

**LAPORAN TAHUNAN  
PENELITIAN HIBAH BERSAING**



**PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN  
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)**

Tahun ke-1 dari rencana 2 tahun

Ketua/Anggota Tim:

Yuli Tirtariandi El Anshori, SIP.M.AP (NIDN: 0011077709)

Drs. Enceng, M.Si (NIDN: 0016076006)

Anto Hidayat, SIP, M.Si (NIDN: 0014077501 )

**UNIVERSITAS TERBUKA  
DESEMBER 2013**

## BALAMAN PENGESAHAN

**Judul Kegiatan** : PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

**Peneliti / Pelaksana**  
Nama Lengkap : YULI TIRTARIANDI EL ANSHORI S.IP., M.AP.  
NIDN : 0011077709  
Jabatan Fungsional :  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Nomor HP :  
Surel (e-mail) : yulitirta@ut.ac.id

**Anggota Peneliti (1)**  
Nama Lengkap : Drs. ENCENG M.Si  
NIDN : 0016076006  
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS TERBUKA

**Anggota Peneliti (2)**  
Nama Lengkap : ANTO HIDAYAT S.IP., M.Si  
NIDN : 0014077501  
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS TERBUKA

Institusi Mitra (jika ada)  
Nama Institusi Mitra :  
Alamat :  
Pemasangang Jawab :  
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 2 tahun  
Biaya Tahun Berjalan : Rp. 68.000.000,00  
Biaya Kesehatan : Rp. 100.000.000,00



Tangerang Selatan, 13 - 12 - 2013,  
Ketua Panitia,

(YULI TIRTARIANDI EL ANSHORI S.IP.,  
M.AP.)

NIP/NIK 197707112006041002



## RINGKASAN

Hasil akhir dari penelitian ini adalah diperolehnya temuan tentang model layanan dan model kelembagaan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ideal khususnya untuk Kota Tangerang Selatan dan Kabupaten Bangka. Tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa model kelembagaan tersebut dapat direplikasi oleh daerah kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Saat ini model kelembagaan PTSP masih beragam di Indonesia. Beberapa daerah termasuk Kota Tangerang Selatan masih memisahkan antara pelayanan perizinan dan non perizinan dengan pelayanan penanaman modal. Beberapa daerah lainnya sudah menggabungkan pelayanan keduanya sesuai dengan isi Peraturan Pemerintah no 96 tahun 2012 Pasal 15 ayat (2) yang menegaskan bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu **wajib** dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan bidang penanaman modal. Melalui penelitian ini maka model kelembagaan yang tepat bagi PTSP di daerah dapat ditemukan, sehingga tidak lagi ditemukan ketidakseragaman bentuk PTSP. Begitu juga dengan kebijakan pembentukan PTSP lainnya seperti Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, Perpres no 27 tahun 2009 tentang PTSP di bidang Penanaman Modal, Peraturan Kepala BKPM no 6 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, dan diamanatkan juga dalam PP no 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Analisis menggunakan teori pelayanan publik dan teori organisasi. Metode yang digunakan adalah analisis isi dan telaah pakar. Hasil dari tahun pertama adalah konstruksi/draf awal model pelayanan dan model kelembagaan PTSP berdasarkan teori serta peraturan perundangan terkait.

Kesimpulan akhir dari penelitian tahun pertama ini adalah pelayanan perizinan di Kabupaten Bangka dan Kota Tangerang Selatan yang dilaksanakan dengan sistem PTSP sudah berjalan dengan baik. Ini dapat dilihat dari hasil survey IKM yang dilaksanakan KPT Bangka maupun BP2T Tangerang Selatan, maupun data primer. Meskipun demikian masih perlu adanya perbaikan yang dilakukan oleh khususnya BP2T Tangerang Selatan terkait dengan SOP yang dibuat. Lamanya waktu penyelesaian perizinan masih belum sejalan dengan peraturan perundangan yang berlaku seperti Permendagri no 24 tahun 2006. Secara umum, di kedua daerah ini terlihat perbedaan mencolok dalam hal komitmen dari Kepala Daerah dan SKPD Teknis untuk menyerahkan pendelegasian wewenang layanan perizinan kepada unit PPTSP.

Sedangkan secara kelembagaan, perbedaan bentuk unit PPTSP memberikan dampak berarti dalam hal menjalankan fungsi koordinasi. Sebuah unit PPTSP berbentuk kantor mengalami kesulitan dalam hal menggerakkan tim teknis. Hal ini dialami pula oleh PTSP berbentuk Badan. Kemudian kesimpulan lainnya dari penelitian ini adalah inkonsistensi implementasi aturan perundang-undangan mengakibatkan kelembagaan PTSP yang ideal masih sulit ditemukan. Daerah mengalami kebingungan dalam menjalankan tugas dan fungsi PTSP.

Kata kunci: *pelayanan terpadu satu pintu, penanaman modal, organisasi*

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Tuhan YME sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Tahunan (Laporan Tahun Pertama) dari Penelitian Hibah Bersaing ini. Penelitian ini sendiri dilaksanakan di 2 daerah yaitu Kabupaten Bangka dan Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini Insya Allah akan terus dilanjutkan pada tahun 2014 mendatang sehingga nantinya diperoleh kesimpulan dan rekomendasi akhir pada penghujung penelitian. Semoga laporan tahunan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tangerang Selatan, 13 Desember 2013

**Tim Peneliti**

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengesahan .....	1
Ringkasan.....	2
Prakata .....	3
Daftar Isi.....	4
Daftar Tabel .....	5
Daftar Gambar .....	6
BAB I. Pendahuluan .....	
A. Latar Belakang .....	7
B. Tujuan Khusus.....	9
C. Urgensi/Keutamaan Penelitian .....	9
BAB II. Kajian Pustaka .....	10
BAB III. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	15
BAB IV. Metode Penelitian .....	16
BAB V. Hasil dan Pembahasan .....	19
BAB VI. Rencana Tahapan Berikutnya.....	36
BAB VII Kesimpulan dan Saran .....	37
Daftar Pustaka .....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1. Jenis Perizinan yang Ditandatangani Kepala KPT .....	21
Tabel 5.2. Jenis Perizinan yang Ditandatangani Kepala SKPD Teknis .... ..	23
Tabel 5.3. Jenis Perizinan yang Ditandatangani Bupati .....	24
Tabel 5.4. SOP untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	26
Tabel 5.5. Jumlah Pemohon dan Penerimaan Retribusi Layanan Perizinan .....	26
di KPT Bangka	
Tabel 5.6. Kualifikasi Pendidikan Pegawai KPT Bangka .....	31
Tabel 5.7. Hasil Survey IKM terhadap Kinerja KPT Bangka .....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1.	Skema Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	12
Gambar 5.2.	Peta Kabupaten Bangka .....	19
Gambar 5.3.	Struktur Organisasi KPT Bangka .....	20
Gambar 5.4.	Alur layanan perizinan di KPT Bangka .....	25
Gambar 5.5.	Mekanisme Layanan Perizinan di BP2T Tangerang Selatan .....	30
Gambar 5.6.	Jenis Layanan Perizinan di BP2T Tangerang Selatan .....	31
Gambar 5.7.	Mekanisme Layanan Perizinan di BP2T Tangerang Selatan .....	32
Gambar 5.8.	Realisasi Investasi Kota Tangerang Selatan Tahun 2011.....	33
Gambar 5.9.	Draf Model Alur Layanan PTSP .....	40
Gambar 5.10.	Draf Model Kelembagaan PTSP Berbentuk Kantor .....	41
Gambar 5.11.	Draf Model Kelembagaan PTSP Berbentuk Badan .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Instrumen Penelitian .....	49
----------------------------	----

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelaksanaan desentralisasi melalui otonomi daerah pada hakikatnya adalah sebuah upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Dengan otonomi daerah diharapkan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efisien dan efektif. Efisien dalam arti masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya terlalu banyak untuk mengurus hal-hal yang diperlukan ke pusat, karena pemerintah daerah telah diberi wewenang mengurus urusannya. Efektif dalam arti masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas.

Upaya-upaya untuk melakukan perubahan dan inovasi dalam pelayanan publik melalui program-program inovatif seperti penyederhanaan perijinan dapat ditemukan di berbagai daerah. Salah satu upaya untuk mempersingkat alur pelayanan publik bidang perizinan adalah dengan menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sistem pelayanan ini diterapkan sesuai amanat UU 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, Perpres no 27 tahun 2009 tentang PTSP di bidang Penanaman Modal, Peraturan Kepala BKPM no 6 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, dan diamanatkan juga dalam PP no 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam berbagai peraturan tersebut dijelaskan tentang PTSP merupakan wujud dari sebuah sistem pelayanan terpadu dimana proses pengelolaan beberapa jenis pelayanan dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat. Bahkan dalam PP no 96 tahun 2012 khususnya Pasal 15 ayat (2) ditegaskan bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu **wajib** dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan bidang penanaman modal.

Beberapa daerah sudah melaksanakan sistem PTSP untuk meningkatkan efektivitas penerimaan daerah dari pelayanan perizinan dan penanaman modal. Salah satu contoh kabupaten yang berhasil dalam melaksanakan PTSP adalah Kabupaten Sragen. Di Sragen PTSP ini dilaksanakan oleh lembaga bernama Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Pada tahun 2012 lalu BPTPM melayani 70 jenis perizinan dan dan 2 (dua) layanan non-perijinan (<http://bpt.sragenkab.go.id/berita/2012/04april/bptberubah.html>). Pendirian lembaga PTSP ini dilatarbelakangi keinginan untuk mewujudkan layanan bagi

masyarakat yang cepat dan efisien. Pada awalnya lembaga ini bernama Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) yang dibentuk berdasarkan Perda Kabupaten Sragen No 15 Tahun 2000 (Prasojo, dkk., 2007:67). Dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011, *nomenklatur* BPT berubah menjadi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Sementara di Kota Tangerang Selatan fungsi pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). Hasil penelitian pendahuluan pada tahun 2012 menunjukkan bahwa BP2T ini belum tergolong kepada layanan PTSP. Contohnya dalam hal waktu penyelesaian perizinan. Untuk IMB sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang dimiliki oleh BP2T Tangsel waktu penyelesaiannya adalah 30 hari. Hal ini bertentangan dengan Permendagri no 24 Tahun 2006 yang menyebutkan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non-perizinan ditetapkan 15 hari kerja terhitung sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya. Kemudian pemohon masih harus meminta rekomendasi peruntukan lahan dari Dinas Tata Kota dan Permukiman Tangsel. Jika melihat praktek PTSP yang sudah dilaksanakan di tempat lain misalnya di Kabupaten Sragen, maka pemohon hanya berurusan dengan badan pelayanan terpadu dan tidak perlu mendatangi dinas teknis. Badan pelayanan terpadu yang akan mengurus segala hal yang berkaitan dengan pemberian perizinan tersebut. Kriteria lain yang menyebabkan BP2T Tangsel belum tergolong PTSP adalah belum semua layanan perizinan/non perizinan ditangani BP2T. Salah satu contohnya layanan non perizinan Angka Pengenal Impor (API). Untuk Kota Tangerang Selatan layanan API ini masih ditangani oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Kemudian BP2T belum memiliki basis data dengan menggunakan sistem manajemen informasi yang dapat diakses masyarakat dan dunia usaha. Salah satu hal lain yang menyebabkan BP2T Tangsel belum termasuk PTSP yang terakreditasi adalah belum menyatunya BP2T dengan instansi penanaman modal. Hal ini merupakan salah satu kriteria penilaian standar kualifikasi PTSP di bidang penanaman modal sesuai Peraturan Kepala BKPM no 6 Tahun 2011. Hal ini menjadikan BP2T Tangsel hingga tahun 2011 masih tergolong sebagai PTSP Non-Penanaman Modal (PTSP belum terakreditasi). Hal tersebut bisa berkaca kepada kasus Pemkot Surakarta yang juga sebelumnya tidak menggabungkan antara Kantor Penanaman Modal dengan lembaga perizinan terpadu. Pada tahun 2011 Pemkot Surakarta menggabungkan dua instansi tersebut dengan tujuan memudahkan investor mengurus izin di bidang penanaman modal (<http://cgi.fisipol.ugm.ac.id>). Lembaga bernama Badan penanaman modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT). Sementara saat ini di Kota Tangerang Selatan bidang penanaman modal masih ditangani oleh Kantor Penanaman Modal Daerah (KPMMD).

Dilatarbelakangi permasalahan di atas, maka perlu dilakukan kajian akademis dan yuridis terhadap konsep PTSP tersebut sebagai masukan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam membentuk PTSP.

### **B. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah menemukan konsepsi yang tepat tentang PTSP, mengingat di beberapa daerah masih ditemukan ketidakseragaman. Ada PTSP yang digabungkan dengan bidang penanaman modal, sebagian lagi tetap memisahkannya. Kemudian ada sebagian daerah yang berbentuk dinas perizinan, sebagian lagi berbentuk Badan/Kantor sesuai Permendagri No 20 Tahun 2008.

### **C. Urgensi/Keutamaan Penelitian**

Penelitian ini penting untuk segera dilakukan karena bagi beberapa daerah baru hasil pemekaran, sektor investasi merupakan salah satu sumber utama PAD. Di sisi lain, banyak keluhan dari investor mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan di daerah. Pembentukan PTSP di berbagai daerah pada kenyataannya masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan perizinan seperti yang diharapkan. Kemudian perbedaan dalam bentuk PTSP menjadikan masalah penanaman modal belum menemukan bentuk pengelolaan yang tepat.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### ***1) Pelayanan Publik***

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Selain itu hal penting yang sering dijadikan argumen perlunya otonomi daerah adalah bahwa dimensi pelayanan publik yang semakin terdesentralisasi pada tingkat lokal. Hal ini sejalan dengan fungsi pokok pemerintah daerah (*local government*) yaitu, pertama, fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) yang terdiri atas pelayanan lingkungan dan pelayanan personal. Kedua, fungsi pelaksanaan pembangunan. Ketiga, fungsi perlindungan. Untuk melaksanakan fungsi-fungsi tersebut pegawai pemerintah daerah harus dapat menjabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai fungsi masing-masing unit pelayanan.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik maka diperlukan berbagai inovasi. Lima tipe inovasi menurut Baker dan IDeA (dalam Prasajo et.al., 2007) meliputi inovasi yang terkait dengan :

- 1) strategi atau kebijakan misalnya misi, sasaran, strategi dan pertimbangan baru
- 2) Pelayanan/produk misalnya perubahan fitur dan desain pelayanan
- 3) Penyampaian layanan misalnya perubahan atau cara baru dalam penyampaian layanan
- 4) Proses, misalnya prosedur internal, kebijakan dan bentuk organisasi baru
- 5) Sistem interaksi misalnya cara baru atau perbaikan yang berbasis pengetahuan dalam berinteraksi dengan aktor lain serta perubahan dalam cara menjalankan pemerintahan.

Dalam konteks penelitian ini maka salah satu inovasi yang bisa dilakukan adalah dengan menciptakan strategi baru misalnya dengan mengupayakan agar kewenangan perizinan lainnya yang masih berada di SKPD teknis dapat ditarik semuanya ke BP2T Tangsel. Kemudian dalam aspek proses, dapat dijajaki kemungkinan dibentuk organisasi baru yang merupakan penggabungan dari BP2T dengan Kantor Penanaman Modal Daerah (KPMD) untuk lebih meningkatkan arus investasi. Hal ini sejalan dengan bunyi Pasal 5 ayat (2) Perda no 11 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal di Kota Tangerang Selatan yang menyatakan bahwa pemberian kemudahan penanaman modal di daerah salah satunya berbentuk percepatan pemberian izin. Sementara masalah pemberian beberapa

perizinan terkait bidang penanaman modal ini ditangani oleh BP2T, misalnya Tanda Daftar Perusahaan, IMB, Izin Lokasi, Izin Gangguan (Pasal 13 ayat (2) Peraturan Kepala BKPM No 12 tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal). Dengan demikian akan lebih efektif jika masalah penanaman modal ini ditangani oleh satu pintu yaitu BP2T.

Bintoro (1997:7) mengemukakan pendayagunaan pelayanan publik oleh aparat birokrasi dapat dilakukan dengan cara :

1. pengembangan pengukuran standar efisiensi
2. Perbaiki prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisien dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif
3. mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang efektif
4. mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi dengan management by exception dan minimize body contact dalam pelayanan jasa. Pengendalian, penyederhanaan perizinan dan pengaturan yang perlu mendapat perhatian lebih adalah dalam hal investasi, kegiatan usaha, pengelolaan tanah dan bangunan, serta kelancaran lalu lintas barang.

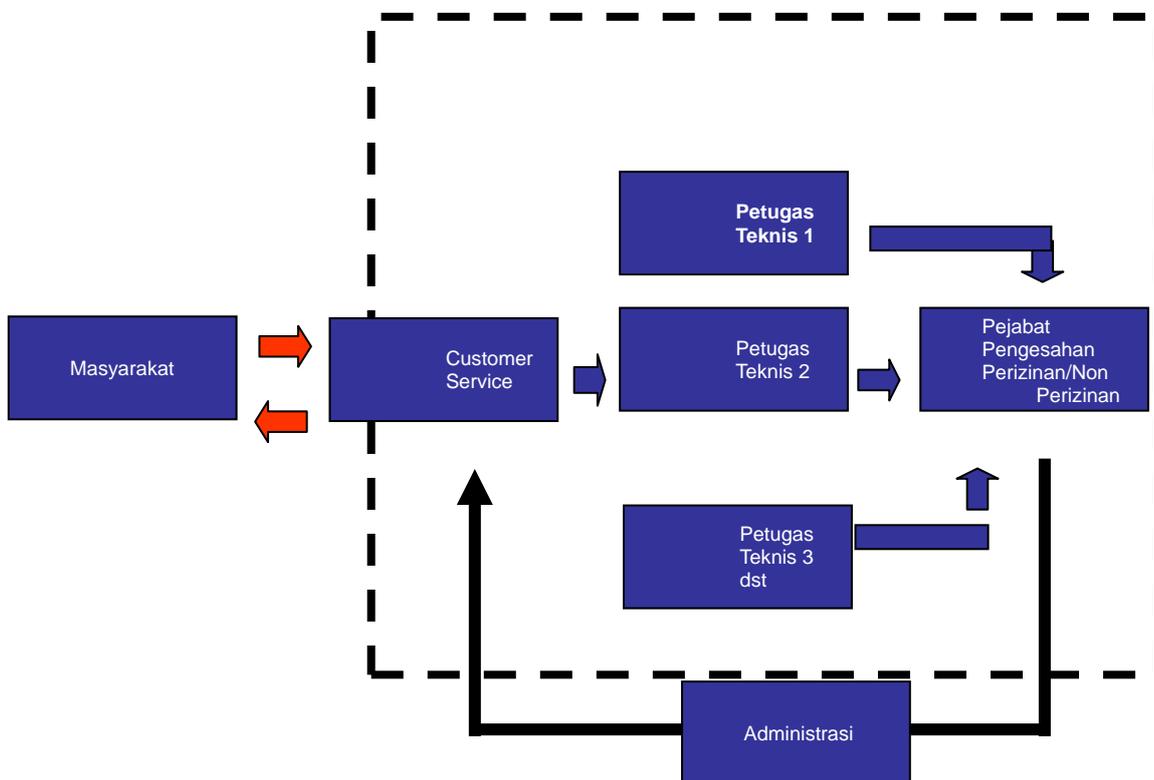
Kerangka berpikir menggunakan konsep di atas dalam konteks penelitian ini menyangkut perbaikan prosedur di BP2T Tangsel seperti SOP, kemudian adanya mekanisme koordinasi yang lebih efektif dengan SKPD teknis, serta meneruskan program penyederhanaan perizinan agar sesuai dengan tuntutan peraturan perundangan yang berlaku. Dengan demikian akan mendorong pertumbuhan investasi dan kegiatan usaha.

Studi tentang pelayanan perizinan yang pernah dilakukan oleh Silalahi (dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara, vol. 11 No 2, 2011:170-171) menemukan bahwa pelayanan publik bidang perizinan di Kota Bandung kurang baik. Hal tersebut menimbulkan dampak rendahnya kepercayaan pelaku usaha terhadap birokrat pemberi layanan izin usaha. Beberapa jenis izin usaha seperti IMB, Izin HO ternyata waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan SOP yakni 12 hari, tetapi melebihi batas waktu. Dimensi yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan publik tersebut terdiri dari dimensi integritas, kompetensi, konsistensi, dan loyalitas birokrasi pemerintah dalam memberikan layanan izin usaha. Empat dimensi tersebut dapat juga dipergunakan untuk melihat seberapa jauh tingkat kepercayaan pelaku usaha di Kota Tangerang Selatan terhadap pelayanan perizinan yang diberikan BP2T sehingga akan diperoleh gambaran model PTSP yang tepat.

Empat dimensi yang dikemukakan di atas sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Bowman (2010:27) tentang kompetensi profesionalisme pelayanan publik, yaitu kompetensi teknis, kompetensi etika, dan kompetensi *leadership*.

## 2) Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)

Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan, yang proses pengelolaannya dari mulai tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dalam Permendagri No 24 Tahun 2006 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini ditujukan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian lebih kepada usaha mikro, kecil dan menengah. Sedangkan Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sernua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Pada pasal 7 ayat (1) Permendagri tersebut dinyatakan bahwa ruang lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.



**Gambar 5.1**  
**Skema Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Sumber: [badandiklat.depdagri.go.id](http://badandiklat.depdagri.go.id)

Di beberapa daerah sudah terbentuk PTSP yang menangani semua jenis perizinan dan non perizinan termasuk di bidang penanaman modal. Tetapi di beberapa daerah lainnya,

bidang penanaman modal ini masih ditangani oleh SKPD teknis, baik yang berbentuk Dinas/Badan maupun setingkat Kantor.

Kriteria ataupun tolak ukur agar sebuah PTSP dapat digolongkan sebagai sebuah PTSP penanaman modal sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) Perpres no 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia yang profesional dan memiliki kompetensi handal
2. Tempat, sarana dan prasarana kerja dan media informasi
3. Mekanisme kerja dalam bentuk petunjuk pelaksanaan PTSP di bidang penanaman modal yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh penanam modal
4. Layanan pengaduan (helpdesk) penanam modal
5. Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE)

### 3) *Pengembangan Organisasi*

Fred Luthans (dalam Batinggi, 2008) mengemukakan ciri-ciri pengembangan organisasi yakni:

- a. Perubahan terencana
- b. Perubahan secara luas
- c. Tekanan pada kelompok kerja
- d. Perubahan jangka panjang
- e. adanya peran serta perantara perubahan
- f. Tekanan pada campur tangan dan riset tindakan

Sementara Batinggi (*ibid.*) mengatakan ada 6 faktor struktur yang mempengaruhi efektivitas organisasi yaitu: tingkat desentralisasi, spesialisasi fungsi, formalisasi, rentang kendali, ukuran organisasi, dan ukuran unit kerja.

### 4) Hasil Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan yang telah dilakukan Tirtariandi dkk (2012) terkait dengan pelayanan perizinan yang dilaksanakan BP2T Tangsel memperlihatkan hasil bahwa pelayanan publik bidang perizinan yang dilaksanakan oleh BP2T masih belum memuaskan masyarakat. Dari tinjauan berbagai dimensi, terungkap bahwa layanan BP2T masih lemah dalam hal ketepatan waktu, transparansi biaya, dan kecakapan petugas. Meskipun sudah memiliki SOP, tetapi layanan BP2T masih dikeluhkan tidak sesuai dengan batas waktu penyelesaian. Kemudian masalah biaya banyak dikeluhkan karena kurangnya kejelasan biaya dan banyak biaya tidak resmi yang timbul sepanjang proses pengurusan perizinan. Hal berikutnya yang menyebabkan pelayanan publik oleh BP2T belum memuaskan adalah masih

kurangnya sosialisasi tentang perizinan kepada masyarakat. Misalnya website BP2T yang tidak maksimal fungsinya. Banyak faktor yang mempengaruhi layanan BP2T. Beberapa faktor tersebut adalah ketiadaan payung hukum yang jelas untuk perizinan tertentu. Misalnya perizinan IUTM yang belum memiliki landasan hukum berupa Perda. Hal ini dapat mengakibatkan terjadinya ketidakpastian hukum terhadap bidang investasi di Tangsel. Kemudian faktor koordinasi antara BP2T dengan SKPD lainnya. Dalam kasus IUTM, pihak Disperindag dan Dinas Tata Kota mengeluhkan masih kurangnya koordinasi dalam penanganan masalah toko modern yang belum memiliki izin lengkap. Faktor lainnya adalah system dan mekanisme kerja yang belum mapan serta masalah SDM yang masih memerlukan perbaikan.

Studi yang pernah dilakukan oleh Kriswantoro (2012) memperlihatkan bahwa pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta dilaksanakan oleh lembaga berbentuk Dinas yaitu Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Strategi pelayanan satu pintu (*One Stop Service*) menggunakan dua pola yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu dan pelayanan terpadu satu atap. Kemudian salah satu temuan penting dari studi tersebut adalah adanya kecemburuan antara dinas lain di lingkungan pemkot terhadap Dinas Perizinan yang diberikan kewenangan melayani soal perizinan. Tetapi studi ini tidak membahas apakah masalah penanaman modal juga ditangani oleh dinas tersebut.

Sementara penelitian yang pernah dilakukan oleh Prameswari (2012) di Kabupaten Purbalingga menunjukkan bahwa pada awalnya Pemerintah Kabupaten Purbalingga memaksimalkan potensi investasi di daerah dengan melakukan penggabungan antara bidang perizinan dengan bidang investasi melalui pembentukan Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu. Penelitian Pertiwi (2012) di Kota Bandung memperlihatkan bahwa masih ada dualisme dalam pengelolaan pelayanan perizinan bidang penanaman modal. Pelayanan tersebut berada di dua lembaga yaitu Bappeda dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Hal ini bertentangan dengan Pasal 26 ayat (2) UU Penanaman Modal.

### **BAB III**

## **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **A. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan khusus penelitian ini adalah menemukan konsepsi atau model yang tepat tentang alur layanan dan kelembagaan PTSP. Di beberapa daerah masih ditemukan ketidakseragaman bentuk PTSP. Kemudian masih ada perbedaan nomenklatur, di sebagian daerah penyelenggara PTSP berbentuk dinas, sementara sebagian lagi berbentuk Badan dan/atau Kantor sesuai Permendagri No 20 Tahun 2008.

#### **B. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi upaya peningkatan sektor investasi di daerah. Selama ini disadari bahwa salah satu kendala peningkatan investasi di daerah adalah berbelit-belitnya layanan perizinan. Para investor harus melalui banyak pintu perizinan ketika akan menanamkan modalnya. Kemudian manfaat penelitian ini bagi pemerintah daerah khususnya Pemkab Bangka dan Pemkot Tangerang Selatan adalah memberikan masukan dalam perumusan model PTSP yang tepat/ideal. Model ini juga dapat diadopsi oleh daerah lainnya di Indonesia.

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

### **3.1. DESAIN PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan naturalistik/kualitatif yang dikombinasikan dengan survey (kuantitatif). Metode yang digunakan adalah studi dokumen, pengamatan lapangan, wawancara mendalam, FGD, dan telaah pakar.

Pada tahun pertama, metode yang digunakan adalah telaah dokumen dan wawancara mendalam. Dokumen yang ditelaah dan dianalisis adalah berbagai peraturan perundangan yang terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan penanaman modal, seperti UU No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal; PP no 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, Peraturan Kepala BKPM no 6 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, Peraturan Daerah, dan beberapa dokumen terkait lainnya.

Adapun wawancara mendalam dengan informan kunci sebagai berikut yakni wawancara mendalam dengan Kepala Kantor Penanaman Modal (KPM) Tangerang Selatan, Kepala BP2T Tangerang Selatan, Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kabupaten Bangka, Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Tangerang Selatan dan Bangka Tengah, Komisi I DPRD Kota Tangerang Selatan dan Komisi I DPRD Bangka.

Analisis data kualitatif dilakukan pada tahap pertama ini, diikuti pengumpulan dan analisis data kuantitatif pada tahap kedua. Fokus utama dari strategi ini adalah mengeksplorasi suatu fenomena (Creswell, 2010:317) . Data diambil melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, studi dokumen, dan studi pustaka. Data yang terkumpul dikategorisasi, dipetakan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasilnya adalah gambaran konkrit tentang model yang tepat dalam perizinan terpadu satu pintu. Aspek-aspek yang akan tergambarkan di sini adalah sejauh mana upaya yang telah dilakukan BP2T Tangsel dan Bangka dalam mengelola layanan perizinan, dan bagaimana pengembangan model yang tepat bagi pelaksanaan PTSP di kedua daerah tersebut agar dapat menjadi PTSP Penanaman Modal yang terkualifikasi. Di samping itu, jika sudah ada upaya pelayanan perizinan terpadu, akan tergambarkan konsep, kerangka pikir, metode, mekanisme, dan prosedur perumusannya.

Hasil penelitian tahun pertama adalah konstruksi lembaga pelayanan perizinan terpadu berdasarkan Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, UU No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal; PP no 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, Peraturan Kepala BKPM no 6 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, pendapat kepala instansi terkait, anggota DPRD, dan pendapat pakar. Temuan ini akan dimuat dalam Jurnal ilmiah bidang ilmu administrasi publik atau ilmu pemerintahan nasional dan/atau internasional.

Pada tahap kedua, untuk dapat mengungkapkan hal tersebut, peneliti akan melakukan strategi eksploratif sekuensial pada kedua lembaga pelayanan perizinan terpadu tersebut. Dalam penelitian eksploratif sekuensial tersebut, pengumpulan dan analisis data kualitatif dilakukan pada tahap pertama, diikuti pengumpulan dan analisis data kuantitatif pada tahap kedua. Fokus utama dari strategi ini adalah mengeksplorasi suatu fenomena (Creswell, 2010:317). Metode yang digunakan adalah pengamatan lapangan dan wawancara mendalam. Data yang terkumpul dikategorisasi, dipetakan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasilnya adalah gambaran konkrit tentang model yang tepat dalam perizinan terpadu satu pintu. Aspek-aspek yang akan tergambarkan di sini adalah sejauh mana upaya yang telah dilakukan lembaga pelayanan terpadu satu pintu untuk menuju lembaga PTSP penanaman modal yang terakreditasi. Obyek yang diamati adalah praktik pengelolaan layanan perizinan, dan bagaimana pengembangan model yang tepat bagi pelaksanaan PTSP di kedua kota tersebut agar menjadi PTSP penanaman modal yang terakreditasi. Untuk menggali ini dilakukan wawancara mendalam dengan pelaku di bidang pelayanan satu pintu tersebut yakni para kabid di BP2T dan serta pelaku usaha dari KADIN.

Analisis pada tingkat mikro ini yang berdasarkan penelitian lapangan perlu didukung oleh data kuantitatif dan kualitatif. Untuk mengontrol informasi yang bersifat kualitatif diperlukan adanya informasi yang bersifat kuantitatif, dan sebaliknya untuk memperjelas data kuantitatif diperlukan informasi yang bersifat kualitatif. Hal ini sangat penting mengingat unit analisis penelitian adalah organisasi, atau lembaga formal dan informal serta masyarakat sebagai subyek dan obyek pelayanan publik bidang perizinan terpadu.

Dengan demikian, metode penelitian yang sesuai adalah pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif sebagai penunjang utamanya. Dasar pertimbangan dalam melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan secara kualitatif karena lebih bersifat naturalistik, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang dialami dan dengan

menggunakan angket konfirmasi, pedoman wawancara, dan observasi. Sedangkan pertimbangan menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai penunjang utama adalah bahwa pengumpulan dan pengolahan data dengan komputerisasi dapat lebih mudah dilakukan, lebih cepat dan akurat. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengevaluasi kejadian-kejadian yang sedang berjalan dibandingkan dengan teori, konsep pelayanan publik guna memperoleh akurasi data dan hasil analisis yang lebih obyektif dan representatif.



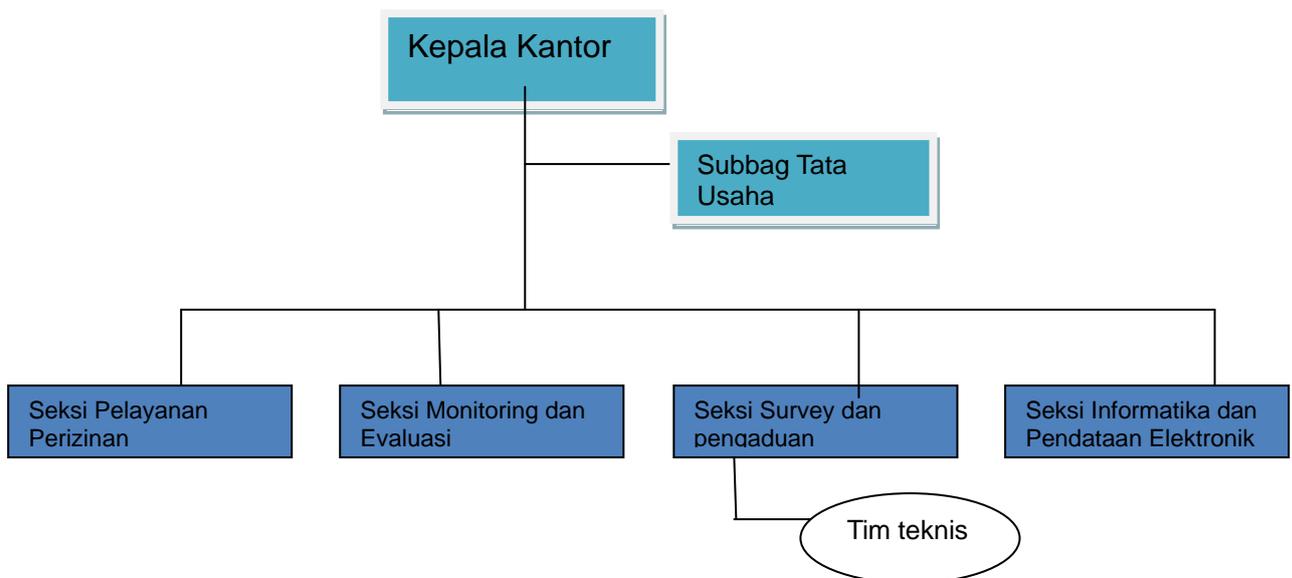
## A.2. Profil Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka

Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka pada tanggal 3 Januari 2007, secara resmi membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPT-SP). Lembaga ini merupakan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang pertama kali dibentuk di Provinsi Bangka Belitung. Kemudian dalam rangka meningkatkan atau memantapkan Status Kelembagaan UPT – SP, maka berdasarkan Perda Kab. Bangka No. 17 Tahun 2007 tanggal 30 Juli 2007, status UPT – SP yang pada awalnya merupakan unit atau bagian dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bangka (sekarang DPPKAD), ditingkatkan statusnya menjadi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka dalam rangka menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas prima kepada masyarakat. Sesuai Perda tersebut maka Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka merupakan SKPD sendiri setingkat Eselon IIIa.

Pada tahun 2009, Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka ditata kembali berdasarkan Perda no. 18/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Bangka.

Struktur Organisasi KPT Bangka saat ini berdasarkan Perda no. 18/2009 dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 5.3.**  
**Struktur Organisasi KPT Bangka**



Visi KPT Bangka adalah “Terwujudnya Pelayanan Publik yang berkualitas (cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau masyarakat) di bidang Perizinan, melalui Pelayanan Prima yang merupakan kewajiban Aparatur Negara sebagai Abdi Masyarakat “. Sedangkan misinya adalah .

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- c. Meningkatkan citra aparaturnya dalam memberikan pelayanan prima.
- d. Meningkatkan kualitas SDM Aparatur Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka.

Visi dan Misi KPT Kabupaten Bangka tersebut sejalan dengan Visi Kabupaten Bangka Tahun 2009-2013 yaitu IDAMAN (Ideal dalam pelayanan, Amanah dalam pemerintahan dan Anti terhadap Kemiskinan) dan Misi Kabupaten Bangka antara lain yaitu Mewujudkan pelayanan prima bidang perijinan dan non perijinan serta mewujudkan peningkatan kualitas kelembagaan dan SDM Aparatur.

#### **TUGAS POKOK DAN FUNGSI SERTA KEWENANGAN.**

Tugas Pokok Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka sesuai dengan Peraturan Bupati Bangka No. 6 Tahun 2010 adalah melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Sedangkan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka, adalah :

- a. Pelaksanaan penyusunan program dan kebijakan teknis pelayanan terpadu
- b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan
- c. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan
- d. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan
- e. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan
- f. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Kewenangan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Bangka, adalah :

- a. Kepala KPT mempunyai kewenangan menandatangani perizinan atas nama Bupati berdasarkan pendelegasian wewenang dari Bupati.

b. KPT mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu mulai dari permohonan sampai terbitnya perizinan.

Adapun jumlah perizinan yang kewenangan penandatangananannya didelegasikan kepada Kepala KPT ada 25 (dua puluh lima) jenis perizinan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Bangka No. 7 Tahun 2010. Hingga tahun 2010 ini juga 35 jenis perizinan masih ditandatangani oleh Kepala SKPD teknis, dan 3 jenis perizinan ditandatangani oleh Bupati Bangka. Jenis perizinan-perizinan tersebut tergambar dalam tabel-tabel berikut ini:

**Tabel 5.1**  
**Jenis Perizinan yang Ditandatangani Kepala KPT**  
**(Sesuai Perbup No. 7 Tahun 2010)**

<b>No</b>	<b>Jenis Perizinan</b>	<b>Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)</b>
1	Izin Pengumpulan dan Pengiriman Logam Tua dan Barang Bekas	2
2	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	5
3	Izin Trayek	3
4	Izin Usaha Kendaraan Bermotor (IUKB)	3
5	Izin Operasional Tukang Gigi	3
6	Izin Operasional Pengobatan Tradisional	3
7	Izin Apotik	3
8	Izin Toko Obat	3
9	Izin Praktik Bidan	3
10	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	3
11	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3
12	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	5
13	Izin Gangguan (HO)	15
14	Izin Pengeboran Air Bawah Tanah (SIP)	15
15	Izin Pengambilan Air Bawah Tanah (SIPA)	15
16	Izin Usaha Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah (SIPPAT)	15
17	Izin Juru Bor (SIJB)	3
18	Izin Usaha Rumah Makan	7

19	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	7
20	Izin Usaha Kepariwisataa (IUK) Hotel Berbintang	7
21	Izin Usaha Kepariwisataa (IUK) Hotel Melati (Losmen)	7
22	Izin Usaha Kepariwisataa (IUK) Bungalow, Villa, Wisma, Pondokan, dan Mess	7
23	Izin Usaha Kepariwisataa (IUK) Jasa Perjalanan Wisata	7
24	Izin Usaha Kepariwisataa (IUK) Jasa Pariwisata	7
25	Izin Usaha Kepariwisataa (IUK) izin Pertunjukan Promosi (Izin Pertunjukan/Hiburan/Keramaian Umum Lainnya)	7

Sesuai Perbup no 7/2010 tersebut, maka hanya 25 jenis perizinan yang dilimpahkan kewenangan penandatangananannya kepada Kepala KPT. Sedangkan 35 jenis perizinan lainnya belum didelegasikan ke KPT (masih menjadi kewenangan SKPD Teknis), seperti tergambar dalam tabel 5.2. berikut ini.

**Tabel 5.2**  
**Jenis Perizinan yang Ditandatangani Kepala SKPD Teknis**  
**(Sesuai Perbup No. 7 Tahun 2010)**

No	Jenis Perizinan	Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)
1	Izin praktik dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis	3
2	Izin praktik dokter umum/dokter gigi/spesialis berkelompok	5
3	Izin Salon Kecantikan	3
4	Sertifikasi Laik Hygiene Sanitasi	15
5	Izin Mendirikan Rumah Sakit	3
6	Izin menyelenggarakan rumah sakit	15
7	Izin Balai kesejahteraan Ibu dan Anak	3
8	Izin balai pengobatan sarana pelayanan kesehatan dasar	3
9	Izin rumah bersalin	3
10	Izin klinik rontgen	3
11	Izin operasional laboratorium klinik	3
12	Izin operasional optik	3
13	Izin operasional klinik komputer tomography scan (CT Scan)	3
14	Izin operasional klinik fisioterapi	3
15	Izin tempat usaha pedagang kaki lima	2
16	Izin reklame	2
17	Izin pemungutan hasil hutan kayu (PHHK) sebanyak 20 m <sup>3</sup>	15
18	Izin mendirikan bangunan (IMB)	10

19	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5
20	Izin pemanfaatan air limbah untuk aplikasi pada tanah	90
21	Izin pembuangan air limbah	45
22	Izin Usaha Kepariwisata (IUK) Gedung Pertemuan /ruang sidang	7
23	Izin Usaha Kepariwisata (IUK)sertifikasi operasional pramuwisata	7
24	Izin Usaha Kepariwisata (IUK) angkutan wisata	7
25	Izin Usaha Kepariwisata (IUK) Seni dan Budaya	7
26	Izin tempat penjualan minuman beralkohol	7
27	Izin usaha industri tanda daftar industri (TDI)	14
28	Izin usaha perikanan (IUP) Budidaya	3
29	Izin Usaha Perikanan (IUP) Penangkapan	3
30	Izin usaha perikanan (IUP) Pengumpulan	3
31	Izin usaha perikanan (IUP) Pengangkutan	3
32	Surat Penangkapan Ikan (SPI)	2
33	Surat Keterangan Pengangkutan Ikan (SKPI)	3
34	Surat Izin Kapal Pengangkutan Ikan (SIKPI)	3
35	Izin Usaha Perikanan (IUP) Pengolahan Ikan	3

Sumber: KPT Bangka, 2012

Selain perizinan-perizinan yang ditandatangani Kepala KPT maupun Kepala SKPD Teknis, masih ada 3 jenis perizinan yang ditandatangani langsung oleh Bupati Bangka seperti terlihat pada tabel 5.3. berikut ini:

**Tabel 5.3**  
**Jenis Perizinan yang Ditandatangani Bupati**  
**(Sesuai Perbup No. 7 Tahun 2010)**

No	Jenis Perizinan	Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)
1	Izin Lokasi	15
2	Izin Peruntukan Penggunaan Tanah	10
3	Pemberian Hak Pemakaian/Penggunaan Tanah	10

Sumber: KPT Bangka, 2012

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan Perizinan Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Daerah maka Perizinan yang dilayani KPT sebanyak 67 Jenis Perizinan dan administrasi meliputi proses penerbitan, penandatanganan, penomoran dan penarikan retribusi perizinan semuanya dilaksanakan di KPT. Dengan demikian terjadi perubahan kewenangan Kepala KPT dalam menandatangani perizinan, semula hanya 25 jenis perizinan berubah menjadi 67 jenis

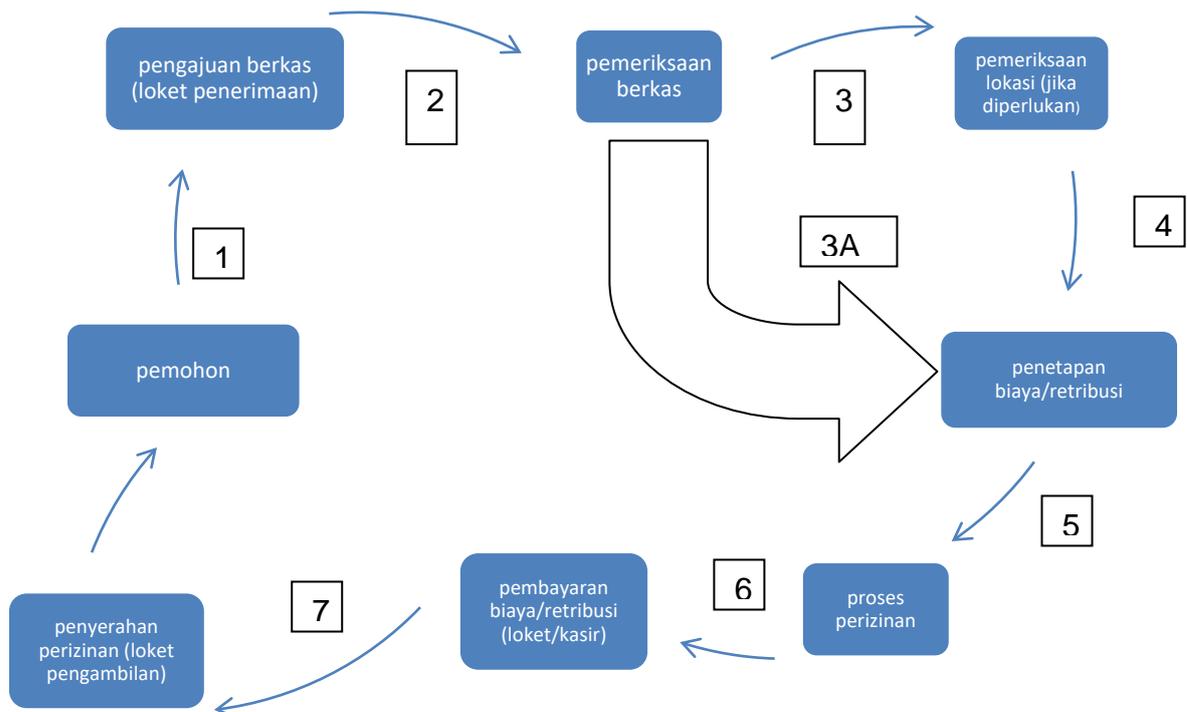
perizinan. Di luar 67 jenis perizinan itu adalah 4 jenis pra-izin (non perizinan) yang menjadi kewenangan SKPD Teknis yaitu :

- Persetujuan Prinsip / pendaftaran Penanaman Modal (Badan Penanaman Modal)
- Keterangan Kesesuaian Tata Ruang (Bappeda)
- Dokumen Lingkungan (Badan Lingkungan Hidup)
- Izin Lingkungan (Badan Lingkungan Hidup)

Hingga saat ini jenis layanan perizinan yang dikenakan biaya atau retribusi ada 5 macam yakni IMB, Izin gangguan (HO), Izin Trayek, Izin Usaha Perikanan, dan Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol.

### A.3. Mekanisme Layanan KPT Bangka

Secara umum, mekanisme atau alur layanan perizinan di KPT Bangka dapat dilihat pada bagan berikut ini:



**Gambar 5.4.**  
**Alur layanan perizinan di KPT Bangka**

Dari alur layanan tersebut dapat dilihat bahwa sebenarnya proses layanan perizinan di KPT Bangka sudah cukup sederhana. Standar layanan prosedur yang ada jika diterapkan dengan konsisten sudah dapat memberikan kepastian kepada pemohon mengenai waktu proses, biaya, dan persyaratan perizinan. Misalnya SOP yang berlaku untuk layanan SIUP dapat dilihat berikut ini:

**Tabel 5.4.**  
**SOP untuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

SIUP Perusahaan Perorangan	SIUP untuk PD, Firma dan CV
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan pemilik</li> <li>2. Fotocopy SITU</li> <li>3. Fotocopy KTP pemilik</li> <li>4. Pas foto ukuran 3x 4 cm = 3 lembar</li> <li>5. Neraca perusahaan</li> <li>6. Fotocopy NPWP</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penyelesaian : 3 hari kerja</li> <li>- Tidak dikenakan biaya pengurusan izin</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan direktur</li> <li>2. Fotocopy KTP Direktur</li> <li>3. Fotocopy akte pendirian perusahaan yang telah dilegalisir</li> <li>4. Fotocopy SITU</li> <li>5. Pas foto direktur 3x 4 cm = 3 lembar</li> <li>6. Fotocopy NPWP</li> <li>7. Neraca perusahaan</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penyelesaian : 3 hari kerja</li> <li>- Tidak dikenakan biaya pengurusan izin</li> </ul>

*Sumber: KPT Bangka, 2013*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sudah ada standar baku untuk pengurusan SIUP, meliputi persyaratan, biaya dan waktu. Hal ini pun sudah disosialisasikan melalui leaflet, website, maupun informasi melalui monitor TV dan tv touch screen (Kios-K) di kantor KPT. Kemudahan pelayanan yang tergambar dalam SOP maupun keberadaan SPM mendorong laju permohonan perizinan di KPT Bangka seperti tergambar dalam tabel berikut ini:

**Tabel 5.5.**  
**Jumlah Pemohon dan Penerimaan Retribusi**  
**Layanan Perizinan di KPT Bangka**

No	Tahun	Jumlah penerimaan (Rp)	Jumlah pemohon (orang)
1	2010	1.952.990.654,55	4708
2	2011	670.269.618,95	4805
3	2012	823.681.748,25	3655

*Sumber: Buku Profil KPT Bangka, 2012*

Dari tabel tersebut terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah penerimaan dan jumlah pemohon antara tahun 2010 hingga 2012. Meskipun jumlah pemohon pada tahun 2012 lebih sedikit daripada tahun 2011 tetapi justru terjadi peningkatan jumlah penerimaan.

#### **A.4. Profil Badan Penanaman Modal Kabupaten Bangka**

Badan Penanaman Modal (BPM) adalah unsur penunjang tugas Bupati dalam urusan penanaman modal. BPM ini dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sesuai dengan Peraturan Bupati Bangka No 30 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Penanaman Modal Kabupaten Bangka, maka BPM mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan, membina, mengkoordinasikan, merumuskan dan menetapkan kebijakan pengembangan penanaman modal.

BPM mempunyai fungsi antara lain dalam hal:

- a. perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal
- b. pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah bidang penanaman modal
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang penanaman modal
- d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Kemudian kewenangan yang dimiliki oleh BPM antara lain:

- a. Menyusun dan menetapkan kebijakan pengembangan penanaman modal daerah dalam bentuk rencana umum penanaman modal daerah dan rencana strategis daerah sesuai dengan program pembangunan daerah, berkoordinasi dengan Pemerintah Provinsi
- b. Merumuskan dan menetapkan pedoman, pembinaan, dan pengawasan dalam skala daerah terhadap penyelenggaraan kebijakan dan perencanaan pengembangan penanaman modal, berkoordinasi dengan Pemerintah Provinsi

c. Mengkoordinasikan, merumuskan, menetapkan dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal meliputi :

1. Penyiapan usulan bidang-bidang usaha yang perlu dipertimbangkan tertutup
  2. Penyiapan usulan bidang-bidang usaha yang perlu dipertimbangkan terbuka dengan persyaratan
  3. Penyiapan usulan bidang-bidang usaha yang perlu dipertimbangkan mendapat prioritas tinggi di daerah
  4. Penyusunan peta investasi daerah dan identifikasi potensi sumber daya daerah terdiri dari sumber daya alam, kelembagaan dan sumber daya manusia termasuk pengusaha mikro, kecil, menengah, koperasi, dan besar
  5. Usulan dan pemberian insentif penanaman modal di luar fasilitas fiskal dan non fiskal nasional yang menjadi kewenangan daerah
- d. Melaksanakan, mengajukan usulan materi dan memfasilitasi kerjasama dengan dunia usaha di bidang penanaman modal di tingkat daerah
- e. Melaksanakan, mengajukan usulan materi dan memfasilitasi kerjasama internasional di bidang penanaman modal di tingkat daerah
- f. Mengkaji, merumuskan, dan menyusun kebijakan teknis pelaksanaan pemberian bimbingan dan pembinaan promosi penanaman modal di tingkat daerah
- g. Melaksanakan promosi penanaman modal Daerah baik di dalam negeri maupun ke luar negeri
- h. Mengkaji, merumuskan dan menyusun materi promosi skala Daerah
- i. Mengkaji, merumuskan dan menyusun pedoman tata cara dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu kegiatan penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan pedoman tata cara dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu kegiatan penanaman modal yang ditetapkan oleh pemerintah
- j. Pemberian izin usaha kegiatan penanaman modal dan non perizinan yang menjadi kewenangan Daerah
- k. Pemberian usulan persetujuan fasilitas fiskal nasional, bagi penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah
- l. Mengkaji, merumuskan dan menyusun kebijakan teknis pengendalian pelaksanaan penanaman modal di daerah
- m. Melaksanakan pemantauan, bimbingan, dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal, berkoordinasi dengan Pemerintah dan Pemerintah Provinsi

- n. Mengkaji, merumuskan dan menyusun pedoman tata cara pembangunan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal skala daerah
- o. Membangun dan mengembangkan sistem informasi penanaman modal yang terintegrasi dengan sistem informasi penanaman modal Pemerintah dan Pemerintah Provinsi
- p. Mengumpulkan dan mengolah data kegiatan usaha penanaman modal dan realisasi proyek penanaman modal skala daerah
- q. Memutakhirkan data dan informasi penanaman modal daerah
- r. Membina dan mengawasi pelaksanaan di bidang sistem informasi penanaman modal
- s. Melaksanakan sosialisasi atas kebijakan dan perencanaan pengembangan, kerjasama luar negeri, promosi, pemberian pelayanan perizinan, pengendalian pelaksanaan, dan sistem informasi penanaman modal skala Daerah kepada aparat pemerintah dan dunia usaha
- t. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan penanaman modal skala daerah

Sementara itu susunan organisasi BPM terdiri dari :

- a. Kepala Badan
  - b. Sekretariat
  - c. Bidang Penyuluhan dan Promosi Investasi
  - d. Bidang Evaluasi dan Dokumentasi Investasi
  - e. Bidang Pengawasan dan Pengendalian Investasi
  - f. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan
- 
- d. Bidang Evaluasi dan Dokumentasi Investasi
  - e. Bidang Pengawasan dan Pengendalian Investasi
  - f. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan

Pada triwulan pertama tahun 2013, jumlah perusahaan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA) di Kabupaten Bangka sebanyak 13 Perusahaan yang tersebar di 6 kecamatan. Rencana total investasi dari 7 PMDN sebesar Rp 1.518.564.663.651, dan rencana investasi 6 PMA sebesar Rp US\$ 29.882.323,82.

Selain 13 PMDN dan PMA tersebut, terdapat 52 perusahaan lainnya yang berinvestasi di luar PMA dan PMDN. Terdiri dari 2 Perseroan Terbatas (PT) dengan nilai investasi Rp 1.500.000.000, persekutuan komanditer (CV) sebanyak 27 perusahaan dengan nilai investasi sebanyak Rp 11.077.000.000, dan Perusahaan Perorangan (PP) sebanyak 23 usaha dengan total investasi sebesar Rp 2.911.000.000.

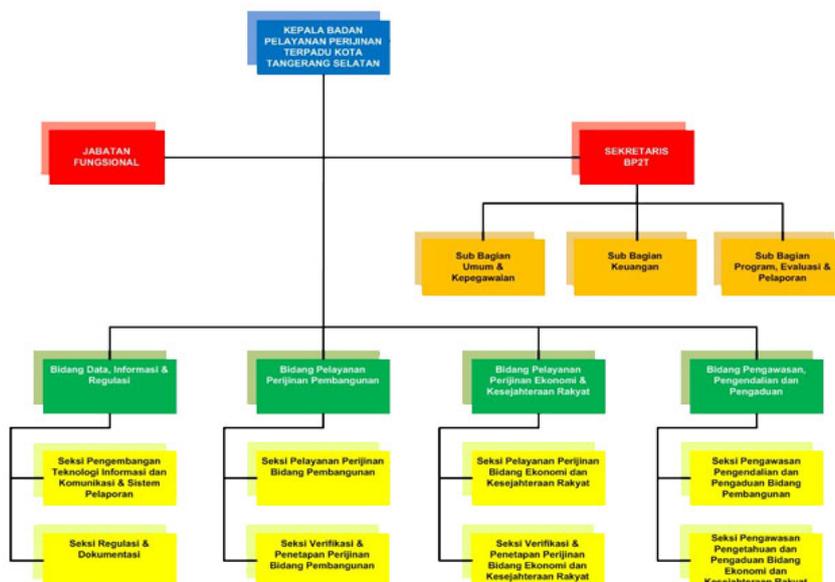
## B. Profil Kota Tangerang Selatan

Sementara Kota Tangerang Selatan merupakan kota yang ‘baru’ memiliki hak otonominya berdasarkan Undang-Undang No.51 tahun 2008 tentang pembentukan Kota Tangerang Selatan. Tadinya kota ini menjadi bagian dari Kabupaten Tangerang. Kota Tangerang Selatan terletak di Provinsi Banten dengan jumlah penduduk sebesar 1.303.569 jiwa (2010) tersebar di tujuh kecamatan yaitu: Serpong, Serpong Utara, Ciputat, Ciputat Timur, Pondok Aren, Pamulang dan Setu dengan kepadatan penduduk 8.646 jiwa/km<sup>2</sup> dengan laju pertumbuhan penduduk dari tahun 2000-2010 sebesar 4,74%.

### B.1. Profil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tangerang Selatan

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tangerang Selatan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan di bidang Pelayanan Perijinan Terpadu sesuai kebijakan Pemerintah Daerah. Hingga saat ini BP2T Tangerang Selatan melaksanakan 20 jenis layanan perizinan. Dari 20 jenis layanan perizinan tersebut ada dua jenis layanan perizinan yang dikenakan retribusi yaitu Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan (HO).

**Gambar 5.6**  
**Struktur Organisasi BP2T Kota Tangerang Selatan**



Sumber : Perda No 6 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan

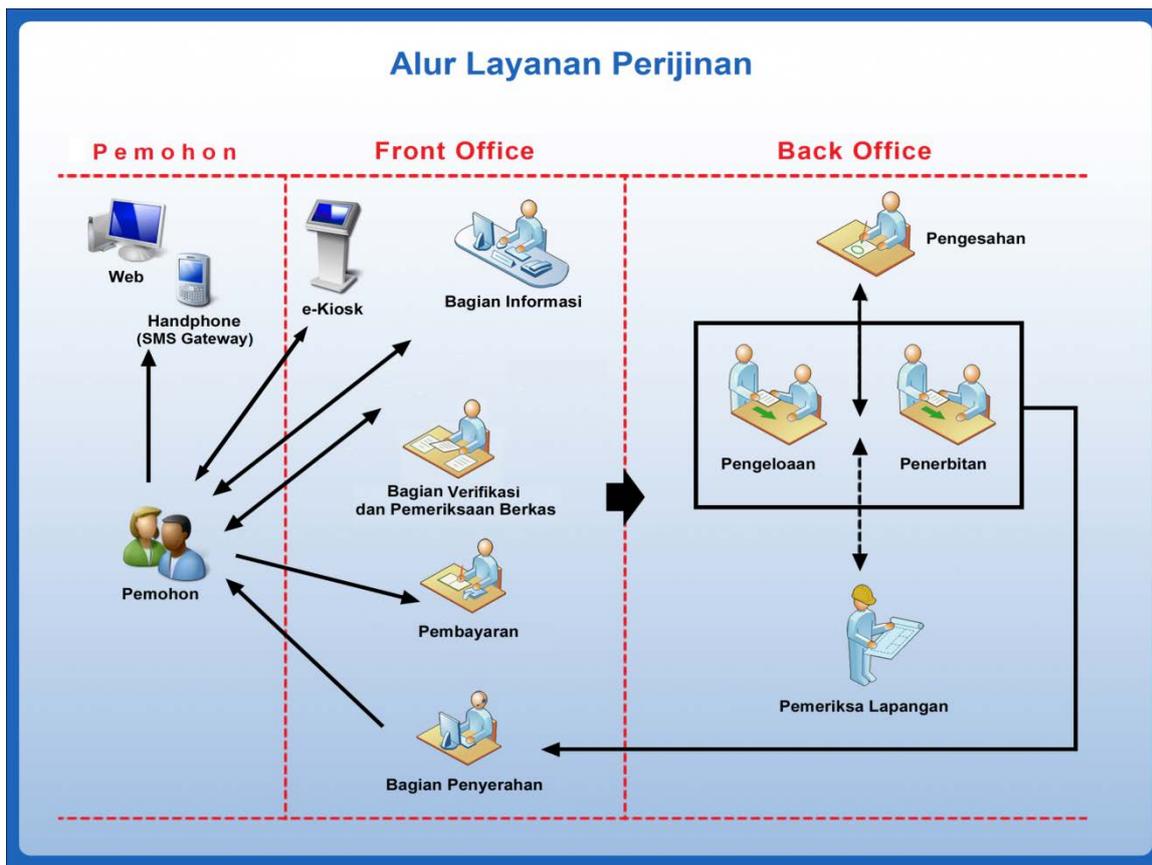
Bidang Pembangunan	Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat	
1. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	1. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	8. Ijin Usaha Waralaba
2. Ijin Pemanfaatan Ruang (IPR)	2. Ijin Usaha Perdagangan (IUP)	9. Ijin Operasional Perusahaan Penyediaan Jasa Pekerja / Buruh
3. Pengesahan Rencana Tapak (Site Plan)	3. Ijin Usaha Industri (IUI)	10. Penerbitan Ijin Lembaga Bursa Kerja
4. Sertifikasi Laik Fungsi	4. Ijin Reklame	11. Ijin Penyelenggaraan Parkir
5. Ijin Gangguan (HO)	5. Ijin Penyelenggaraan Kursus dan Kelembagaan	12. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IJK)
6. Ijin Lokasi	6. Ijin Gudang (IG)	13. Ijin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional, Ijin Usaha Pusat pembelian dan Ijin Usaha Toko Modern
7. Upaya Pemantauan Lingkungan/ Upaya Kelola Lingkungan (UPL/UKL)	7. Ijin Usaha Kepariwisata (IUK)	

**Gambar 5.7.**  
**Jenis layanan Perizinan di BP2T Tangsel**

### **Kondisi Layanan BP2T Tangerang Selatan**

Hingga saat ini belum semua layanan perizinan diserahkan oleh SKPD Teknis kepada BP2T. Masih ada beberapa perizinan yang ditangani oleh SKPD lainnya. Hal ini pun tergambar dalam arahan Walikota Tangerang Selatan pada rapat terkait PTSP tanggal 11 April 2013 bahwa masing-masing SKPD harus rela menyerahkan perijinan ke PTSP. Ini menandakan bahwa masih ada ego sektoral ataupun keengganan dari SKPD Teknis untuk menyerahkan kewenangan perizinan kepada BP2T. Jika dibandingkan dengan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Bangka maka jumlah layanan perizinan yang ditangani BP2T Tangerang Selatan sangat jauh tertinggal. BP2T Tangerang Selatan hanya melayani 20 perizinan, sedangkan (KPT) Bangka sudah mendapat kewenangan memberi layanan 67 jenis perizinan. Untuk tingkat kepuasan layanan dari masyarakat terhadap BP2T Tangerang Selatan, survei IKM terhadap layanan menunjukkan angka cukup baik.

Secara umum alur layanan perizinan di BP2T Tangerang Selatan dapat dilihat pada bagan berikut ini :



**Gambar 5.8**  
Mekanisme perizinan di BP2T Kota Tangerang Selatan

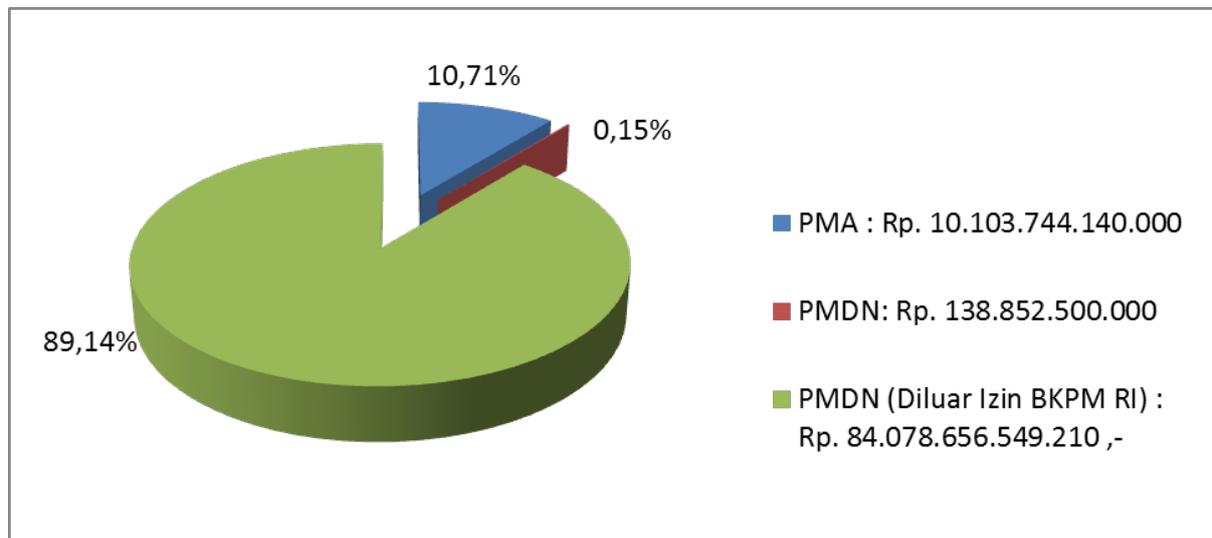
## B.2. Kantor Penanaman Modal Daerah Tangerang Selatan

Kantor Penanaman Modal Tangerang Selatan mempunyai tugas pokok merencanakan, membina, mengkoordinasikan, mengawasi, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penyelenggaraan Penanaman Modal Daerah. Susunan Organisasi Kantor Penanaman Modal Daerah ini terdiri dari :

- a. Kepala Kantor
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Seksi Promosi
- d. Seksi Investasi
- e. Kelompok Jabatan Fungsional

Dalam struktur ini jelas terlihat bahwa tidak ada seksi pelayanan perizinan di KPMD. Organisasi ini hanya melayani pemberian izin prinsip PMA maupun PMDN, sementara perizinan yang lebih detail menjadi kewenangan BP2T.

Berikut ini adalah realisasi PMA maupun PMDN yang diberikan izin prinsipnya oleh KPMD Tangerang Selatan pada tahun 2011:



**Gambar 5.9.**  
**Realisasi Investasi Kota Tangerang Selatan Tahun 2011**

#### **D. Kelembagaan PTSP**

Mengacu kepada Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP, maka Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Ini berarti bahwa penyelenggaraan perizinan dan non perizinan tersebut harus dilakukan melalui Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, baik yang berbentuk Badan, Dinas, ataupun Kantor.

Untuk melihat praktek penyelenggaraan PTSP di BP2T Tangerang Selatan dan KPT Bangka maka dapat dikaji dari beberapa pasal dalam Permendagri no 24 tahun 2006 tentang PTSP berikut ini:

- 1). Pasal 9 Permendagri tersebut menyebutkan bahwa Pengolahan dokumen persyaratan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu. Dalam prakteknya, baik di BP2T Tangerang Selatan dan KPT Bangka masih ada layanan perizinan yang tidak dilakukan secara terpadu satu pintu tetapi masih ditangani oleh SKPD Teknis.
- 2). Pasal 10 ayat (1) menyatakan bahwa “pemeriksaan teknis di lapangan dilakukan oleh Tim Kerja Teknis di bawah koordinasi Kepala PPTSP”. Hal ini menimbulkan

pertanyaan apakah anggota tim teknis ditempatkan di lembaga PTSP?. Pasal ini hanya menyebutkan tim berada di bawah koordinasi kepala PTSP. Dalam prakteknya, di KPT Bangka anggota tim teknis tidak berkantor di KPT tetapi tetap di SKPD Teknis. Mereka baru akan bekerja sesuai dengan permintaan atau undangan dari KPT Bangka. Hal ini terkadang agak merepotkan, mengingat kedudukan KPT Bangka yang setingkat eselon IIIa terkadang tidak diindahkan oleh SKPD Teknis yang merupakan eselon II a. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Perizinan KPT Bangka Abdul Hakim SE dan Kasubag TU Deviana, A.P. dalam wawancara tanggal 12 September 2013 :

*“Tim teknis dari lintas SKPD baru kami libatkan misalnya ketika akan melakukan peninjauan lapangan terkait suatu permohonan perizinan. Misalnya permohonan IMB. Tetapi kendalanya adalah kadang-kadang tim teknis ini tidak langsung menyediakan waktu sesuai permintaan kami. Mungkin karena mereka merasa eselonnya lebih tinggi sehingga tidak memberikan respon cepat terhadap permintaan kami..”*

Dari penjelasan tersebut dapat dianalisis bahwa fungsi koordinasi dari KPT terhadap keberadaan tim teknis tidak berjalan maksimal. Ini disebabkan perbedaan kepangkatan (eselon) antara Kepala KPT dengan Kepala SKPD Teknis. Kemudian keberadaan anggota tim teknis yang tersebar di masing-masing SKPD menyulitkan KPT untuk melakukan koordinasi dengan cepat dalam menyelesaikan permohonan perizinan terkait pemeriksaan lapangan.

Kondisi ini tidak jauh berbeda dengan apa yang dialami oleh BP2T Tangerang Selatan. Personil tim teknis yang tidak ditempatkan di kantor BP2T menyulitkan BP2T memproses pelayanan perizinan sesuai SOP yang sudah ditetapkan. Persoalan ini tergambar dari arahan Walikota Tangerang Selatan pada rapat tanggal 11 April 2013. Salah satu kesepakatan dari pertemuan yang dihadiri berbagai SKPD termasuk BP2T tersebut adalah penempatan personil tim teknis minimal 2 orang dari tiap SKPD Teknis. Personil tersebut secara fisik ditempatkan di BP2T untuk menunjang pelaksanaan tupoksi BP2T.

- 3). Pasal 11 : Jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 15 (lima belas) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya. Dalam prakteknya di KPT Bangka saat ini sesuai dengan Perbup no 12/2013 sudah tidak ada lagi pelayanan perizinan yang melebihi 15 hari kerja. Sebelumnya jika mengacu kepada Perbup no 7 tahun 2010, ketika perizinan belum sepenuhnya dilimpahkan kepada KPT maka masih terdapat pelayanan perizinan yang melebihi 15 hari kerja. Contohnya Izin Pembuangan Air Limbah semula membutuhkan 45 hari untuk proses perizinan.

Ketika perizinan ini dilimpahkan dari SKPD Teknis kepada KPT maka waktu yang dibutuhkan hanyalah 15 hari kerja.

Untuk layanan perizinan di BP2T Tangerang Selatan masih terdapat layanan yang melebihi 15 hari kerja maksimal, salah satunya IMB yang memerlukan waktu 30 hari. Sementara di KPT Bangka hanya memerlukan waktu 10 hari.

- 4). Pasal 13: Pegawai yang ditugaskan di lingkungan PPTSP diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya. Di KPT Bangka masih belum merata antara pegawai yang berkualifikasi sarjana dengan non-sarjana (SMA). Berikut ini gambaran SDM di KPT Bangka:

**Tabel 5.6.**  
**Kualifikasi Pendidikan Pegawai KPT Bangka**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)
1	Strata II	1
2	Strata I	7
3	Diploma III	5
4	SMA	21
Jumlah		34

*Sumber : KPT Bangka, 2013*

Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah pegawai KPT Bangka masih didominasi oleh pegawai berkualifikasi lulusan SLTA . Hal ini ke depannya perlu diperbaiki dengan cara meningkatkan kualifikasi pendidikan pegawai melalui pendidikan lanjut. Mengacu kepada pendapat Bowman (2010:27) tentang kompetensi profesionalisme pelayanan publik, salah satunya adalah kompetensi teknis. Pegawai yang masih berkualifikasi SMA perlu ditingkatkan kompetensinya melalui pendidikan formal maupun pelatihan-pelatihan.

- 5). Pasal 15 : Data dari setiap perizinan dan non perizinan yang diselesaikan oleh PPTSP disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan. Salah satu fungsi yang dilakukan lembaga penyelenggara PTSP adalah fungsi sinkronisasi. Dengan pengiriman data ini maka diharapkan data yang dimiliki unit PTSP dan SKPD Teknis akan sama. Untuk kasus Tangerang Selatan, setiap bulannya BP2T mengirimkan laporan tersebut kepada walikota dengan tembusan kepada SKPD Teknis yang terkait dengan layanan perizinan tertentu. Begitu pula di KPT Bangka. Meskipun demikian, khusus di Tangerang Selatan ada SKPD Teknis yang mengaku tidak mendapat tembusan laporan, misalnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang semestinya

mengetahui juga data jumlah SIUP, SITU maupun Tanda Daftar Perusahaan (TDP) per bulan yang dikeluarkan oleh BP2T.

- 6). Pasal 16 : penelusuran posisi dokumen pada setiap proses. Terkait ketentuan pasal ini, di KPT Bangka penelusuran posisi dokumen belum bisa dilakukan oleh pemohon via online, sebab menu tersebut belum tersedia di website KPT Bangka. Hasil observasi maupun penelusuran yang dilakukan peneliti, di website KPT Bangka tidak tersedia. Begitu juga melalui intranet di alamat <http://192.168.6.100/form>. Berbeda dengan penelusuran dokumen permohonan perizinan, di BP2T Tangsel pada tahun 2013 ini sudah bisa diakses melalui website BP2T. Caranya pemohon cukup mengetikkan kode/nomor permohonan seperti tertera di surat tanda terima permohonan, lalu dia akan bisa melihat posisi dokumennya sudah sampai dimana prosesnya.
- 7). Pasal 19 : PPTSP wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja. Di KPT Bangka hal ini direspon melalui Peraturan Bupati No 12 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Bangka. Pada pasal 12 disebutkan bahwa KPT menindaklanjuti berbagai pengaduan masyarakat paling lambat dalam 10 hari kerja. Sedangkan mekanisme layanan pengaduan masyarakat melalui email, SMS layanan publik, telepon dan faks, kotak saran di kantor KPT, ataupun langsung ke loket pengaduan di kantor KPT.
- 8). Pasal 20 : PPTSP wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan. Mengenai pasal ini, masih ada hal yang perlu dipertegas apakah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut cukup dilakukan sendiri oleh PPTSP atau harus melibatkan pihak ketiga?. Di KPT Bangka penelitian ataupun survey untuk mengetahui angka IKM tersebut dilakukan sendiri oleh pihak KPT tanpa melibatkan pihak ketiga. Alasan yang dikemukakan oleh pihak KPT adalah masalah anggaran. Jika survey dilakukan PPTSP sendiri, dapat dipertanyakan masalah keakuratan maupun validitas hasilnya. Berikut ini tabel yang memperlihatkan hasil survey IKM :

**Tabel 5.7.**  
**Hasil Survey IKM terhadap Kinerja KPT Bangka**

Tahun	Rata-rata IKM	Kategori
2009	69,48	B (Baik)
2010	67,25	B (Baik)
2011	82,66	A (Sangat Baik)
2012	85,38	A (Sangat Baik)
2013	84,82	A (Sangat Baik)

Sumber: *KPT Kab. Bangka, 2013*

Hasil survey IKM ini memang tidak jauh berbeda dengan hasil wawancara maupun kuesioner yang disebar oleh peneliti kepada para pemohon/pengguna jasa KPT Bangka. Misalnya yang diungkapkan oleh informan bernama Hendra:

*“Sudah ada kejelasan biaya dan waktu pengurusan perizinan. Informasi yang disampaikan melalui SMS Center cukup jelas, dan biaya sesuai dengan rincian di SKRD”*

Meskipun demikian, ada juga informan yang mengaku bahwa pada tingkat pelaksanaan di lapangan, masih ada oknum yang kurang menjalankan SOP yang telah ditetapkan.

Berbeda dengan KPT Bangka, survey IKM di Kota Tangerang Selatan dilakukan oleh BP2T dengan melibatkan konsultan Sucofindo. Hasilnya pada tahun 2012 IKM terhadap kinerja BP2T Tangerang Selatan termasuk kategori B.

### **Kajian Peraturan Lainnya Terkait PTSP**

Selain Permendagri no 24 tahun 2006, terdapat peraturan perundang-undangan lainnya yang patut dikaji terkait dengan PTSP, diantaranya :

- 1). Permendagri no 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

Pada Pasal 2 ayat (1) dari Permendagri no 20/2008 ini menyebutkan bahwa “Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang perijinan dibentuk unit pelayanan perijinan terpadu dengan sebutan Badan atau Kantor”. Pemberian pilihan bentuk unit ini dalam prakteknya dapat membingungkan daerah dan menimbulkan efek negatif. Di Kabupaten Bangka, seperti telah disinggung sebelumnya bahwa pendirian PTSP dalam bentuk Kantor dapat menimbulkan beberapa kendala seperti sulitnya menjalankan fungsi

koordinasi dengan SKPD. Padahal dalam Pasal 4 Permendagri ini dinyatakan salah satu tugas PPTSP adalah melaksanakan fungsi koordinasi. Selain itu, pada Permendagri ini juga tidak disebutkan secara jelas apakah Badan/Kantor tersebut juga sekaligus melaksanakan fungsi promosi dan investasi untuk bidang penanaman modal. Hal inilah yang nampaknya mengakibatkan beberapa daerah masih memisahkan layanan perizinan dengan layanan penanaman modal.

Sejalan dengan pendapat Bintoro (1997:7), pendaaygunaan pelayanan publik oleh aparat birokrasi dapat dilakukan dengan cara mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang efektif. Untuk mewujudkannya salah satunya adalah dengan mensejajarkan kedudukan kepala KPT dengan SKPD Teknis, misalnya dengan menaikkan status KPT menjadi Badan.

Selanjutnya pada Pasal 6 Permendagri ini dinyatakan bahwa Kepala Badan dan/atau Kepala Kantor mempunyai kewenangan menandatangani perijinan atas nama Kepala Daerah berdasarkan pendelegasian wewenang dari Kepala Daerah. Pada kenyataan baik di KPT Bangka maupun di BP2T Tangerang Selatan masih ada perizinan yang ditandatangani langsung oleh Bupati atau Kepala SKPD Teknis.

- 2). Pasal 21 dari Peraturan Pemerintah (PP) no 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU no 25/2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “kelembagaan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Dalam bagian penjelasan dari PP ini disebutkan bahwa yang menjadi acuan penentuan kelembagaan ini antara lain Perpres 27/2009 tentang pelayanan terpadu satu pintu bidang penanaman modal. Kenapa Permendagri tidak juga dijadikan acuan?. Padahal organisasi PTSP merupakan unit kerja pemerintah daerah yang notabene berada di bawah Kementerian Dalam Negeri. Ini mengesankan bahwa PP tersebut lebih mengedepankan PTSP versi BKPM. Sedangkan dalam penjelasan pasal 7 (ayat 3) dari PP 96 ini menyebutkan bahwa keputusan perizinan yang bersifat penetapan contohnya misalnya IMB dan SIUP. Dua contoh Ini mengacu kepada jenis perizinan yang dilayani PTSP versi Kemendagri. Jika dilihat aturan perundang-undangan yang berada di bawahnya pun seperti Perda Kabupaten Bangka maka selain Perpres, yang dijadikan acuan adalah Permendagri. Hal ini memperlihatkan seolah-olah ada saling tarik menarik kepentingan antara Kemendagri dengan BKPM Pusat terkait dengan struktur kelembagaan PTSP di daerah.

3). Peraturan Kepala BKPM No 6 Tahun 2011 menyebutkan bahwa salah satu kriteria PTSP Penanaman Modal Terkualifikasi adalah bergabungnya pelayanan perizinan dengan bidang penanaman modal. Di Kabupaten Bangka antara KPT dan Badan Penanaman Modal Daerah masih terpisah tetapi faktanya KPT Bangka memperoleh predikat sebagai penyelenggara PTSP terbaik kualifikasi Bintang 1 dari BKPM-RI. Aturan atau kriteria penilaian terkesan tidak konsisten diterapkan oleh BKPM. Selain penilaian oleh BKPM Pusat pada tahun 2012, penilaian pada tahun 2013 ini dalam bidang Citra Pelayanan Publik juga dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri. KPT Bangka dinilai oleh Kemendagri sebagai penyelenggara PTSP terbaik. Hal ini menjadi sedikit bias. Jika melihat kepada aturan perundang-undangan yang ada, maka seharusnya penilaian tahun 2012 dilakukan oleh BKPM terhadap Badan Penanaman Modal Daerah bukan terhadap KPT Bangka. Hal ini sendiri diakui oleh Sekretaris BPMD Bangka Drs. M. Dalyan, A. pada wawancara tanggal 13 September 2013:

*“Hingga saat ini kami tidak punya banyak kewenangan terkait layanan perizinan. Kami hanya mengurus izin prinsip seperti izin perluasan penanaman modal, izin usaha penanaman modal. Karena itulah pada tahun 2012 lalu pun penilaian oleh BKPM terhadap PTSP bidang penanaman modal dilakukan terhadap KPT Bangka, obyeknya bukan terhadap unit kami BPMD. “*

Fakta di atas semakin memperlihatkan bahwa sebenarnya tidak ada lagi batasan jelas antara PTSP bidang penanaman modal versi BKPM dengan PTSP Bidang Perizinan versi Kemendagri. Sementara UU Penanaman Modal hanya memperbolehkan 1 PTSP sebagai penyelenggara perizinan bidang penanaman modal. Dengan demikian harus ada kejelasan yang bertindak sebagai PTSP penyelenggara perizinan bidang penanaman modal apakah KPT atau BPMD.

Untuk kondisi di locus penelitian yang satu lagi yakni Tangerang Selatan, hingga tahun 2012 BP2T belum mendapatkan penghargaan satupun. Tetapi berbagai upaya perbaikan dan inovasi telah dilakukan BP2T untuk meningkatkan layanan publik bidang perizinan ini seperti pengadaan mobil pelayanan keliling, sosialisasi melalui leaflet, perbaikan tampilan dan layanan website.

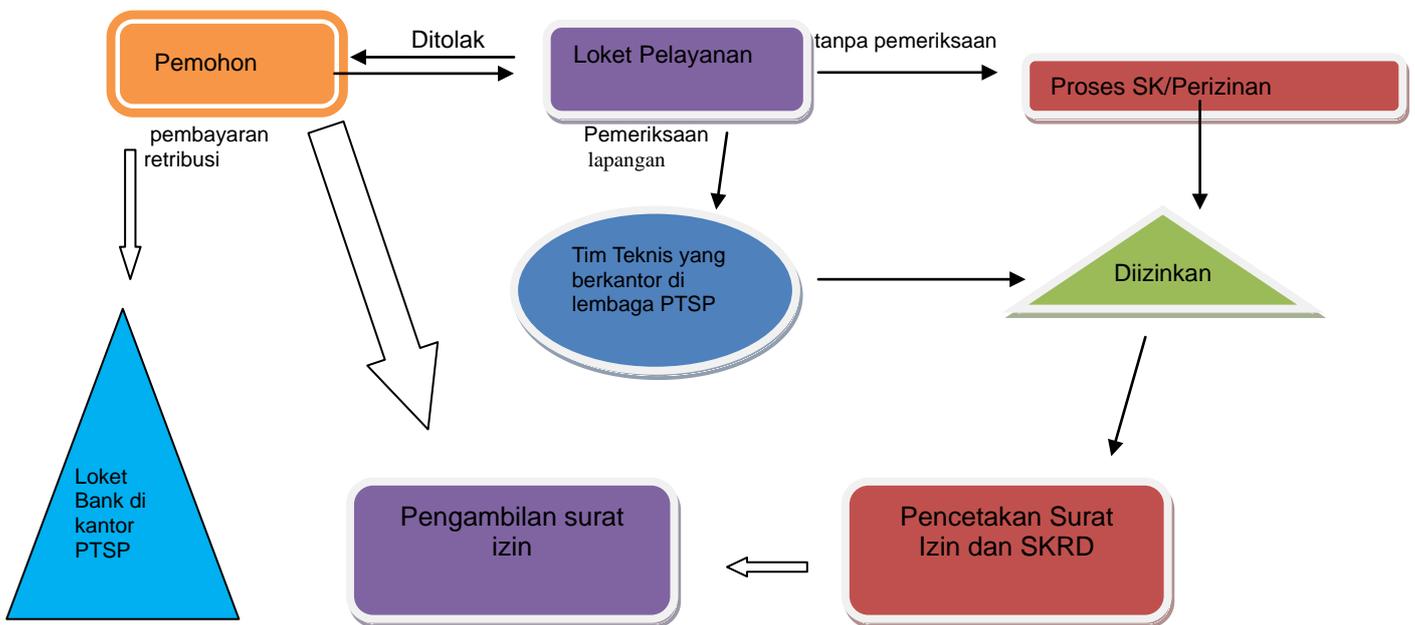
4). Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. Pada

sub bidang Pelaksanaan Kebijakan Penanaman Modal khususnya sub-sub bidang Pelayanan Penanaman Modal di Kabupaten/Kota disebutkan bahwa salah satu urusan dalam sub-sub bidang tersebut adalah melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota.

Dari bunyi PP ini secara tersirat dapat disimpulkan bahwa bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan/non perizinan merupakan satu kesatuan yang dilaksanakan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas organisasi dimana efektivitas akan tercapai jika ukuran organisasi sesuai dengan kebutuhan.

Dari berbagai pembahasan di atas, maka peneliti mengajukan draf model PTSP yang meliputi model alur layanan dan model kelembagaan berikut ini:

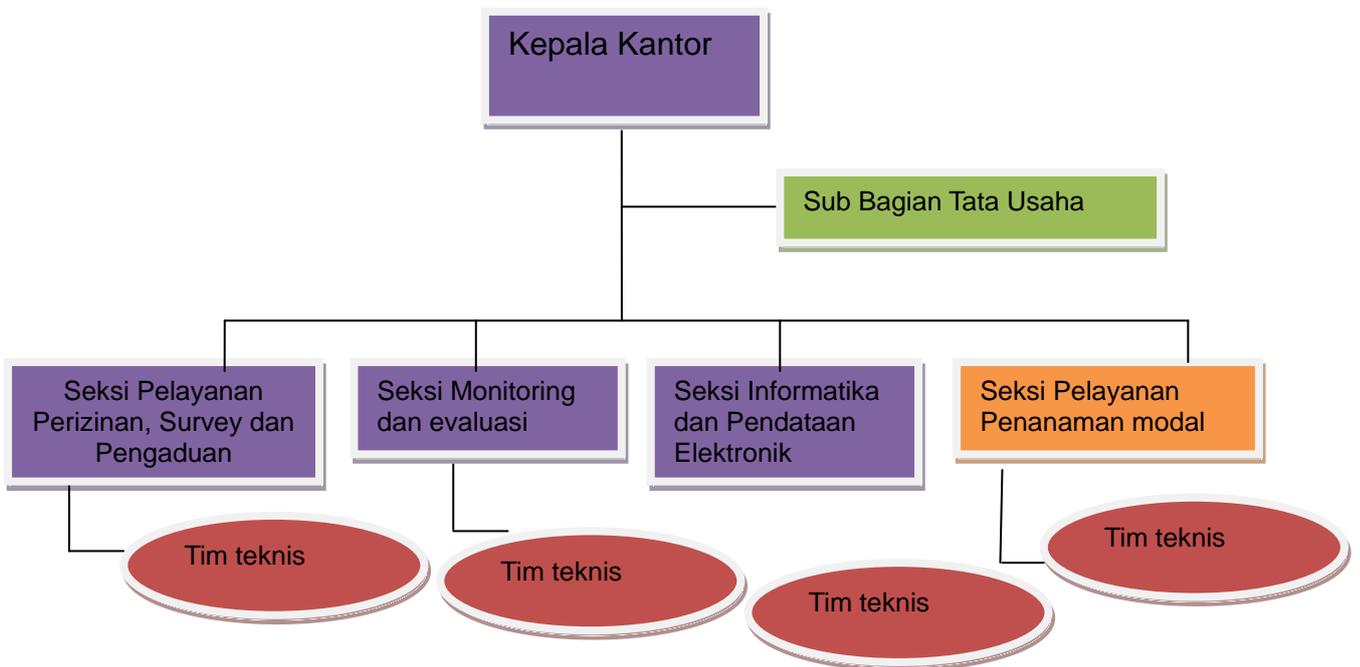
**Gambar 5.10.**  
**Draf Model Layanan Perizinan Terpadu Satu Pintu**



Model ini menekankan perlunya keberadaan tim teknis yang berkantor di unit/lembaga PTSP terkait. Dari penelitian yang telah dilakukan terungkap bahwa pelayanan perizinan yang tidak sesuai SOP misalnya dalam hal waktu penyelesaian perizinan dikarenakan kendala tim teknis ini. Kemudian loket bank untuk pembayaran SKRD hendaknya dibuka di kantor PTSP untuk menghemat waktu bagi pemohon.

Kemudian terkait dengan masih adanya ketidakseragaman lembaga pelaksana PTSP, maka dapat diajukan draf model kelembagaan PTSP berikut ini:

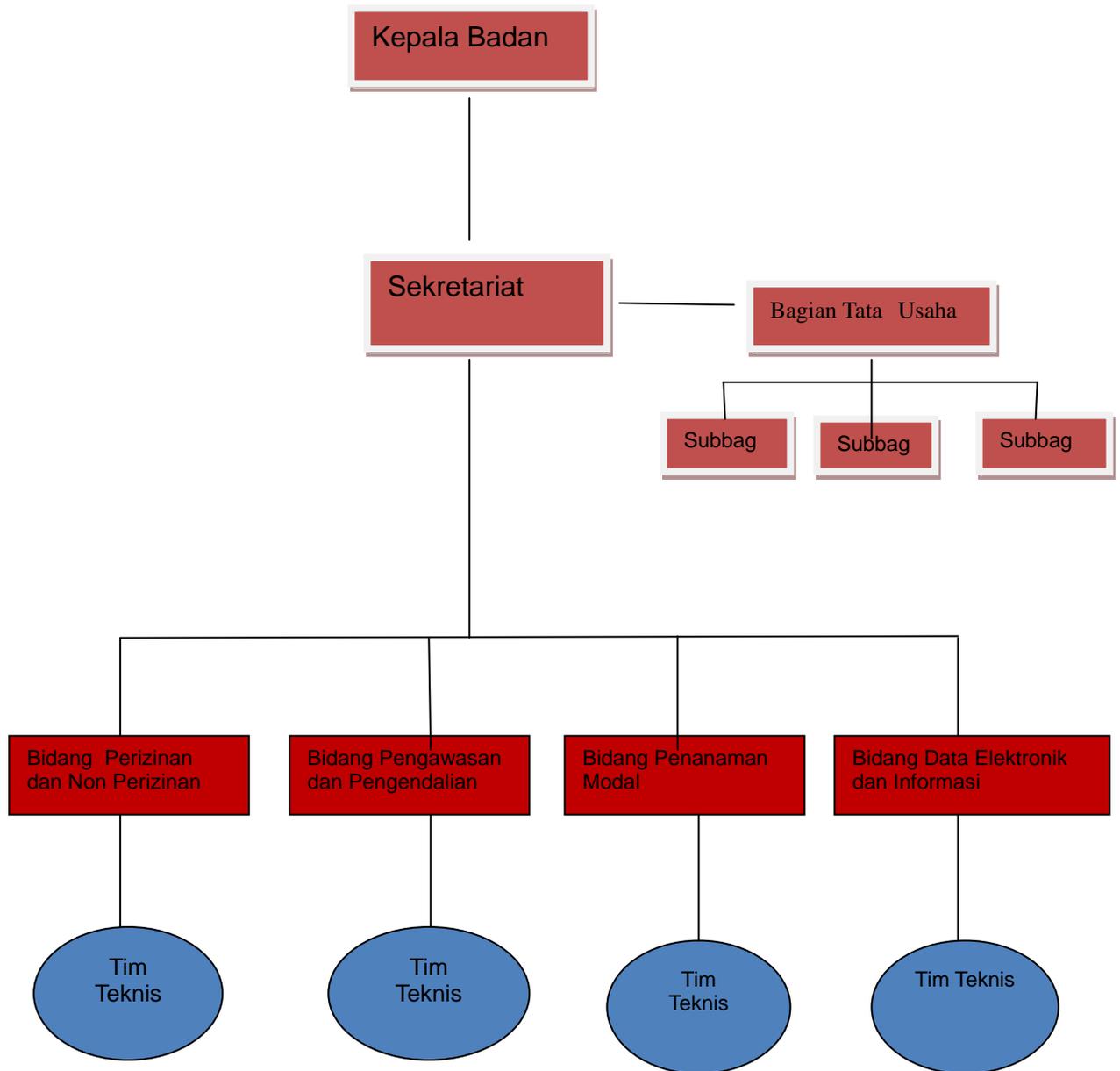
**Gambar 5.11.**  
**Draf Model Kelembagaan PTSP Berbentuk Kantor**



Pada KPT Bangka dapat dilihat bahwa seksi pelayanan penanaman modal belum ada. Jika nantinya KPT dan BPM bergabung dalam bentuk kantor maka dapat diajukan draf model lembaga baru seperti di atas, dimana setiap seksi juga dilengkapi tim teknis.

Sedangkan untuk model kelembagaan PTSP berbentuk Badan yang dapat diterapkan di kota Tangerang Selatan dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 5.10.**  
**Draf Model Kelembagaan PTSP Berbentuk Badan**



Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa jumlah Bidang tetap ada 4 buah, dimana ada satu bidang baru yaitu Bidang Penanaman Modal. Kemudian sesuai dengan Permendagri no 20 Tahun 2008 maka ada 4 tim teknis yang membantu tiap bidang. Adanya penyatuan bidang pelayanan perizinan dan bidang penanaman modal ini juga sejalan dengan Surat Edaran

Bersama Menteri Dalam Negeri, MenPAN dan RB, serta Kepala BKPM tahun 2010 tentang Sinkronisasi Pelaksanaan Pelayanan Penanaman Modal di Daerah.

## **BAB VI**

### **RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA**

Rencana kegiatan berikutnya yang akan dilakukan pada tahun kedua dalam penelitian ini (tahun 2014) diantaranya adalah sebagai berikut:

- Melakukan focus grup discussion (FGD) dengan pihak-pihak terkait di Kota Tangerang Selatan maupun Kabupaten Bangka terkait dengan PTSP.
- Mewawancarai pihak Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) terkait dengan PTSP
- Memfinalkan draf model layanan PTSP dan model kelembagaan PTSP

## **BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Dari pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan akhir untuk tahun pertama penelitian ini adalah bahwa pelayanan perizinan di Kabupaten Bangka dan Kota Tangerang Selatan yang dilaksanakan dengan sistem PTSP sudah berjalan dengan baik. Ini dapat dilihat dari hasil survey IKM yang dilaksanakan KPT Bangka maupun BP2T Tangerang Selatan. Meskipun demikian masih perlu adanya perbaikan yang dilakukan oleh khususnya BP2T Tangerang Selatan terkait dengan SOP yang dibuat. Lamanya waktu penyelesaian perizinan masih belum sejalan dengan peraturan perundangan yang berlaku, seperti Permendagri no 24 tahun 2006. Kemudian, secara umum, di kedua daerah ini terlihat perbedaan mencolok dalam hal komitmen dari Kepala Daerah maupun SKPD Teknis untuk menyerahkan pendelegasian wewenang layanan perizinan kepada unit PPTSP.

Sedangkan secara kelembagaan, perbedaan bentuk unit PPTSP memberikan dampak berarti dalam hal menjalankan fungsi koordinasi. Sebuah unit PPTSP berbentuk kantor mengalami kesulitan dalam hal menggerakkan tim teknis. Kemudian kesimpulan dari penelitian ini adalah inkonsistensi implementasi aturan perundang-undangan mengakibatkan kelembagaan PTSP yang ideal masih sulit ditemukan. Daerah mengalami kebingungan dalam menjalankan tugas dan fungsi PTSP.

### **B. Saran**

Saran yang dapat diberikan adalah perlu adanya kemauan dari kepala daerah maupun kepala SKPD Teknis untuk melimpahkan semua kewenangan perizinan, sekaligus mendukung pelaksanaan tupoksi unit PPTSP misalnya dengan lebih responsif menyertakan tim teknis. Kemudian saran berikutnya adalah perlu adanya konsistensi penerapan aturan perundangan terkait PTSP baik oleh Kemendagri maupun BKPM-RI.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, A. dan Badu Ahmad. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka
- Bowman, James. S. (2010). *Achieving Competencies in Public Services*. The Professional Edge, Second Edition, Armonk NY: M.E. Sharpe
- Creswell, J.W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (edisi ketiga terjemahan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moenir, H.A.S, (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kriswantoro , dan Sugi Rahayu (2012). *Strategi Reformasi Birokrasi Sektor Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*, *e-Journal* Adinegara UNY, Vol I No. 1 tahun 2012
- Moleong, Lexy,. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Pertiwi, DP. ( 2012). *Analisis Terhadap Pelaksanaan Kewenangan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Bidang Penanaman Modal dalam Rangka Peningkatan Penanaman Modal di Kota Bandung* . *Jurnal* Fakultas Hukum Universitas Padjajaran.
- Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan dan Defny Holidin. (2007). *Reformasi dan Inovasi Birokrasi*. Jakarta: Yappika
- Silalahi, Ulber, 2011. *Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru*, *Jurnal* Ilmu Administrasi Negara (JIANA) vol. 11 No 2. Juli 2011. Pekanbaru: Magister Ilmu Administrasi UNRI
- Tjokroamidjojo, Bintoro. (1997). *Manajemen Pembangunan*. Jakarta: Haji Masagung
- Peraturan Perundangan dan Laporan**  
BPM Kabupaten Bangka: Laporan Hasil Pemantauan, Pembinaan, Pengawasan PMDN/PMA dan Perusahaan Lainnya di Kabupaten Bangka Tahun 2013
- Perda no 11 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal di Kota Tangerang Selatan
- Permendagri no 24 tahun 2006 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Perpres no 27 tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang Penanaman Modal
- Peraturan Kepala BKPM no 6 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan dan dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal
- PP no 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Peraturan Kepala BKPM No 12 tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal).

**Internet**

<http://bp2t.tangerangselatankota.go.id>

<http://bpt.sragenkab.go.id/berita/2012/04april/bptberubah.html>

<http://cgi.fisipol.ugm.ac.id>

<http://tangselselkita.com/berita-1384-oknum-bp2t-tangsel-bermain-proses-perizinan.html>

[http://ptsp.bkpm.go.id/index.php/content/status\\_kab](http://ptsp.bkpm.go.id/index.php/content/status_kab).

## Lampiran :

### Instrumen Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA DINAS/BADAN  
PENELITIAN PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(STUDI KASUS DI PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN DAN  
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA)

#### IDENTITAS INFORMAN

NAMA :  
JENIS KELAMIN :  
PEKERJAAN :  
PENDIDIKAN :

#### I. PENJELASAN

- 1) Mohon jawaban diberikan sesuai keadaan yang sebenarnya
- 2) Jawaban Bapak/Ibu akan Kami jamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian ini, kami ucapkan terima kasih.

#### II. DAFTAR PERTANYAAN

##### A. Dimensi Struktur

1. Bagaimana status organisasi ini dalam hal pemberian layanan perizinan?
2. Apa dasar hukum pembentukan organisasi ini dalam hal pemberian layanan perizinan ?
3. Apa saja kewenangan organisasi dalam hal pemberian layanan perizinan ?

##### B. Dimensi Operasional

1. Apa strategi pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan?
2. Bagaimana prosedur operasional standar yang diterapkan dalam memberikan layanan perizinan?
3. Bagaimana mekanisme pembayaran dalam pengurusan perizinan?

##### C. Dimensi Volume Penerbitan Izin

1. berapa jumlah izin yang diterbitkan dalam satu bulan dibandingkan dengan jumlah pengajuan yang masuk?
2. berapa jumlah izin yang diterbitkan dalam satu tahun jika dibandingkan dengan total pengajuan yang masuk? Tahun 2011 dan 2012?

3. Hingga Agustus 2013 sudah berapa perizinan yang dikeluarkan? Jenis perizinan apa saja yang dilaksanakan oleh institusi Anda, berapa jumlahnya?

**D. Dimensi Persepsi Pengguna Layanan**

1. Bagaimana upaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang layanan perizinan yang diberikan?
2. Apakah ada keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya informasi yang ada?
3. Apa saja keluhan secara umum yang disampaikan masyarakat terkait layanan perizinan yang diberikan?
4. Apa kendala yang dihadapi pegawai dalam merespons keluhan masyarakat terkait perizinan ini?

**E. Dimensi Proses Perizinan**

1. Bagaimana masalah biaya yang ditetapkan dalam mengurus perizinan?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus satu perizinan?
3. Untuk persyaratan pengurusan perizinan apakah tidak memberatkan masyarakat, misalnya syarat pengurusan perizinan apa ?

Terima Kasih

Peneliti

Yuli Tirtariandi EA

FISIP Universitas Terbuka

Hp 081384701745

**PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT/PENGGUNA JASA  
PENELITIAN PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU  
(STUDI KASUS DI PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN DAN  
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA)**

IDENTITAS INFORMAN

NAMA :

JENIS KELAMIN :

PEKERJAAN :

PENDIDIKAN :

III. PENJELASAN

- 3) Mohon jawaban diberikan sesuai keadaan yang sebenarnya
  - 4) Jawaban Bapak/Ibu akan Kami jamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian
- Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian ini, kami ucapkan terima kasih.

IV. DAFTAR PERTANYAAN

A. Dimensi Keandalan

1. Apakah pelayanan perizinan yang diberikan kepada saudara dirasakan sudah tepat dan benar?
2. Apakah ada transparansi dalam pemberian layanan?
3. Apakah layanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan sesuai perundang-undangan yang berlaku?

B. Dimensi Daya tanggap

1. Apakah pemberi layanan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat?
2. Apakah perhatian petugas focus kepada Anda dalam memberikan layanan?

C. Dimensi Jaminan

1. Bagaimana jaminan kejelasan biaya dan waktu pengurusan perizinan untuk permohonan perizinan yang Anda ajukan, misalnya IMB, SIUP, atau perizinan lainnya?

D. Dimensi Empati

1. Apakah ada upaya dari pemberi layanan untuk mengetahui kebutuhan Anda?
2. Apakah ada upaya dari pemberi layanan untuk menggali informasi apa keinginan anda?
3. apakah ada kepedulian dari pemberi layanan terhadap kesulitan anda mengurus perizinan?

E. Dimensi Tangible

1. Apakah fasilitas di tempat layanan perizinan sudah memadai?

2. Jika kurang memadai, apa menurut anda fasilitas yang masih kurang?
3. apakah jumlah personil yang melayani sudah memadai?

## ANGKET COUNTER DATA PENGGUNA LAYANAN PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

### 1. Identitas Responden

Kode Responden :

.....

Jenis Kelamin :

.....

Pekerjaan :

.....,

Pendidikan :

.....

### 2. Penjelasan

1. Jawaban mohon diberikan sesuai keadaan yang sebenarnya.
2. Pilihlah salah satu jawaban dari 5 alternatif jawaban yang dianggap paling sesuai.
3. Jawaban Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya, berdasar kode etik penelitian.

Atas kesediaan, dukungan dan kerja sama yang baik dari Bapak/Ibu, yang telah berkenan menjawab daftar pertanyaan ini, peneliti ucapkan terima kasih.

### 3. Daftar Pertanyaan

#### A. Dimensi Keandalan

No	Pernyataan	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Ketepatan waktu pelayanan perizinan yang diberikan kepada saudara					
2	Tranparansi dalam pemberian layanan					
3	Kecepatan petugas memberikan layanan					

#### B. Dimensi Daya Tanggap

No	Pernyataan	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
----	------------	--------------	-------	-------------	------	-------------

		Buruk		Baik		Baik
1						
2	Perhatian petugas saat memberikan layanan					
3						

C. Dimensi Jaminan

No	Pernyataan	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Kepastian biaya pelayanan					
2	Kepastian waktu pelayanan					
3						

D. Dimensi Empati

No	Pernyataan	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1						
2						
3						

E. Dimensi Tangibel (fisik)

No	Pernyataan	Sangat Buruk	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	fasilitas di tempat layanan perizinan					
2	Kebersihan ruang layanan					
3	Kerapihan petugas					
4	Ketersediaan jumlah petugas yang melayani					

**PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT/PENGGUNA JASA  
PENELITIAN PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU  
(STUDI KASUS DI PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN DAN  
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA)**

IDENTITAS INFORMAN

NAMA :

JENIS KELAMIN :

PEKERJAAN :

PENDIDIKAN :

V. PENJELASAN

- 5) Mohon jawaban diberikan sesuai keadaan yang sebenarnya
- 6) Jawaban Bapak/Ibu akan Kami jamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian ini, kami ucapkan terima kasih.

VI. DAFTAR PERTANYAAN

A. Dimensi Keandalan

1. Apakah pelayanan perizinan yang diberikan kepada saudara dirasakan sudah tepat dan benar?
2. Apakah ada transparansi dalam pemberian layanan?
3. Apakah layanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan sesuai perundang-undangan yang berlaku?

B. Dimensi Daya tanggap

1. Apakah pemberi layanan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat?
2. Apakah perhatian petugas focus kepada Anda dalam memberikan layanan?

C. Dimensi Jaminan

1. Bagaimana jaminan kejelasan biaya dan waktu pengurusan perizinan untuk permohonan perizinan yang Anda ajukan, misalnya IMB, SIUP, atau perizinan lainnya?

D. Dimensi Empati

1. Apakah ada upaya dari pemberi layanan untuk mengetahui kebutuhan Anda?
2. Apakah ada upaya dari pemberi layanan untuk menggali informasi apa keinginan anda?
3. apakah ada kepedulian dari pemberi layanan terhadap kesulitan anda mengurus perizinan?

E. Dimensi Tangible

1. Apakah fasilitas di tempat layanan perizinan sudah memadai?
2. Jika kurang memadai, apa menurut anda fasilitas yang masih kurang?
3. apakah jumlah personil yang melayani sudah memadai?

## LAMPIRAN 5. Biodata Ketua dan Anggota

### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Yuli Tirtariandi El Anshori, SIP, M.AP
2	Jenis Kelamin	Laki- Laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP	19770711 200604 1 002
5	NIDN	0011077709
6	Tempat dan Tgl Lahir	Pangkalpinang, 11 Juli 1977
7	Email	<a href="mailto:yulitirta@ut.ac.id">yulitirta@ut.ac.id</a>
8	No Telp	081384701745
9	Alamat Kantor	Jl Cabe Raya, Pamulang Tangsel
10	No Telp	7490941 ext 1907
11	Mata kuliah yang diampu	1. Perencanaan Kota 2. Administrasi Perkantoran 3. Perilaku Organisasi 4. Usahan-usaha Milik Negara dan Daerah

### B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Gadjah Mada	Universitas Terbuka
Bidang Ilmu	Ilmu Hubungan Internasional	Ilmu Administrasi Publik
Tahun Masuk-Lulus	1995-2001	2003-2005
Judul Skripsi/tesis	Terorisme sebagai Alat Perjuangan dalam Politik (Kasus di Irlandia Utara)	Hubungan antara Pengembangan Wilayah dengan Pelayanan Publik
Nama Pembimbing	Syamsu Rizal Panggabean	Zainul Ittihad Amien dan Udin S.W

### C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2010	<i>Gaya dan Peran Kepemimpinan dalam E-Bussiness (Kasus GramediaShop Jakarta)</i>	UT	20
2	2011	Kebijakan Perencanaan Kota yang Partisipatif dan Komunikatif (Studi Kasus di	UT	20

		Kota Pangkalpinang)		
3	2011	Koordinasi Tugas Pembantuan di Kab. Bangka	UT	20
4	2012	Analisis Pelayanan Publik Bidang Perizinan (Studi Kasus di Kota Tangerang Selatan)	UT	20

**D. Pengalaman Pengabdian kepada Masyarakat dalam 5 tahun terakhir**

No	Tahun	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jml (Juta Rp)
1	2010	Program Bantuan Sosial Bidang Pengelolaan Sampah di Kelurahan Pondok Cabe Udik dan Pondok Cabe Ilir	UT	
2	2011	Penyuluhan dan Pembuatan Lubang Resapan Biopori di Kelurahan Pondok Cabe Ilir pada tanggal	UT	
3	2009	Penyuluh pada Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat FISIP-UT di Kecamatan Cinangka Kab. Serang	UT	
4	2011	kegiatan Abdimas FISIP UT di Cipanas Bogor,	UT	
5	2012	Abdimas FISIP di Kota Tangerang Selatan	Ut	

**E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 tahun Terakhir**

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Vol/No/Tahun
1	Optimizing Public	Journal Social	No 2 Tahun 2012

	Service Through e-government	Politics Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	
2	Kebijakan Partisipatif dan Komunikatif	Jurnal Kebijakan Publik Universitas Riau	No 2 Tahun 2012

#### F. pemakalah Seminar Ilmiah dalam 5 tahun terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan tempat
1	Seminar internal Fisip UT	Pemekaran Wilayah dan Peningkatan Kesejahteraan	FISIP UT, 2007
2	Seminar Nasional FISIP UT	Citizen Journalism dan Implikasinya bagi kualitas pelayanan publik	UT, 2010
3	Simnas ASIAN	Ketidakpatutan (Perilaku Fraud) pada SANKRI	Yogyakarta, 2011
4	Seminar IAPA	Etika, Estetika, dan Logika dalam Kebijakan Publik yang Populis	Malang, 2012
5	Semnas Dies FISIP Unsoed	Menakar Efektivitas e- <i>Procurement</i> untuk Mewujudkan <i>Good Governance</i>	Purwokerto, 2012
6	SIMNAS ASIAN	<i>Zero Growth</i> dan Moratorium Rekrutmen PNS Sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi	Solo, 2012

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan hibah bersaing.

Tangerang Selatan, 14 Maret 2013  
Pengusul

(Yuli Tirtariandi El Anshori, SIP, M.AP)

## Biodata Anggota Peneliti

1)

### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Anto Hidayat, S.IP, M.Si
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	19750714 200112 1 001
5	NIDN	0014077501
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Tangerang, 14 Juli 1975
7	E-mail	<a href="mailto:hidayat@ut.ac.id">hidayat@ut.ac.id</a>
8	Nomor Telepon/HP	081314418808
9	Alamat Kantor	Jalan Cabe Raya, Ciputat, Tangerang 15418
10	Nomor Telepon/Faks	(021) 7490941, Ex. 1907
11	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1= orang; S2= orang.
12. Mata Kuliah yang Diampu		Pengantar Ilmu Pemerintahan
		Manajemen Pelayanan Umum
		Perbandingan Pemerintahan
		Kapita Selektta Manajemen Kepegawaian

### B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Gadjah Mada	Institut Pemerintahan Dalam Negeri	-
Bidang Ilmu	Ilmu Pemerintahan	Ilmu Pemerintahan	-
Tahun Masuk-Lulus	1994/2000	2006/2010	-
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Perilaku Memilih Aparat Birokrasi Desa Pada Pemilu 1999 di Kecamatan Pamulang, Kabupaten Tangerang.	Hubungan Pengawasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas di Kota Depok Provinsi Jawa Barat.	-
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Haryanto, MA	Prof. Dr. Aries Djaenuri	-

### C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2011	Implementasi <i>e-Government</i> dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas Jawa Tengah	LPPM-UT	Rp. 20.000.000,00

2	2012	Penelitian Kelembagaan Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Puslata Universitas Terbuka	LPPM-UT	Rp. 10.000.000,00
3	2012	Penataan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan	LPPM-UT	Rp. 20.000.000,00
4	2012	Pengembangan Model Bahan Ajar Jarak Jauh Pada Mata Kuliah IPEM4318 Sistem Kepartaian dan Pemilu	LPPM-UT	Rp. 30.000.000,00
5	2012	Musrenbang Kecamatan: Kesepakatan Usulan Skala prioritas Pembangunan	LPPM-UT	Rp. 30.000.000,00

#### D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp.)
1	2010	Program Bantuan Sosial Universitas Terbuka Kepada Masyarakat Tangerang Selatan	LPPM-UT	-
2	2011	Program Literasi Media Untuk Sekolah Dasar Kec. Pamulang, Kec. Gunung Sindur, dan Kecamatan Parung	LPPM-UT	-
3	2011	Penyuluhan tentang Administrasi Pemerintahan Desa Kec. Cipanas Kabupaten Cianjur	LPPM-UT	-
4	2011	Program Penghijauan dan Penataan Lingkungan Situ Gintung, Tangerang Selatan	LPPM-UT	-
5	2012	Pemberdayaan Masyarakat di Desa Buaran, Serpong, Tangerang Selatan	LPPM-UT	-
6	2012	Pengelolaan Keuangan di Kelurahan Kec. Pamulang, Tangerang Selatan	LPPM-UT	-

#### E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
1	2009	Kajian Kemutakhiran Substansi Bahan Ajar Perguruan Tinggi Jarak Jauh	Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Balitbang Kemendikbud
2	2011	<i>The Role of Online Tutorial in Civic Education to Enhance Student Engagement to Citizenship</i>	Prosiding Konferensi ICDE ke 24, <i>International Council for for Open and Distance Learning – Universitas Terbuka</i>

3	2011	Peran Masyarakat dalam Membangun Akuntabilitas Publik di Puskesmas	Prosiding Simposium Nasional II, AsIAN – Universitas Slamet Riyadi Surakarta
4	2012	Dimensi Kependudukan dalam Pembangunan Berkelanjutan di Kota Tangerang Selatan	Prosiding Seminar Nasional 2012, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka

#### F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Konferensi ICDE ke 24, <i>International Council for for Open and Distance Learning</i> - Universitas Terbuka	<i>The Role of Online Tutorial in Civic Education to Enhance Student Engagement to Citizenship</i>	2-5 Oktober 2011, Nusa Dua Bali
2	Seminar Penelitian LPPM-UT	Implementasi <i>E-Government</i> dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas	2012, UT <i>Covention Center</i> , Universitas Terbuka
3	Simposium Nasional Ke 2 Ilmuwan Administrasi Negara untuk Indonesia	Peran Masyarakat dalam Membangun Akuntabilitas Publik di Puskesmas	2012, Universitas Slamet Riyadi Surakarta
4	Seminar Nasional FISIP-UT 2012	Dimensi Kependudukan dalam Pembangunan Berkelanjutan di Kota Tangerang Selatan	2012, FISIP-UT

#### G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	Buku Materi Pokok Sistem Pemerintahan Indonesia	2007	366 hal	Universitas Terbuka
2	Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Manajemen Pemerintahan, dalam Buku Materi Pokok Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia	2007	58 hal./599 hal	Universitas Terbuka

#### H. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Penerbit

**I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir**

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat

**J. Penghargaan dalam 10 Tahun Terakhir (dari Pemerintah, Asosiasi atau Institusi**

No.	Jenis Penghargaan Tahun	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Penelitian Fundamental.

Tangerang Selatan, 07-03- 2013  
Pengusul,

( Anto Hidayat )

2)

**Identitas Diri**

Nama : Drs. ENCENG M.Si  
 Bidang Keahlian : Administrasi Pemerintahan Daerah  
 Jabatan : Lektor Kepala  
 Unti Kerja : FISIP-UT  
 Alamat Surat : Jl Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang  
 Telepon : 7490941 Ext. 1907  
 e-mail : [enceng@mail.ut.ac.id](mailto:enceng@mail.ut.ac.id)

**Riwayat Pendidikan**

Jenjang Pendidikan	Institusi	Tahun
S1 Administrasi Negara	UT	1991
S2 Administrasi Pemda	STPDN	2003

**Karya ilmiah**

Bentuk	Judul	Tahun
Thesis	Analisis Efektivitas Organisasi Puskesmas Situ Kec. Sumedang	2003

Penelitian	<p>Utara Kab. Sumedang Perkembangan Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia Periode 1903 – 2002 Analisis Penerimaan Pajak Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo Reorganisasi Lembaga Perangkat Daerah Pemda Kota Bandung Menurut PP No 41 Tahun 2007 Upaya Pemungutan PBB Guna Meningkatkan Penerimaan Pajak (Studi Kasus di Kab. Purworejo) Kajian Sistem Manajemen Kearsipan di UT</p>	<p>2004 2007 2008 2008 2008</p>
Makalah	<p>Perubahan Penyelenggaraan Pemda sebagai Implikasi UU No.22 Tahun 1999 Hubungan Keuangan Pusat-daerah dalam Otonomi Luas Revisi UU No.22 Tahun 1999 dalam Konteks Perubahan Sosial Upaya- Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah Penataan Hubungan Kerja Eksekutif-Legislatif Daerah Mengukur dan Menilai Kinerja Organisasi Pemda (Pendekatan dan Kemungkinan Penerapannya) Reinventing Manajemen Pemda Menuju Kepemerintahan yang baik Pilkada Secara Langsung : Upaya mewujudkan Good Governance Mengukur Kemampuan Daerah dalam Melaksanakan Otonomi Daerah Kebijakan Pengisian Jabatan Sekdes dari PNS : Permasalahan dan Solusinya <i>Just In Time</i> dan Kemungkinan Penerapannya pada Sektor Publik Memilih dan Memilah Pemimpin Urgensi <i>Electronic Government</i></p>	<p>Juni 2004 Juni 2004 Juli 2004 Agustus 2004 September 2004 Maret 2005 Juni 2005 April 2006 Maret 2007 Juni 2007 Maret 2008 Juli 2005 Agustus 2006 Maret 2006 September 2006 Mei 2008 Juni 2008</p>
Artikel	<p>Kontroversi Netralitas PNS dalam Pilkada Hubungan Kemandirian Belajar dan Hasil Belajar pada Pendidikan Jarak Jauh Kajian terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Pemda</p>	

	Kab/Kota	
	Meningkatkan	Aparatur
	Pemerintah	Daerah dalam
	Mewujudkan Good Governance	
Buku	Kepemimpinan	2004
	Sistem Pemerintahan Daerah	2005
	Administrasi Kepegawaian	2005
	Hubungan Pusat Daerah	2007
	Pengantar Ilmu Administrasi	2007
	Pajak Bumi Bangunan	2007
	Etika Bisnis Pajak	2007