat pada Mediterranean Journal Of Social Sciences. Volume 8 Nomor 2, Maret 2017 (253-258). ISSN 2039-2117. Penelitian ini merupakan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif . hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penelitian ini ditunjukkan untuk meninjau bentuk reformasi birokrasi pada pelayanan publik, dimana bagian dari salah satu jenis layanan yang berupa layanan perizinan PTSP kepada Badan Layanan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kabupaten Bone. Setelah diidentifikasi gambaran reformasi birokrasi, setelah itu dianalisis untuk menemukan cara mereformasi birokrasi. kesimpulan dari penelitian tersebut ialah bahwa aspek kelembagaan, SDM, serta sistem dan prosedur belum berjalan secara baik dan optimal. Hal berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mayoritas dari mereka berfokus pada faktor internal birokrasi untuk lihat dalam hal institusi, struktur, sistem, dan prosedur.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Spradley (Sugiyono, 2014: 209), adalah domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diproleh dari situasi sosial (lapangan). Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis masalah ini, maka penelitian ini difokuskan pada Pelayanan perizinan secara online yaitu OSS (Online Single Submission) maupun yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Batam.

3.3 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley (Sugiyono, 2014: 215), dinamakan "social situation" atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (place), pelaku (actor), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis. Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

- A. Informan, kata-kata dan tindakan dari informan yang diamati atau diwawancara merupakan sumber utama dalam penelitian ini. Teknik penentuan informan dilakukan dengan purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan sesuai dengan kriteria tertentu. Kriteria yang peneliti tetapkan dalam memilih informan adalah:
 - 1. Dewasa (diatas 18 tahun)
 - 2. Tidak gila atau konsisten
 - Masyarakat, pelaku usaha, lembaga maupun organisasi yang berkaitan dengan pengurusan perizinan di DPMPTSP Kota Batam
 - 4. Memahami permasalahan atau pertanyaan yang diajukan
- B. Dokumen, digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.
- C. Tempat dan peristiwa, sebagai sumber data tambahan dilakukan melalui observasi langsung terhadap tempat dan peristiwa yang berkaitan dengan

pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Gunawan (2013: 141), secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu:

- A. Observasi. Peneliti melakukan observasi dengan secara langsung datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berlokasi di Mal Pelayanan Publik Kota Batam .
- B. Wawancara adalah proses untuk mencari sebuah kebenaran secara langsung kepada informan yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa narasumber serta dokumentasi berupa foto, yaitu sebagai berikut:
 - Bapak Verbian Hidayat Syam, S.STP selaku Bidang Promosi, Data dan Informasi
 - 2) Bapak Mokhammad Ikhsan, S.IP, M H selaku Kasi Informasi Penanaman Modal
 - 3) Ibu Ariani selaku petugas Informasi Mal Pelayanan Publik
 - 4) Ibu Fitri selaku petugas loket disabilitas
 - 5) Bapak DR. Mohamad Gita Indrawan, S.T., M.M. selaku Kepala Bagian Ekonomi KADIN
 - 6) Bapak Riski selaku Notaris
 - 7) Ibu Stevani selaku Masyarakat
 - 8) Ibu Nurul selaku Masyarakat

- 9) Bapak Andri selaku Pelaku Usaha
- 10) Bapak Suhendra selaku Pelaku Usaha
- C. Dokumentasi merupakan catataan maupun rekaman peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, kelompok maupun lembaga, sebagai bahan tambahan untuk peneliti. Peneliti juga menggunakan buku-buku yang mendukung dalam proses penelitian. Dokumen yang digunakan disini yaitu buku saku DPMPTSP Kota Batam, standar pelayanan PTSP Kota Batam, profil Mal Pelayanan Publik Kota Batam dan buku-buku yang sesuai dengan bidang penelitian.

3.5. Metode Analisis Data

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 246-247), bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data ini meliputi:

B. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan fotonya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

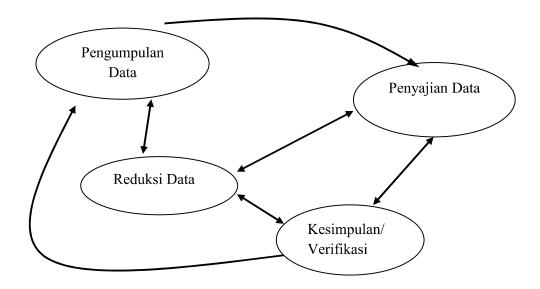
C. Data Displey (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan flowchart. Yang paling

sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif teks yang bersifat naratif.

D. Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data Sumber: Sugiyono, 2014:24

3.6 Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*crediity*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Moleong, 2011: 320).

Penerapan kriterium derajat kepercayaan (kredibilitas) pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriterium ini berfungsi: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasilhasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Kriterium keteralihan berbeda dengan validitas eksternal nonkualitatif. Konsep validitas itu menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sampel yang secara representative mewakili populasi itu. Keteralihan sebagai persolan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha memverifikasi tersebut.

Kriterium kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam peneltian yang nonkualitatif. Pada cara nonkualitatif, reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai. Konsep kebergantungan lebih luas daripada reliabilitas. Hal tersebut disebabkan oleh peninjauannya dari segi bahwa konsep itu memperhitungkan segala-galanya, yaitu yang ada pada reliabilitas itu sendiri ditambah faktor-faktor lainnya yang tersangkut.

Kriterium kepastian berasal dari konsep 'objektivitas' menurut nonkualitatif. Nonkualitatif menetapkan objektivitas dari segi kesepakatan antar subjek. Disini pemastian bahwa susatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan

seseorang. Dapatlah dikatakan bahwa pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dapat dikatakan objektif. Jadi, objektivitas-subjektivitasnya suatu hal bergantung pada orang seorang.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

a. Lokasi

Penelitian ini bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berlokasi di Mal Pelayanan Publik, Batam, Kepulauan Riau. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki semua aspek pendukung agar penelitian dapat dilakukan dengan baik.

b. Jadwal penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

	Kegiatan	Bulan																			
No		Oktober 2018			November 2018				Desember 2018			Januari 2019			Februari 2019						
1	Studi Pustaka																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Pengumpulan Data																				
4	Pengolahan Data																				
5	Analisis Hasil Penelitian																				
6	Penyusunan Laporan																				
7	Penyerahan Laporan																				
8	Sidang Hasil																				

(Sumber: Dokumen Pribadi Penulis)