

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN TANA TIDUNG



UNIVERSITAS TERBUKA
TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik

Disusun Oleh:

DICKY SUMASTYONO NIM. 501574789

PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA JAKARTA 2019

ONE DOOR INTEGRATED SERVICE IN TANA TIDUNG DISTRICT

DICKY SUMASTYONO dicky.sumastyono@gmail.com

ABSTRACT

Public service is one of the main tasks of the civil apparatus which has always been in the public spotlight. The level of success of the implementation can be seen from the response of the people who felt the results directly. The One-Stop Integrated Service as implemented in Tana Tidang Regency is a priority service to the community which until now has not been optimal, such as: the process of issuing licenses is slow, the number of employees is inadequate and the lack of carrying capacity of training. It can be seen whether the implementation has been effective and as expected. The objectives of this study are: 1) to describe the efforts made by the Regional Government of Tana Tidung Regency in implementing a one-stop integrated licensing service policy; 2) analyze the factors that influence the success of the one-stop integrated licensing service in Tana Tidung Regency. This study uses a qualitative method descriptive approach. The results of this study are: 1) efforts that have been made by the Regional Government of Tana Tidung Regency so that successfully implementing PTSP policies include: delegation of authority to the Head of PTSP for on behalf of the Bupati to establish and sign documents in the licensing, simplification of information services, simplification requirements, reduce application files, clarify service procedures, accelerate the completion of the process, there is certainty / transparency of fees, and exemption of fees for several types of permits, certificates and job search cards according to regulations. 2) factors that influence the success of the implementation process of the one-stop integrated licensing service system in Tana Tidung Regency include: communication, resources owned, bureaucratic or implementing attitudes, organizational structure including bureaucratic workflow, bureaucratic compliance with the bureaucracy in above, the existence of a smooth routine and the absence of problems, implementation and desired impacts (benefits) from all programs that are directed.

Keywords: PTSP Policy, Permission File, One-Stop Integrated Service, Simplification of services

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN TANA TIDUNG

DICKY SUMASTYONO dicky.sumastyono@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik salah satu tugas utama aparatur sipil yang selalu menjadi sorotan masyarakat. Tingkat keberhasilan penyelenggaraannya terlihat dari respon masyarakat yang merasakan langsung hasilnya. Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana yang diimplementasikan di Kabupaten Tana Tidung menjadi prioritas layanan kepada masyarakat yang sampai saat ini belum optimal, seperti: proses penerbitan perijinan lambat, jumlah pegawai belum memadai dan kurangnya daya dukung diklat. Hal ini dapat diketahui apakah pelaksanaannya telah efektif dan sesuai yang diharapkan. Adapun tujuan penelitian ini yaitu: 1) mendeskripsikan upaya-upaya yang telah dilakukan Pemda Kabupaten Tana Tidung dalam mengimplentasikan kebijakan sistem pelayanan perijinan terpadu satu pintu: 2) menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses pelayanan perijinan terpadu satu pintu di Kabupaten Tana Tidung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Adapun hasil penelitian ini adalah: 1) upaya-upaya yang telah dilakukan Pemda Kabupaten Tana Tidung sehingga berhasil mengimplentasikan kebijakan PTSP antara lain: pendelegasian kewenangan kepada Kepala PTSP untuk atas nama Bupati untuk menetapkan dan menandatangani surat-surat dibidang perijinan, penyederhanaan layanan informasi, penyederhanaan persyaratan, mengurangi berkas permohonan, memperjelas prosedur pelayanan, percepatan waktu proses penyelesaian, ada kepastian/transfaransi biaya, dan pembebasan biaya beberapa jenis perijinan, akte dan kartu pencari kerja sesuai peraturan. 2) faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses implementasi kebijakan sistem pelayanan perijinan terpadu satu pintu di Kabupaten Tana Tidung antara lain; komunikasi, sumber daya yang dimiliki, sikap birokrasi atau pelaksana, struktur organisasi termasuk tata aliran kerja birokrasi, tingkat kepatuban birokrasi terhadap birokrasi di atasnya, adanya kelancaran rutinitas dan tidak adanya masalah, pelaksanaan dan dampak (manfaat) yang dikehendaki dari semua program yang ada terarah.

Kata Kunci: Kebijakan PTSP, Berkas Perijinan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Penyederhanaan layanan

UNIVERSITAS TERBUKA PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul "Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung" adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tarakan, 10 Nopember 2018

Yang menyatakan,

Dicky Sumastyono

NIM. 501574789

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung

Penyusun TAPM : Dicky Sumastyono

NIM : 501574789

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui:

Pembimbing II,

<u>Dr. Mustainah M, M,Si</u> NIP. 19630831 198803 2 001 Dr. Sofjan Arigu, M.Si NIP. 19660619 199203 1 002

> r. Soft Ariphi, M.Si 19660 1919 199203 1 002

Pembimbing

Penguji Ahli,

Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A., Ph.D NIP. 19540322 197801 1 001

Mengetahui

DAN ILEU POLITIE

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial dan Politi

Dr. Darmanto, M.Ed NIP. 19591027 198603 1 003

UNIVERSITAS TERBUKA PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

NAMA : Dicky Sumastyono

NIM : 501574789

PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik

JUDUL TAPM : Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pasca sarjana Universitas Terbuka pada:

Hari / Tanggal

Waktu

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji:

Dr. Djoko Raharjo

Penguji Ahli

Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A, Ph.D

Pembimbing I :

Dr. Sofjan Aripin, M.Si

Pembimbing II

Dr. Mustainah M, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allat SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Universitas Terbuka.

Banyak pihak yang membantu dalam penulisan Tugas Akhir Program Magister ini, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Rektor Universitas Terbuka (UT) Jakarta atas segala kesempatan yang diberikan sehingga kami dapat mengikuti perkuliahan sampai dengan penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM);
- Bapak Dr. Sofjan Aripin, M. Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Mustainah
 M, M.Si selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan
 pikiran untuk mengarahkan kami dalam penulisan proposal penelitian ini;
- 3. Kepala Pusat Pengelola Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- 4. Kepala UPBJJ-UT Tarakan, selaku penyelenggara Program Pascasarjana:
- Bapak Dosen Program Pascasarjana (PPs) Universitas Terbuka Kelas Tana Tidung;
- Pemerintah Kabupaten Tana Tidung, Bapak Kurono, SE selaku kepala Dinas, dan ibu Merry Novianty, S.Sos selaku Kepala Bidang yang telah membantu dalam menyelesaikan TAPM ini;
- Bapak Jusriansyah, S. Kom. MAP terimakasih atas bantuan, motivasi dan dukungannya;

vii

 Teman-teman seperjuanganku mahasiswa MAP UPBJJ UT Tana Tidung terimakasih atas motivasi, bantuan dan dukungannya.

Akhirnya penulis menghaturkan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada istriku tercintaSetiyaningtias yang sangat mendukung dalam pengerjaan penulisan TAPM ini, ketiga anakku tercinta: Akmal Maula Aditya, Alzam Afiq dan Amirul Athar Faiz serta seluruh keluarga atas doa dan pengorbanan yang tak ternilai harganya dalam memberikan dukungan baik moril, materiil maupun spiritual dalam suka maupun duka dan juga semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian TAPM ini.

Semoga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Tideng Pale, Nopember 2018
Penulis,

Dicky Sumastyono

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dicky Sumastyono

NIM : 501574789

Program Studi : Magister Administrasi Publik Tempat Tanggal Lahir : Malang, 14 Nopember 1982

Riwayat Pendidikan : - Lulus SD di SDN 061 pada tahun 1995

Lulus SMP di SMPN 6 Tanjung Palas tahun 1998Lulus SMA di SMKN 2 Tarakan pada tahun 2001

- Lulus S1 di Institut Sains dan Teknologi Palapa Malang

pada tahun 2004

Riwayat Pekerjaan

- Tahun 2009 s/d 2013 sebagai staf di Bagian Keuangan Setda Kabupaten Tana Tidung.
 - Tahun 2013 s/d 2014 sebaagai staf pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung
 - Tahun 2014 s/d 2016 sebagai Kepala Seksi Pelayanan Non Perijinan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung
 - Tahun 2017 s/d sekarang sebagai Kepala Seksi
 Pelayanan Non Perizinan Usaha pada Dinas
 Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung

Tideng Pale, 10 Nopember 2018

DICKY SUMASTYONO NIM, 501574789

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	хi
DAFTAR BAGAN	
	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
RAR II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Pelayanan Publik	11
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	15
3. Faktor Dalam Pelayanan Publik	20
4. Pelayanan Publik Di Era Digital	22
5. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	24
6. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)	27
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Bernikir	34

х

D. Opersionalisasi Konsep	35
1. Definisi Konsep	35
2. Definisi Operasional	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	37
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	38
C. Instrumen Penelitian.	39
D. Prosedur Pengumpulan Data	40
E. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
Deskripsi Lokasi	43
2. Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi	46
3. Keadaan Pegawai	48
B. Hasil Penelitian	50
Mekanisme Pelayanan Perizinan	50
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung	55
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan	71
C. Pembahasan	75
1. Mekanisme Pelayanan Perizinan	75
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung	78
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

хi

DAFTAR BAGAN

Ragan Kerangka Remiki	r	3.4
Бадан Легапдка Бегрікі	「 ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	24



xii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai pada Bidang PTSP	49
Tabel 1.2 Jumlah Tingkat Pendidikan Pegawai	49
Tabel 1.3 Jenis Izin Usaha Biaya	66
Tabel 1.4 Jumlah Surat Izin Pada PTSP Kahupaten Tana Tidung	68



xiii

DAFTAR LAMPIRAN

Jenis-jenis Perizinan dan Non Perizinan	 88
Pedoman Wawancara Mendalam	93



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan antara tata pemerintahan yang baik (good governance) dengan pelayanan publik adalah bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep good governance dengan konsep public service (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Unsur-unsur tata pemerintahan yang baik antara lain mencakup pemenuhan hak-hak politik warganegara, kemampuan negara untuk mengendalikan korupsi birokratis, membuat peraturan yang kondusif, dan yang tidak kalah pentingnya ialah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya (Kumorotomo, 2007:1).

Survei Lembaga Ombudsman R1 menyimpulkan kualitas pelayanan publik di Indonesia tahun ini masih rendah. Hasil survei menyebutkan sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada pada zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah (Nupus, 2017:1). pemerintah telah menetapkan tiga langkah untuk mewujudkan pelayanan berkualitas. Dengan membentuk kementerian khusus untuk mereformasi birokrasi yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, mendirikan Ombudsman yang mengawasi seluruh pelayanan publik dan membuat Undang-Undang (UU) Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan UU nomor 25 tahun 2009, pasal 1, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sutedi (2010:3) pemberian pelayanan kepada masayarakat atau pelayanan publik merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk dapat menilai sejauhmana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan daerah oleh PTSP menggunakan Pelayanan Secara Elektronik atau disingkat PSE. PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan nonperizinan lebih mudah, cepat, efesien, transparan dan akuntabel. PTSP wajib meyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) Bukti Fisik: (2) Kehandalan; (3) Daya Tanggap; (4) Jaminan; (5) Empati. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/7/2003 harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan dan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: (1) Prosedur Pelayanan; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Biaya Pelayanan; (4) Produk Pelayanan; (5) Sarana dan prasarana; dan (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Diperlukan tiga aspek dasar untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, yaitu: aspek teknis pelayanan, aspek manajemen pelayanan, dan aspek integritas pribadi untuk pelayanan berkualitas. Ketiga aspek tersebut wajib dijalankan dengan menegakkan kebijakan dan prosedur sesuai dengan janji dan visi layanan di masing-masing instansi pemerintah. Sebuah pelayanan publik yang baik dikontribusikan dari sikap dan perilaku pelayanan yang sopan dan tulus. Termasuk, melindungi hak asasi manusia yang dilayani dan memberikan kepastian hukum, sehingga pelayanan publik yang diperoleh warga memiliki dasar hukum yang kuat dan jelas.

Sctiap petugas pelayanan publik di instansi pemerintah mewakili negara, pemerintah, dan instansi; untuk memberikan layanan berkualitas, serta berkewajiban untuk menjaga reputasi dan kredibilitas instansi dalam memenuhi visi dan harapan pemerintah. Pelayanan dengan prinsip kehati-hatian dengan

memahami kebenaran identitas warga yang dilayani akan menjadikan fungsi pelayanan lebih berkualitas. Pelayanan yang efektif dan produktif dengan konsep 'Know Your Customer' akan menjadikan pelayanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan dalam tata kelola yang transparan dan berwibawa.

Melayani masyarakat dengan prinsip-prinsip dan keterampilan layanan yang efektif, akan menjadikan pelayanan itu selalu konsisten untuk memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat. Setiap pelayan publik wajib mengetahui cara untuk berurusan dengan masyarakat dalam situasi sulit, dan cara memberikan tanggapan atau respon positif atas semua permintaan, sehingga masyarakat benarbenar mendapatkan pengalaman positif dari pelayanan berkualitas yang dijanjikan. Kemampuan untuk memahami prinsip-prinsip pelayanan yang baik akan menciptakan sistem dan struktur pelayanan publik yang berkualitas. Kepribadian positif di front line akan memastikan masyarakat mendapatkan sopan-santun layanan, yang mendorong terciptanya layanan berkualitas dengan kredibilitas yang selalu dipercaya warga.

Demi melaksanakan amanat Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan amanat Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memberikan pelayanan yang efektif di Kabupaten Tana Tidung, pemerintah membentuk PTSP di Kabupaten Tana Tidung.

Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dinas ini baru terbentuk pada

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung. Selanjutnya didasarkan pada Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Pernanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Sebelum terbentuk Dinas ini, penyelenggaran pelayanan perijinan dilaksanakan oleh instansi-instansi teknis yang terkait. Kini demi mempermudah dan mempercepat pelayanan perijinan, diselenggarakan oleh bidang PTSP pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Ada beberapa permasalahan dalam Pelayanan Publik di PTSP Kabupaten Tana Tidung.

Proses Penerbitan Perijinan Lambat

Lamanya waktu dalam pemrosesan penerbitan berkas perizinan sering menjadi sorotan publik. Pemrosesan izin yang cepat dapat menjadi nilai tambah dalam pelayanan. Dari data yang diperoleh, penerbitan berkas perizinan di PTSP Tana Tidung masih terbilang lambat. Hal ini dapat dicontohkan pada penerbitan beberapa berkas beberapa perizinan, misalnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Dalam SOP telah ditentukan jumlah lamanya waktu penerbitan perizinan beberapa izin tersebut, namun dalam kenyataannya masih ditemukan proses yang lamanya melebibi dari SOP yang ada. misalnya Izin Mendirikan

Bangunan (IMB) dengan standar penyelesaian 15 (lima belas) hari kerja namun dalam kenyataannya dapat mencapai 20 (dua puluh) hari kerja, Izin Gangguan (HO) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)dengan standar 10 (sepuluh) hari kerja namun dapat mkencapai waktu 15 (lima belas) hari kerja dalam penyelesaiannya. Sumber data berasal dari bagian loket pelayanan perijinan tahun 2018.

2. Spesifikasi dan Kualitas Pegawai

Dari data yang ada, pegawai di bidang PTSP Kabupaten Tana Tidung berjumlah 9 (sembilan) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang kepala bidang, 2 (dua) orang kepala seksi, dan 6 (enam) orang staf pelaksana. Sementara jumlah perizinann yang diproses adalah berjumlah 97 (sembilan puluh tujuh) jenis izin. Jumlah pegawai ini disinyalir belum memadai jika dibandingkan dengan banyaknya jenis perizinan yang diterbitkan di PTSP Tana Tidung. Dari keseluruhan pegawai bidang PTSP tersebut memiliki dasar pendidikan yang berbeda-beda, yaitu 5 (lima) orang berpendidikan S1 (strata satu), 1 (satu) orang berpendidikan D3 (Diploma) dan 3 (tiga) orang berpendidikan SMA. Sumber data berasal dari Bagian Umum dan Kepegawaian.

3. Kurangnya Daya Dukung Diklat

Pendidikan, Pelatihan, Sosialisasi dan Bimbingan Teknis merupakan salah satu hal yang dapat mendukung dalam peningkatan kompetensi pegawai. Namun kegiatan-kegiatan seperti ini belum terlaksana dengan baik sebelum ini. Data menunjukkan, di tahun 2017 tidak ada pegawai yang mengikuti kegiatan diklat sosialisasi maupun bimtek dalam bidang PTSP. Di tahun 2018 ada beberapa pegawai yang mulai mengikuti kegiatan bimtek dalam bidang PTSP salah satunya bimtek tentang aplikasi perizinan online OSS dan SICANTIK, Sementara pegawai dituntut untuk selalu meingkatkan kompetensi dalam bidang pelayanan dan selalu mengikuti perkembangan aturan-aturan dalam bidang PTSP. Hal ini dapat dikategorikan sebagai kurangnya daya dukung diklat dalam pelaksanaan pelayanan PTSP. Dari 9 (sembilan) pegawai PTSP yang ada hanya 1 (satu) pegawai yang telah mengikuti pelatihan perijinan online Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPEPISE), 8 (delapan) pegawai lainnya belum pernah mengikuti. Hal ini tidak berbanding lurus dengan kompetensi yang dibutuhkan. Sumber data adalah Bagian Umum dan Kepegawaian.

4. Inovasi Pengembangan IT

Seiring perkembangan teknologi, pelayanan penerbitan perizinan pada PTSP dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat dan transparan. Ditahun 2018 ini beberapa kementerian telah membuat inovasi penerbitan perizinan berbasis online. Sebagai perpanjangan pemerintah

pusat, PTSP Kabupaten/Kota diminta untuk dapat menyesuaikan keberadaannya. Salah satu wujud pelaksanaannya adalah, Pemerintah Kabupaten/Kota diminta untuk ikut serta menggunakan beberapa aplikasi berhasis online yang diterbitkan beberapa kementerian. Contohnya Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) meluncurkan aplikasi online yang diberi nama Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE). Dari kementerian Koordinator Bidang Perekonomian juga mengeluarkan produk aplikasi Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yaitu Online Single Submission (OSS), dimana pengguna/pemohon telah dapat menggunakan layanan ini melalui jaringan internet. Kominfo juga menerbitkan aplikasi berbasis online SICANTIK yang diperuntukkan Kabupaten/Kota agar dapat digunakan oleh PTSP di daerah-daerah. Namun hal ini belum dapat terlaksana dengan baik, dikarenakan penerapan sistem pelayanan berbasis online membutuhkan Sumber Daya Manusia yang mumpuni dalam Inovasi Pengembangan IT. Selain itu, diperlukan perangkat yang cukup untuk melaksanakan perizinan berbasis online. Saat ini PTSP Tana Tidung masih menerbitkan perizinan secara manual. Akan menggunakan aplikasi perizinan online SICANTIK yang diterbitkan Kominfo, namun terkendala pada aplikasi yang diberikan oleh Kominfo ini merupakan aplikasi kosong yang masih harus di setting oleh Kabupaten/Kota pengguna layanan. Sedangkan pegawai yang ada merasa kesulitan untuk melakukan setting aplikasi online tersebut.

5. Pengguna Yang Memerlukan Layanan Dari PTSP

Kondisi geografis wilayah dan jumlah penduduk turut menjadi penentu jumlah pemohon yang mengajukan perizinan. Letak pemukiman penduduk yang berpencar jauh dari pusat pemerintahan mungkin menjadi kendala mereka enggan mengajukan pelayanan perizinan. Dikarenakan untuk mencapai pusat pemerintahan diperlukan perjalanan yang jauh dan herliku. baik perjalanan darat maupun melalui sungai. Selama kurun waktu tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 tercatat rata-rata 300 pemohon yang melakukan pendaftaran perizinan. Perizinan ini didominasi pada perizinan SIUP yang mencapai rata-rata 79 pada setiap tahunnya dengan rata-rata 31% dari jumlah tersebut.

Berdasarkan masalah tersebut diatas, hal ini diindikasikan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Tana Tidung belum optimal. Peneliti akan menindaklanjuti dalam penelitian denga topik "Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitia ini adalah

- 1. Bagaimana Mekanisme Pelayanan Perijinan
- 2. Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung?
- Faktor yang menjadi penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Tana
 Tidung

C. Tujuan Penelitian

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi prioritas dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah berupaya terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini menjadi jendela utama dalam pelayanan. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian tesis ini adalah untuk : 1) mmendeskripsikan mekanisme pelayanan perijinan 2) mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung, 3) menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung.

D. Kegunaan Penelitian

Kabupaten Tana Tidung.

- 1 Manfaat teoritis
 Penelitian ini di harapkan dapat menunjukkan hal-hal yang dapat dilakukan dalam peningkatan pelayanan terpadu satu pintu di
- 2 Manfaat praktis Penelitian ini dapat berguna sebagai masukan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut bagi peneliti lain mengenai peningkatan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Tana Tidung.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Menurut Widodo (2001 : 60) pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kegiatan pelayanan publik ini pada dasarnya sudah terlaksana di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, namun tingkat kepuasan yang dimaksudkan tersebut masih belum maksimal.

Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat

maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan (Ramli, 2013).

Menurut Moenir (2003:16) yang dikutip Iwan Satibi dalam bukunya Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:26), menyatakan Pelayanan sebagai "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung".

Berdasarkan pendapat di atas menjelaskan arti pelayanan adalah sebuah proses aktivitas untuk memenuhi kebutuhan orang lain, ada pihak yang memberikan pelayanan dan ada pihak yang dilayani.

Menurut Gronroos (1990:27) dalam Iwan Satibi dalam bukunya Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:27), menyatakan pelayanan sebagai berikut:

"Suatu Aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal yang disediakan oleh perubahan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Pengertian diatas cenderung pada organisasi perusahaan, namun pelayanan tersebut pada intinya bersentuhan dengan bagaimana menghadirkan sebuah produk layanan yang dapat memecahkan permasalaban publik.Oleh karena itu konsep diatas dapat diadaptasi oleh institusi publik dalam rangka memenuhi pelayanan publik.

Menurut Sampara (2006:6) dalam Iwan Satibi dengan bukunya Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:27), menyatakan pelayanan sebagai "Kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Berdasarkan pendapat di atas menjelaskan arti pelayanan adalah penyedia layanan tidak saja membutuhkan interaksi secara sinergis, tetapi harus mampu menyediakan layanan yang dapat memuaskan pengguna layanan atau masyarakat.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam peyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan
 Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima
 pelayanan termasuk pegaduan.
- Waktu peyelesaian
 Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- e. Biaya pelayanan
 Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
 Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
 Penyedian sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh
 penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

Empat (4) syarat pokok petugas menurut Moenir

- a. Tingkah laku yang sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusian dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
- b. Cara menyampaikan, penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang hersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang herlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
- c. Waktu penyampaian, menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didamhakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
- d. Keramah tamahan Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasardasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti :

- Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
- Menyapa dengan lemhut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

- Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan :

- a. Keramahan dari penyedia layanan
- b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga masyarakat.

2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah ada bermacam-macam. Baik dalam bentuk Pendidikan, Kesehatan, Kependudukan maupun Perizinan. Pelayanan-pelayanan ini sering juga disebut sebagai pelayanan umum. Menurut Wasistiono (2003:43) bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Hal ini merupakan tugas pokok pemerintahan dalam menjalankan amanat Undang Undang.

Sarundajang (2002:211) menyebutkan bahwa dalam era reformasi, organisasi pemerintah daerah sebagai regulator dan fasilitator semakin dituntut untuk mem-berikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat (faster). lebih baik (better)dan lebih murah (cheaper). Hal ini dipertegas oleh pendapat Gaspersz (2008:37) bahwa pada umumnya pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat (faster), lebih murah (cheaper) dan lebih baik (better).

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pelayanan untuk masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan umum tersebut. Dengan kata lain, terdapat korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Namun sebelum berbicara mengenai pelayanan umum, perlu kiranya klarifikasi tentang pengertian "umum" itu sendiri. Dari berbagai studi telaaban, istilah umum dimaksudkan sebagai terjemahan dari kata public yang pengertiannya cukup luas.

Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan umum oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Menurut Saefullah (1999:5) pelayanan umum (public service) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Sementara pengertian pelayanan umum menurut Lukman (1999:6) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Setidaknya pelayanan umum yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal
Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana
Tidung harus dapat memberikan kepuasan terhadap pemohon yang melakukan permohonan perizinan.

Soebijanto (1992:200) menyebutkan pelayanan umum adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah mengurus hal-hal yang diperlukan khalayak ramai. Hal tersehut meliputi masalah-masalah perizinan, keamanan, kebersihan dan kebutuhan kehidupan yang lebih baik. Hal ini telah terlihat dari layanan yang diberikan. Perizinan yang ada harus memiliki legalitas yang jelas dan harus aman. Tanpa mengurangi makna dari pelayanan itu sendiri.

Supriatna (2000:144) mengemukakan pelayanan umum dalam operasionalnya yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dihedakan menjadi 2 (dua) kelompok besar yaitu:

- Pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan perorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam hal ini adalah pelayanan dalam menyediakan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, perlindungan keamanan dan pelayanan lainnya.
- Pelayanan yang diberikan secara perorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memperoleh lehalitas berkas perijinan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh Kartu Tanda Penduduk, dan sebagainya.

Plato (dalam Supriatna, 2000:140) mengatakan bahwa pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintah yang mengandung unsur tranformasi nilai budaya guna menumbuhkan kesadaran bermasyarakat, bernegara dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan dan kebijakan dari setiap manusia.

Dimana bentuk keputusan dan kebijakan tidak dapat terlepas dari kepentingankepentingan politis.

Aparat yang bersahabat dengan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya, sehingga dengan sikap dan kepedulian pemerintah dalam melayani akan melahirkan respek masyarakat terhadap pemerintah (Rasyid, 1997:76). Hal ini akan terlihat dari respon masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sesuai tidaknya layanan dan hasilnya menjadi penilaian tersendiri oleh masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Menurut Wasistiono (2003:41-42) menyebutkan bahwa ada beberapa alasan mengapa perhatian pemerintah terhadap arti pentingnya manajemen pelayanan umum masih relatif terbatas. Alasan tersebut antara lain:

- Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas;
- Dalam menjalankan kegiatannya, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan dari pada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen;
- c. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas. Hal ini disehabkan karena belum adanya tolok ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan standar yang dapat diterima secara umum.
- d. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan "etic", yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi), daripada pandangan "emic", yakni pandangan dari mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
- e. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajiban-nya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terlebih lagi, apabila layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.
- f. Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung refresif seperti yang selama ini dipraktekkan, selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

Beberapa alasan diatas ini selalu terlihat pada layanan umum yang diberikan oleh pemerintah. Berbeda pada layanan umum yang diberikan oleh pihak pemberi layanan swasta, terkesan lebih baik, responsif, cepat dan akurat.

Wasistiono (2004:9) menjelaskan bahwa dengan melihat kelemahan tersebut, maka perlu diikuti dengan pembaharuan manajemen pelayanan umum melalui berbagai strategi, sebagai berikut:

- 1) Mewajibkan semua aparatur pemerintah memahami filosofi, strategi dan teknis pemberian pelayanan umum yang baik.
- 2) Menyusun standar pelayanan minimal (SPM) untuk semua jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah daerah.
- 3) Memperkuat unit-unit organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (business unit) seperti dinas daerah, dengan memberi kewenangan yang lebih luas, fasilitas yang lebih memadai, mempermudah akses pada pengambilan keputusan di tingkat puncak.
- Mengembangkan iklim kompetisi di antara unit-unit pemberi layanan umum, dengan memberi imbalan memadai bagi yang berprestasi.
- 5) Secara periodik mengadakan survey kepuasan konsumen untuk memperbaiki kinerja unit pemberi pelayanan umum.
- 6) Membuka kotak pengaduan atau kotak saran untuk menampung keluhan masyarakat konsumen.
- Memberikan penyaluran kepada masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Keseluruhan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan masyarakat, pemerintah bertugas sebagai pelayan masyarakat sedangkan yang dilayani adalah masyarakat. Oleh karena itu jelas bahwa misi pemerintah dalam memberikan pelayanan bukan *profit oriented* (mencari untung), melainkan sebagai kewajiban yang harus diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Pemerintah harus tetap memperlakukan setiap orang dengan adil dan tanpa

memandang status sosial. Setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan masyarakat diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kepada masyarakat dan selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung merupakan salah satu wujud komitmen dalam melaksanakan system pelayanan kepada masyarakat dalam pemenuhan dokumen perijinan dan non perijinan.

3. Faktor Dalam Pelayanan Publik

Maxwell (2000), mengungkapkan beberapa kriteria untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, yaitu:

- Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat;
- Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau atau diakses oleh setiap orang atau kelompok yang membutuhkan pelayanan tersebut;
- Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan kepada individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama tanpa membedakan ras, jenis kelamin, asal usul, dan identitas lainnya;
- 4) Dapat diterima, artinya layanan memiliki kualitas jika dilihat dari teknik, cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi;
- Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna jasa layanan dapat dijangkau dari segi tarif yang ditentukan;

 Efektif, artinya menguntungkan pengguna jasa layanan dan semua lapisan masyarakat yang dilayani.

Menurut Kotler (1997:227) pelayanan adalah sebagai berikut:

A service is any act or performance that one party can offer to another that isesse ntially intangible and doses not result in the ownership for of anything. Its production may or may not be tied to physical product. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa pengertian pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan, Dengan demikian hakekat 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.

Faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu:

Paktor pertama adalah permasalahan struktural birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik. Dimana penganggaran memiliki peranan penting dalam pelayanan publik. Banyak pelaku pelayanan publik tidak mendapat anggaran yang cukup untuk membiayai keperluannya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan.

- Faktor kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya kendala kultural di dalam birokrasi.
- Faktor ketiga yaitu perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani.

Selain itu, pada seminar tentang pegawai negeri pada saat desentralisasi Indonesia yang diselenggarakan oleh Bappenas pada 18 Desember 2003 di kantor Bappenas di Jakarta Pusat, ada beberapa masalab dalam pelayanan publik, yaitu: kurang responsif, pelatihan kurang, birokrasi yang kurang dapat diakses, kurang mau mendengar keluhan / saran / aspirasi dari masyarakat.

4. Pelayanan Publik di Era Digital

Pada era digital yang dinamis seperti saat ini, tuntutan masyarakat untuk memperoleh jawaban akan kebutuhannya secara praktis dan cepat semakin tinggi. Hal ini mendorong semua pihak, termasuk pelaku sektor layanan publik, untuk dapat memenuhi tuntutan tersebut, Sektor layanan publik memang selayaknya memperoleh perhatian yang cukup serius karena sektor ini hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sektor layanan publik juga memegang peranan penting dalam mendorong kemakmuran ekonomi dan kohesi sosial. Selain itu dengan tersedianya layanan publik terbaik dan memenuhi ekspektasi kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik akan meningkat

Tepat pada hari Senin 9 Juli 2018, pemerintah melalui Kementerian Koordinator bidang Perekonomian, resmi meluncurkan sistem perizinan terintegrasi satu pintu elektronik atau yang beken disebut online single submission atau OSS. Menurut Setiawan (2018), Sistem berbasis *online* ini bertujuan untuk memudahkan calon penanam modal dalam mengurus beragam perizinan.

Ada 5 (lima) fakta menarik soal OSS, yaitu:

- 1). Kepengurusan perijinan satu jam beres
- 2). Dipandu petugas yang berkompeten
- 3). Menuntut komitmen Investor
- 4). Dapat Dipantau Dengan Jelas
- 5). Investor Mendapat Fasilitas Lain

Pengertian teknologi oleh Miarso (2007) yang mengungkapkan bahwa teknologi merupakan suatu bentuk proses yang meningkatkan nilai tambah. Proses yang berjalan tersebut dapat menggunakan atau menghasilkan produk tertentu, dimana produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada.

Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah dituntut untuk dapat menggunakan teknologi yang canggih, karena pada era digital pemerintah harus menggunakan teknologi didalam memberikan pelayanan di segala bidang kepada masyarakat secara cepat dan tepat.

24

Pelayanan pemerintah pada era digital ini dituntut dengan menggunakan sistem elektronik di segala bidang, seperti sistem perencanaan anggaran secara elektronik (e-planning), sistem pelaksanaan anggaran menggunakan elektronik (ebudgeting), sistem informasi manajemen rumah sakit (sim-rs), sistem informasi dan administrasi kependudukan (siak) dengan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dan sistem elektronik lainnya yang dilaksanakan baik pemerintah di tingkat pusat dan daerah. Pada bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sedang digalakkan pengembangan teknologi aplikasi dari kementerian Koordinator Bidang Perekonomian juga mengeluarkan yaitu aplikasi Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yaitu Online Single Submission (OSS), dimana pengguna/pemohon telah dapat menggunakan layanan ini melalui jaringan internet. Kominfo juga menerbitkan aplikasi berbasis online SICANTIK CLOUD yang diperuntukkan Kabupaten/Kota agar dapat digunakan oleh PTSP di daerahdaerah.

5. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut Dewa (2011: 126), Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, diinana proses pengelolaanya mulai dari tahap permohonan sampai pada penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, dengan menganut prinsip-prinsip seperti :

- 1) Kesederhanaan
- 2) Transparansi
- 3) Akuntabilitas
- Menjamin kepastian biaya 4)

- 5) Waktu dan
- Adanya kejelasan prosedur

Dengan Konsep kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pemohon hanya cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas loket sehingga dapat meminimalkan interaksi antara pemohon dan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan tidak resmi (GRATIFIKASI) atau pungutan liar (PUNGLI).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Repulik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-undang atau Peraturan Pemerintahan untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sutedi dalam Irhan (2016) izin itu pada prinsipnya adalah sebagai dispensai atau pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan. Sedangkan nonperizinan adalah pemberian dokumen atau hukti legalitas atau sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan perundang-udangan.

Pelaksanaan Perizinan dan Non perizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dengan tahapan paling sedikit meliputi:

- a. Menerima dan memverifikasi berkas permohonan:
- b. Memberikan tanda terima kepada pemobon;
- Menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- d. Memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;
- e. Memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
- f. Menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.

Mengenai konsep pelayanan terpadu satu pintu, dalam Artikel Ilmiah yang berjudul "Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu" oleh Edy Darmawan yang disampaikan dalam Seminar Nasional "Hukum Perizinan dan Kesejahteraan Sosial" FH UMS 24 Desember 2015, konsep pelayanan terpadu satu pintu dibentuk untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik yang bersifat pelayanan perizinan maupun non perizinan. Konsep pelayanan terpadu kemudian oleh Pemerintah Kabupaten, Kota, dan Provinsi diimplementasikan dengan membentuk unit kerja yang tugas pokok dan fungsinya menyediakan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk Unit Pelayanan

6. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

a. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Menurut Syamsuddin yang dikutip oleh Pujirahayu (2008:18) diklat adalah suatu proses dari pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan terus menerus bagi suatu organisasi agar karyawan yang mengikuti diklat mampu mengembangkan karir dan aktivitas kerjanya di dalam mengembangkan, memperpaiki perilaku kerja karyawan, mempersiapkan karyawan untuk menduduki jabatan yang lebih rumit dan sulit, mempersiapkan tenaga untuk mengembangkan aktivitas kerjanya.

Handoko (2004) menyatakan pendidikan dan pelatihan (diklat) merupakan kegiatan organisasi untuk memperbaiki penguasaan pegawai terhadap berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin serta untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat kepribadian.

Menurut Andrew E. Sikula dalam Hardjanto (2012) disebutkan bahwa "Pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan umum dan pemahaman terhadap lingkungan kebidupan manusia secara menyeluruh dan proses pengembangan pengetahu-an, kecakapan/keterampilan, pikiran, watak, karakter

dan sebagainya. Menurut Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang dimaksud pendidikan adalah "Usaha sadar untuk mempersiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan/atau latihan bagi peranannya di masa yang akan datang.

Menurut Hardjanto (2012), pelatihan adalah "Bagian dari pen-didikan. Pelatihan bersifat spesifik, praktis, dan segera. Spesifik berarti pelatihan berhubungan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Praktis dan segera berarti yang sudah dilatihkan dapat dipraktikkan. "Pelatihan (*training*) menurut Edwin B. Flippo, sebagaimana dikutip oleh Hasibuan (2000, h. 70), yaitu merupakan suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang pegawai untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu. Menurut pasal 1 ayat 9 undang-undang No 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, pelatihan adalah "Keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, me-ningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

Jenis dan Jenjang Diklat Menurut PP RI No. 101 Tahun 2000 pasal 4-12, yaitu:

- I. Diklat Prajabatan
- 1) Diklat Prajabatan merupakan syarat pengangkatan CPNS menjadi PNS.
- CPNS wajib diikutsertakan dalam Diklat Prajabatan selambat-lambatnya 2
 (dua) tahun setelah pengangkatannya sebagai CPNS.
- CPNS wajib mengikuti dan lulus Diklat Prajabatan untuk diangkat sebagai PNS.
- 4) Diklat Prajabatan terdiri dari:

- a. Diklat Prajabatan Golongan I untuk menjadi PNS Golongan I
- b. Diklat Prajabatan Gol II untuk menjadi PNS Golongan II
- c. Diklat Prajabatan Gol III untuk menjadi PNS Golongan III
- 2. Diklat Dalam Jabatan
- Diklat Dalam Jabatan dilaksanakan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap PNS agar dapat melaksanakaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya.
- 2) Jenis Diklat dalam jabatan yaitu:
- a. Diklat kepemimpinan, dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kom-petensi kepemimpinan aparatur pemerintah yang sesuai dengan jenjang jabatan struktural.
- b. Diklat fungsional,dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kom-petensi yang sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional masing-masing.
- c. Diklat teknis, dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas PNS.
- 3) Diklat dalam jabatan terdiri dari:
- a. Diklatpim Tingkat IV adalah Diklatpim untuk Jabatan Struktural Eselon IV
- b. Diklatpim Tingkat III adalah Diklatpim untuk Jabatan Struktural Eselon III
- c. Diklatpim Tingkat II adalah Diklatpim untuk Jabatan Struktural Eselon II
- d. Diklatpim Tingkat I adalah Diklatpim untuk Jabatan Struktural Eselon 1

Dalam PP RI No. 101 Tahun 2000 pasal I yang dimaksud dengan Diklat adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil.

Tujuan Diklat menurut PP RI No. 101 Tahun 2000 pasal 2, yaitu:

- Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.
- Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
- Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pembedayaan masyarakat.
- Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya kepemerintahan yang baik.

Adapun tujuan pelatihan adalah sebagai berikut: (1) Memfasilitasi proses pembelajaran untuk meningkatkan kualitas layanan publik di lingkungan instansi pemerintah; (2) Pelayanan dari hati untuk pengabdian dan cinta pada bangsa dan negara; (3) Membangun kebiasaan layanan publik dengan perilaku kerja yang terfokus pada manajemen mutu dan manajemen kerja yang efektif; (4) Menggambarkan layanan publik yang memiliki sensitivitas tinggi; (5) Pelayanan publik yang efektif dengan mematuhi prosedur, etika, kebijakan, dan standar pelayanan; (6) Menetapkan perilaku untuk menjamin peningkatan kualitas dan kepuasan pelayanan masyarakat; (7) Membiasakan diri dengan kata-kata positif, nada suara positif, dan bahasa tubuh positif dengan masyarakat yang dilayani; (8) Menginternalisasi perilaku positif untuk memastikan masyarakat memiliki kesan yang baik dari pelayanan; (9) Menanggapi keluhan dengan cepat dan sesuai prosedur; (10) Mendengarkan suara kebutuhan warga; (11) Mengenali dan menghilangkan hambatan untuk memuaskan kebutuhan warga; (12) Memiliki

keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani warga yang sulit; (13) Memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah warga; (14) Memiliki kecerdasan cinosional dalam empati untuk pelayanan sempurna; (15) Karakter yang melayani melalui ucapan positif, senyum, mendengarkan, dan tindakan pelayanan yang baik; (16) Mengevaluasi kebutuhan warga dan menanggapi dengan tepat; (17) Membuat dan menjaga komitmen untuk melayani warga dengan reputasi baik dari integritas pribadi.

Adapun manfaat pendidikan dan pelatihan adalah sebagai berikut: (1) Peserta mampu menerapkan prinsip-prinsip penting dari layanan publik untuk masyarakat dari berbagai latar belakang; (2) Peserta mampu mengajukan pertanyaan dengan efektif untuk mengkontribusikan layanan publik yang berkualitas; (3) Peserta memahami cara mengimplementasi visi, misi, motto, dan janji layanan dari instansi kepada masyarakat; (4) Peserta mampu menggunakan prinsip kehati-hatian dengan menjalankan 'Know Your Customer' untuk mempertahankan reputasi, kualitas, dan kredibilitas pelayanan publik; (5) Peserta mampu menjadi pribadi yang profesional dalam merespon tuntutan dan permintaan warga, serta cerdas emosi dalam menjaga bubungan baik dengan warga; (6) Peserta mampu memiliki kebiasaan kerja dengan manajemen efektif untuk dapat memberikan pelayanan berkualitas yang efektif; (7) Peserta mampu menangani percakapan telepon secara profesional dari kemampuan empati yang sempurna; (8) Peserta mampu membaca dan menafsirkan sinyal bahasa tubub dan menggunakannya untuk meningkatkan kemampuan komunikasi; (9) Peserta mampu meredakan interaksi tidak nyaman dalam pelayanan, serta menanggapi setiap masalah yang muncul secara profesional sesuai aturan dan prosedur; (10)

Peserta mampu menata kepribadian positif dari integritas pribadi, dalam wujud bahasa tubuh, kata-kata, nada suara, tampilan jati diri yang praktis untuk pelayanan terbaik; (11) Peserta mampu memiliki visi hersama dengan pemerintah dan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendidikan dan pelatihan (diklat) mempunyai andil besar dalam menentukan efektivitas dan evisiensi organisasi, beberapa mamfaat nyata yang ditanggung dari program pendidikan dan pelatihan. Henry S (2004).

B. Penelitian Terdahulu

I. Wilman S.Sos, M.Si.

PELAYANAN PERIJINAN SATU ATAP YANG EFEKTIF (Studi Best Practice Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kab. Jembrana Bali) menjelaskan bahwa upaya yang telah dilakukan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Jembrana dalam mengimplentasikan Perda Kabupaten Jembrana No. 15 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu (satu loket), antara lain: pemberian kewenangan kepada kepala kantor PPT untuk atas nama Bupati untuk menetapkan dan menandatangani surat-surat dibidang perijinan (Keputusan Bupati Jembrana nomor: 161/KPPT/2009), penyederhanaan layanan informasi, penyederhanaan persyaratan, mengurangi berkas permohonan, memperjelas prosedur pelayanan, percepatan waktu proses penyelesaian, ada kepastian/transparansi biaya dan pembebasan biaya beberapa jenis perijinan, akte dan kartu pencari kerja sesuai peraturan. Kesamaannya dengan penelitian ini adalah

menggunakan indikator yang sama dalam menganalisa permasalahan yang akan peneliti kemukakan. Dan juga sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Sebel Manik

Penelitiannya berjudul PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR TERPADU SATU PINTU (KPTSP) KABUPATEN
SINTANG. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa masih ada
ketidakkonsistenan antara waktu tunggu dan waktu penyelesaian, belum ada
system komuperisasi yang online, dalam menetapkan persyaratan administrasi
tidak kaku asalkan sesuai dengan aturan. Kesamaan dengan penelitian ini
adalah fokus penelitian yang akan peneliti analisa memiliki kesamaan yaitu
pada penyelenggaraan PTSP.

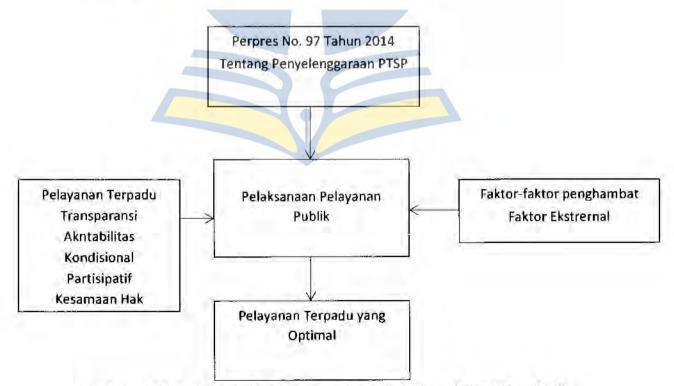
3. Anhuyas, (2014)

Analisis Efektivitas Pendelegasian Kewenangan Bupati Kepada Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik (Studi Pada Kelurahan Bugis Kecamatan Sumbawa). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pendelegasian kewenangan Bupati kepada Lurah yang sudah dilaksanakan sejak ditetapkan Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 48 tahun 2008 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan pemerintah dari Bupati kepada Kecamatan dan Kelurahan. Namtm, sejak awal sampai sekarang masih belum optimal dilaksanakan. Tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk menganalisis kewenangan yang dapat didelegasikan oleh Bupati kepada Lurah di Kecamatan Smnbawa. 2). Untuk menganalisis efektivitas penyelenggaraan kewenangan yang didelegasikan Bupati kepada Lurah dalam pelayanan publik.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Bugis dalam wilayah Kecamatan Sumbawa Kabupaten Sumbawa dengan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaannya Penelitian tersebut memfokuskan tentang pendelegasian perizinan dari Bupati kepada Lurah dan menganalisa keefektiannya, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah, peneliti akan menganalisa bagiamana penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Tan Tidung.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian ini akan menjabarkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Kahupaten Tana Tidung. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006: 6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: 1) Transparansi, 2)Akuntabilitas, 3)Kondisional, 4)Partisipatif dan 5)kesamaan hak.



Sumber: diolah oleh peneliti dan mengadopsi dari Sinambella, tahun 2018

D. Opersionalisasi Konsep

1. Definisi Konsep

Agar dapat memahami konsep dalam tulisan ini, maka penulis mendefinisikan konsep sebagai berikut :

- Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perudang-undangan;
- Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;

2. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konsep yang berhentuk indikator-indikator

- Transparansi, diukur dari keterbukaan informasi dan pelayanan yang ada pada PTSP Kabupaten Tana Tidung;
- Akuntabilitas, sifat pelayanan ini mengacu pada kerpastian aturan Tentang penyelenggaran PTSP;
- Kondisional, diukur dari kesesuaian pelayanan dengan kondisi pegawai, kecakapan dan kompetensi serta pendidikan yang dimiliki

- oleh pegawai dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif. dilihat dari peran serta masyarakat dalam proses penyelenggaraan perijinan, yaitu jumlah pemohon yang melakukan pembuatan berkas perijinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, diukur dari aspek pelayanan pegawai kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan siapa yang melakukan permohonan pelayanan;



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Keirl dan Miller dalam Moleong yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah "tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan, manusia, kawasannya sendiri, dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam babasanya dan peristilahannya". Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pertimbangan penulis menggunakan penelitian kualitatif ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Lexy Moleong: 1.Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apa bila berhadapan dengan kenyataan ganda; (2) Metode ini secara tidak langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; (3) Metode ini lebih peka dan menyesuaikan diri dengan manajemen pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan

pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode diskriptif.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Whitney dalam Moh. Nazir bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlansung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data yaitu:

- Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni di Pegawai PTSP.
- 2. Data sekunder merupakan data yang berasal dari survey lapangan dan diperoleh dengan mempelajari baban-baban kepustakaan yang berupa bukubuku, literatur-literatur, dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsiparsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PTSP Kabupaten Tana Tidung Provinsi Kalimantan Utara. Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan tersebuat adalah 1) KepalaBidapang PTSP, 2) Kasi Pelayanan Perizinan Usaba, 3) Analis Perijinan pada Bagian Loket Pelayanan, 4) Masyarakat Pemohon Perijinan

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus "divalidasi". Validasi terhadap peneliti, meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian baik secara akademik maupun logiknya- (Sugiono, 2009: 305).

Peneliti kualitatif sebagai human instrumen berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiono, 2009:306).

Peneliti sebagai instrumen atau alat penelitian karena mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. peneliti sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang harus diperkirakannya bermakna atau tidak bagi penelitian
- b. peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus,
- e. tiap situasi merupakan keseluruhan artinya tidak ada suatu instrumen berupa test atau angket yng dapat menangkap keseluruhan situasi kecuali manusia,
- d. suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia tidak dapat dipahami dengan pengetahuan semata dan untuk memahaminya, kita perlu sering merasakannya, menyelaminya berdasarkan pengetahuan kita,
- e. peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh.
 Ia dapat menafsirkannya, melahirkan hipotesis dengan segera untuk

menentukan arah pengamatan, untuk mentest hipotesis yang timbul seketika,

f. hanya manusia sehagai instrumen dapat mengambil kesimpulan herdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai balikan untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan atau perlakuan (Sugiono 2009: 308).

D. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Wawancara, suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang hisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.
- Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan dan pencatatan mengenai manajemen kompetensi ASN
- Studi dokumen, yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang diteliti baik berupa literatur, laporan, jurnal, karya tulis ilmiah.

E. Metode Analisis Data

Dalam rangka menjawah permasalahan penelitian, maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif.

- 1. Proses analisis data penelitian ini dilakukan secara terus menerus, bersamaan, dengan pengumpulan data selesai dilakukan. Didalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain:
- Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang compatible terhadap penelitian, kemudian observasi langsung kelapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
- 3. Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muneul dari catatan-catatan dilapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian dilapangan.
- 4. Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun urajan penjelasan.
- 5. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusing drawing/verivication), Yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan

dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan dilapangan sehingga data-data dapat diuji validitasnya.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Lokasi

Kabupaten Tana Tidung dibentuk sesuai dengan UU Nomor 34 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kahupaten Tana Tidung, dan merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Bulungan. Kahupaten ini kemudian disahkan oleh Presiden RI pada tanggal 10 Juli 2007 dan Kabupaten Tana Tidung resmi menjadi Kabupaten ke-10 atau Daerah Otonom ke-14 di Provinsi Kalimantan Timur, dengan dilantiknya Penjabat Bupati Tana Tidung pada tanggal 18 Desember 2007. Setelah lahirnya UU Nomor 20 Tahun 2012 pada tanggal 25 Oktober 2012 tentang pembentukan Daerah Otonom Baru Provinsi Kalimantan Utara yang merupakan pemekaran dari Provinsi Kalimantan Timur, maka Kabupaten Tana Tidung menjadi salah satu kabupaten pada wilayah pemekaran Provinsi Kalimantan Utara tersebut.

Penelitian dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dinas ini baru terbentuk pada tahun 2017 dengan dasar Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung. Selanjutnya didasarkan pada Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan

Non Perizinan Pada Dinas Pernanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 5 ayat (3) Pelayanan barang publik meliputi:

- Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pem-biayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendirian-nya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisabkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, Pasal 5 ayat (4) pelayanan atas jasa publik meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- penyediaan jasa publik oleb suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seturuhnya ver-sumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaan-nya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pada Pasal 5 ayat (7) pelayanan administratif meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kebormatan, martabat, dan harta benda.
- b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

2. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi

a. Kedudukan

- Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana otonomi daerah, penyelenggara urusan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 2) Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Kedudukan ini sesuai dengan apa yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung.

b. Tugas Pokok

Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan asas otonomi pembantuan

c. Fungsi

Untuk memyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 35, Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

- Perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah;
- pemberian dukungan atas perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis penanaman modal, tenaga kerja, transmigrasi dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 3) pembinaan dan pelaksanaan tugas penanaman modal;
- 4) pembinaan dan pelaksanaan tugas tenaga kerja:
- 5) pembinaan dan pelaksanaan tugas transmigrasi;
- 6) pembinaan dan pelaksanaan tugas pelayanan terpadu satu pintu;
- 7) penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
- 8) pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional;
- pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

d. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari :

- 1. Kepala Dinas;
- 2. Sekretariat, membawahkan:
 - a. Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan;
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- 3. Bidang Penanaman Modal, membawahkan:
 - a. Seksi Data Informasi Dan Pengendalian Pelaksanaan
 Penanaman Modal:
 - b. Seksi Perencanaan, Pengemabngan dan Promosi dan Penanaman Modal.
- 4. Bidang Tenaga Kerja, membawahkan:
 - a. Seksi Penempatan dan Pelatihan Ketenagakerjaan;
 - b. Seksi Pembinaan Hubungan Industrial dan Jamsosnaker.
- 5. Bidang Transmigrasi, membawahkan:
 - a. Seksi Pembinaan, Pemberdayaan dan Pelayanan Masyarakat Transmigrasi;
 - b. Seksi Pemukiman, Perpindahan dan Pengembangan Kawasan Transmigrasi.
- 6. Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, membawabkan :
 - a. Seksi Pelayanan Perijinan Usaha;
 - b. Seksi Pelayanan Non Perijinan Usaha.
- 7. Kelompok Jabatan Fungsional.

3. Keadaan Pegawai

Secara keseluruhan jumlah pegawai pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berjumlah 33 (tiga puluh tiga) orang yang terbagi dibeberapa bidang dan seksi. Secara khusus pada Bidang PTSP terdapat 9(sembilan) orang pegawai dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Pegawai pada Bidang PTSP

No	Jenis Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Bidang	1 Orang
2.	Kepala Seksi	2 Orang
3.	Staf Pelaksana	6 Orang
Jumlah		9 Orang

Sumber: Bagian Umum dan Kepegawaian tahun 2018

Jika melihat dari jumlah yang ada pada bidang PTSP tersebut, jumlah ini masih sangat sedikit. Melihat dari rincian pekerjaan yang dilakukan yaitu menerima berkas permohonan, melakukan verifikasi berkas, meninjau lapangan, memproses ijin ini tidaklah berbanding lurus dengan jumlah pegawai yang ada.

Dari jumlah pegawai yang ada tersebut, kualifikasi pendidikan yang dimiliki adalah bermacam-macam. Ada pegawai dengan tingkat pendidikan SMA, D3 dan S1. Kualifikasi tingkat pendidikan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Tingkat Pendidikan Pegawai

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SMA	3 Orang
2.	D3	1 Orang
3.	SI	5 Orang
Jumlah		9 Orang

Sumber: Bagian Umum dan Kepegawaian tahun 2018

Kualifikasi pendidikan juga menentukan kompetensi pegawai dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Selain dalam keseharian dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pendidikan mempengaruhi kualitas hasil dari apa yang dilakukan. Selain itu dari data yang ada, pegawai dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi telah menduduki posisi jahatan yaitu kepala bidang dan kepala seksi (sumber data bagian kepegawaiam dan umum tahun 2018).

B. Hasil Penelitian

1. Mekanisme Pelayanan Perizinan

a. Dasar Kebijakan atau Perda yang digunakan

Dalam rangka menyukseskan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada dinas pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Tana Tidung mengeluarkan Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 36 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Berisi tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung, Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian Izin Tertentu dan Perizinan Lainnya pada Kantor

Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung, Peraturan Bupati Nomor 23 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administraasi Terpadu Kecamatan Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung, Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2017 tentang Tata Kerja Dinas Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

"Kalau dasarnya sih sudah jelas ya, Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung adalah dasar pembentukan dinas kami, lalu perbup no. 36 tahun 2018 tentang pendelegasian wewenang penyelenggaraan pelayanan perijinan dan non perijinan."

Demikian menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang PTSP.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai good governance/kepemerintahan yang baik.

b. Bentuk Pelayanan yang diberikan

Didasarkan pada Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Pernanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung, PTSP melayani penerbitan perizinan sebanyak 97 layanan (lihat lampiran ke-I):

Hasil wawancara dengan petugas di bagian pemrosesan ijin :

"Kami melayani ada 97 jenis ijin, tapi tidak semuanya berjalan karena tidak ada pemohon yang mengajukan, yang sering kami layani sih ya IMB, SITU, SIUP, SIUJK, TDP. Dari 97 jenis ijin itu ya masih ada ijin praktek, ijin pariwisata dan lain-lain."

Demikian juga diungkapkan kepala Bidang PTSP:

"Kalau dasarnya sih sudah jelas ya, Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung adalah dasar pembentukan dinas kami, lalu perbup no. 36 tahun 2018 tentang pendelegasian wewenang penyelenggaraan pelayanan perijinan dan non perijinan. Dari perbup pendelegasian kewenangan itu, kami menangani penerbitan perjinan dan non perijinan sebanyak 97 jenis ijin."

Peraturan tersebut dapat menciptakan kepastian bagi aparat pemerintah di Kabupaten Tana Tidung dalam melaksanakan tugasnya, kepastian bagi penanam modal, dan kepastian bagi masyarakat umum. Meskipun demikian, diperlukan juga pengaturan mengenai mekanisme dan tata cara pelayanan terpadu satu pintu yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur pada setiap jenis ijin yang diterbitkan.

c. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan

Syarat-syarat untuk pengurusan izin yang ada di PTSP Kabupaten Tana Tidung telah disusun sesederhana dan seringkas mungkin supaya masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan mudah untuk memenuhinya. Masyarakat yang akan mengurus izin cukup datang ke PTSP Kabupaten Tana Tidung untuk mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan. PTSP Kabupaten Tana Tidung sangat

terbuka mengenai persyaratan perizinan ini, karena keterbukaan ini bertujuan untuk kelancaran dari proses perizinan itu sendiri.

Kesederhanaan dan kejelasan persyaratan yang ditetapkan di PTSP Kabupaten Tana Tidung ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertuang dalaam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang di dalamnya menyatakan bahwa salah satu unsur yang harus terpenuhi yaitu soal kejelasan. Kejelasan yang dimaksud disini yaitu soal kejelasan persyaratan teknis dan administrasi.

Persyaratan umum untuk setiap pengurusan izin pada PTSP Kabupaten Tana Tidung adalah:

- Mengajukan Permohonan Surat Izin yang hendak di urus ditujukan kepada Bupati Tana Tidung Cq. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dengan materai Rp. 6.000,-
- 2. Surat Pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang diketahui Kepala Lingkungan/Dusun, Kepala Desa/Lurah, dan Camat
- 3. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 4. Fotocopy Bukti Pelunasan SPPT PBB Tahun berjalan
- 5. Rekomendasi dari Kepala Desa/Lurah diketahui oleh Camat
- 6. Akta pendirian perusahaan (Khusus untuk Usaha Usaha yang berbadan hukum)
- 7. Rekomendasi dari instansi teknis (Khusus usaha tertentu)
- 8. Keterangan Situasi Bangunan (KSB) mengenai batas-batas dan garis sempadan bangunan (Khusus IMB)
- 9. Gambar rencana bangunan 2 (dua) rangkap (Khusus IMB)
- 10. Foto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 3 (tiga) Lembar

Menurut petugas di bagian pemroses ijin :

"Persyaratannya mengisi formulir yang kami sediakan, kemudian melengkapi berkas persyaratan seperti fotokopi KTP, Rekomendasi dari Desa, ataupun Akta perusahaan, pasfoto dan lain-lain yang telah kami tetapkan sesuai jenis perijinan yang diajukan."

Persyaratan merupakan hal yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk meperoleh izin yang dimohonkan. Persyaratan-persyaratan tersebut berupa dokumen atau surat-surat kelengkapan dan surat pernyataan. Semua persyaratan harus dipenuhi untuk dapat dilakukan proses selanjutnya.

d. Mekanisme/prosedur pelayanan perizinan

Prosedur dan proses pelayanan dapat berjatan dengan baik apabila ada kerja sama antara pihak-pibak yang terlibat secara langsung, dalam hal ini pihak yang terkait yaitu pihak PTSP Kabupaten Tana Tidung sebagai pihak yang memberi pelayanan dan masyarakat sebagai pemohon (menerima pelayanan). Pemohon / masyarakat harus menjalankan prosedur yang ada dengan benar dan mempersiapkan persyaratan yang dberikan oleh PTSP Kabupaten Tana Tidung kepada pemohon de-ngan lengkap supaya pelayanan bisa berjatan dengan cepat dan dapat memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN /7/2003 tentang Pedoman Umum Pe-nyelenggaraan Pelayanan Publik men-jelaskan kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Kesederhanaan tersebut berupa kesederhanaan prosedur pelayanan yang di susun sedemikian rupa agar tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dipahami dan dilaksanakan. Kesederhanaan prosedur di PTSP Kabupaten Tana Tidung juga dapat dilihat dari ba-gan alur dalam proses pemberian pela-yanan satu pintu. Melalui bagan model pelayanan tersebut dapat dimengerti alur suatu berkas perizinan yang masuk diproses melalui prosedur yang telah ditetapkan sehingga pada akhirnya keluar surat keputusan izinnya.

Berikut adalah hasil wawancara dengan staf dibagian pemrosesan ijin:

"Prosedurnya sih pemohon bisa datang kesini, lalu kami layani dengan mengisi formulir pendaftaran. Pemohon harus melengkapi beberapa kelengkapan persyaratan mengajukan ijin."

Ditambahkan uraian oleh petugas tersebut:

"Setelah memenuhi persyaratan dan kelengkapan tadi, kami akan lakukan peninjauan pada hari yang kami tentukan, dan jika disetujui akan kami terbitkan ijinnya. dan dimintakan tandatangan. Tapi semua memang butuh waktu untuk memprosesnya."

Persyaratan perijinan berupa dokumen-dokumen yang harus dipenuhi oleh pemohon. Sehingga dalam memenuhi persyaratan yang ada, pemohon harus melengkapi dokumen-dokumen yang diminta dan dibutubkan.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung

a. Transparansi

Dalam wawancara dengan salab seorang aparat pelayanan perizinan di PTSP Kabupaten Tana Tidung yang bertugas di bagian loket pelayanan dikutip:

"Mekanisme pelayanan perizinan dikantor kami sebenarnya sudah sangat jelas dan transparan, karena pemohon yang ingin melakukan izin dapat memperoleh informasi secara jelas dan terbuka. Kami juga menyediakan layanan informasi melalui media elektronik jaringan internet dengan mengakses website kami. Disana akan didapatkan informasi secara gamblang dan pemohon juga bisa langsung berkomunikasi dengan kami tentang perizinan yang akan diajukan."

Dengan demikian, pelayanan perizinan di PTSP Kabupaten Tana Tidung sudah cukup baik dibandingkan dengan sebelumnya, karena masyarakat tidak lagi beranggapan bahwa pengurusan berkas periinan itu sulit dan ribet. Masyarakat juga tidak perlu mendatangi banyak kantor yang memiliki prosedur berbeda di

setiap kantor. Namun hal tersebut tidak sejalah dengan yang diungkapkan oleh seorang pemohon yang ingin mengajukan izin usaha yang didirikannya:

"Saya mengurus perizinan SITU dan SIUP, memang informasi yang disampaikan pada awal mengajukan permohonan sudah cukup jelas. Namun ketika saya sudah mengajukan ijin, dan ijin saya helum jadi-jadi, saya tanyakan kapan selesainya? Jawahan yang diberikan tidak pasti, katanya masih diSekretariat Daerah untuk ditandatangani. Namun tidak bisa memberikan kepastian kapan selesainya."

Ketika hal ini dikonfirmasi kepada Kepala Seksi Pelayanan Perijinan Usaha, didapatkan hasil kutipan wawancara:

"Yah memang untuk kepastian selesainya proses perijinan kami tidak dapat memberikan kepastian. Karena untuki saat ini penandatanganan berkas perijinan oleh Bupati dan prosesnya harus melalui pengesahan dari pejahat dibawahnya. Namun kakami berupaya untuk tetap transparan dan memberikan informasi kepada pemohon apabila ijinnya sudah jadi"

Salah satu prinsip dalam pelayanan terpadu satu pintu adalah kepastian waktu, yang berarti pemrosesan permohonan perizinan dan non perizinan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan tanpa memperhatikan skala usaha pemohon, prinsip ini juga yang harus dilaksanakan oleh PTSP Kabupaten Tana Tidung selaku Badan penyelenggara pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Tana Tidung. Dalam wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha PTSP Kabupaten Tana Tidung dikutip:

"Persoalan waktu pemerosesan izin kami sudah cukup transparan, masyarakat atau pemohon perizinan bisa melihat sendiri standar waktu yang kami pajang di bagian informasi. Kalau memang ada yang tidak sesuai silahkan sampaikan ke layanan pengaduan".

Wawancara dengan salah satu petugas di bagian pemrosesan izin mengatakan bahwa:

"Pemohon yang melakukan izin pemrosesannya rata-rata sesuai dengan standar yang ditetapkan kantor, kecuali jika ada masalah di dalam mengisi formulir, biasanya surat izin pemrosesan terlambat jika konfirmasi dari pemohon lambat ditanggapi. Tetapi jika konfirmasi dilakukan secepatnya, pemrosesan tetap berjalan sesuai dengan standar kantor. Karena jika mendapat permasalahan tersebut, kami langsung menghubunginya melalui telepon."

Keterbukaan atau transparansi dalam pelayanan membuat informasi mudah dipahami dan tidak diragukan lagi kebenarannya. Keterbukaan dalam pelayanan berhubungan dengan informasi berita, pernyataan, dan kebijakan publik yang mempengaruhi pemahaman masyarakat atas informasi yang diterima oleh masyarakat luas tanpa ada keragu-raguan sehingga informasi yang disampaikan menjadi jelas dan memberikan kepastian.

Selanjutnya Kepala Bidang PTSP Kabupaten Tana Tidung menyatakan:

"Untuk beberapa jenis perizinan kami sangat berharap kerja sama dan profesionalisme dari tim teknis, karena walaupun telah di SK kan untuk berkantor di sini, terkadang tim teknis juga jarang berada disini. Sehingga hal ini tentu bisa menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di PTSP Kabupaten Tana Tidung."

Pembentukan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasamya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan yang salah satunya adalah mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting, seperti waktu yang dihabiskan oleh pemohon izin untuk mendatangi berbagai instansi. Koordinasi yang lebih baik antar instansi yang terkait dengan perizinan juga akan sangat berpengaruh terbadap percepatan layanan perizinan.

b. Akuntabilitas

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bagian penting dalam sektor pelayanan publik di Kabupaten Tana Tidung mengingat cukup tingginya kebutuhan masyarakat ataslegalitas perijinan. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Tana Tidung melalui PTSP Kabupaten Tana Tidung dituntut bukan hanya mampu menyelenggarakan namun dapat lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan proses permohonan perizinan.

Dalam pasal 7 Undang- Undang No.28 tahun 1999 menjelaskan bahwa yang dimaksud asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat / rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Syarat penyelenggaraan perizinan merupakan hal pertama yang harus dipenuhi masyarakat agar permohonan izin yang diajukan kepada PTSP Kabupaten Tana Tidung dapat diproses. Jadi sudah seharusnya syarat ini harus ada, tetapi bukan untuk memberatkan masyarakat.

Seperti halnya yang diungkapkan oleh Kepala Bidang PTSP Kabupaten Tana Tidung:

"Permohonan perizinan di Kabupaten Tana Tidung masih rendah karena wilayah Kabupaten Tana Tidung yang begitu beragam, luas dengan geografis yang sulit diakses dengan perjalanan darat, sehingga masyarakat enggan mengajukan permohonan perijinan. Permohonan izin ini cukup tinggi tinggi ditahun-tahun sebelumnya, namun saat ini menurun. Namun demikian kami harus betul-betul menyeleksi dan menetapkan syarat yang tepat. Syarat-syarat ini bukan untuk membatasi tetapi untuk menghindari tindakan-tindakan tidak bertanggung jawab".

Terlalu rentannya praktik-praktik penipuan dan percaloan disektor pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan memang menjadi masalah dalam upaya menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Berikut kutipan wawancara dengan Kepala Bidang PTSP:

"Syarat-syarat perizinan di PTSP Kabupaten Tana Tidung kami harap dapat menunjukkan kepada masyarakat, bahwa syarat penyelenggaraan perizinan tidak lagi sulit seperti dulu, sehingga masyarakat dapat melakukan permohonan perizinan sendiri tanpa melalui calo lagi. Di samping itu kami sengaja mencantumkan beberapa syarat tentang data diri dan foto pemohon sehingga potensi-potensi untuk praktik percaloan semakin kecil".

Kemudahan yang telah diberikan dalam hal persyaratan penyelenggaraan perizinan ini tentu dapat memberikan dorongan positif bagi masyarakat di Kabupaten Tana Tidung untuk lebih percaya kepada pihak penyelenggara perizinan, dalam hal ini PTSP Kabupaten Tana Tidung. Seperti yang diungkapkan oleh seseorang yang mengurus perijinan untuk usaha dagang eceran yang dikelolanya:

"Sekarang mengurus perizinan untuk usaha tidak sesulit dulu lagi. Sebelumnya jika mengurus izin usaha saya harus mendatangi beberapa dinas dan setiap dinas memiliki syarat yang hermacam-macam padahal kalau dilihat syaratnya hampir serupa di setiap dinas. Saat ini saya mengurus izin usaha saya dan ternyata syaratnya sudah tidak sebanyak dulu, kalau kata petugas yang menjelaskan ini namanya pelayanan terpadu satu pintu".

Dari kemudahan dalam melayani tentu akan didapatkan hasil yang baik dalam proses penerbitan perijinannya. Baik hasil berkas ijinnya maupun kepuasan dari pemohon tersebut. Dengan adanya penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pemohon akan lebih ringkas dalam melakukan permohonan tanpa perlu mengajukan permohonan ke berbagai instansi yang terlibat.

c. Kondisional

Salah satu indikator yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan adalah pelayanannya tepat dan diterima dengan benar hal itu tentunya harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan perizinan. Kualitas SDM ini berkaitan kemampuan setiap aparat pelaksana pelayanan perizinan dalam menjalankan kewajibannya melayani kebutuhan masyarakat atas jasa layanan perizinan. Selain kemampuan yang dimiliki oleh aparatnya, kualitas sumber daya manusia penyelenggara pelayanan perizinan juga dapat dinilai dari perilaku yang ditunjukkan oleh aparat pelaksana pelayanan perizinan dalam melayani masyarakat. Perilaku yang ditunjukkan oleh aparat pelaksana pelayanan perizinan tentu akan berdampak terhadap penilaian masyarakat atas layanan perizinan yang diselenggarakan.

Berikut hasil wawancara dengan salah seorang yang pernah melakukan izin yang mengatakan bahwa:

"Saya merasa dalam pelayanan perizinan di kantor PTSP Kabupaten Tana Tidung biasa saja, ini dibuktikan oleh pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di kantor tersebut"

PTSP memang sangat memperhatikan tentang akurasi pelayanan yang diberikan, karena hal tersebut merupakan salah satu misi dari PTSP Kabupaten Tana Tidung. Dengan terciptanya pelayanan yang akurat secara otomatis akan menambah minat masyarakat untuk melakukan proses perizinan. Beberapa cara

PTSP Kabupaten Tana Tidung untuk menciptakan proses pelayanan yang akurat yaitu:

1) Penyederhanaan Administasi Perizinan

Melakukan Penyederhanaan Administasi Perizinan dengan membuat satu permohonan perzinan untuk semua perizinan usaha dan melakukan pelayanan izin paralel.

2) Penyederhanaan Proses Perizinan

Membuat SK Tim Teknis yang ditempatkan dan berkantor di PTSP Kabupaten Tana Tidung untuk memberikan Rekomendasi Teknis layak tidaknya izin tersebut diterbitkan. Dengan adanya tim teknis maka dalam penerbitan izin tidak lagi berdasar dari rekomendasi dari SKPD yang berkaitan melainkan hanya melalui rekomendasi tim teknis sehingga permobonan hanya diproses pada satu tempat sesuai konsep PTSP. Melihat kondisi sekarang kantor PTSP Kabupaten Tana Tidung sudab sangat berbasil dengan proses pelayanan yang akurat. Hal tersebut diperkuat oleh salah seorang yang pernah melakukan perizinan usaha yang mengatakan bahwa:

"Pelayanan yang akurat yang diberikan oleh pegawai yang ada pada kantor PTSP Kabupaten Tana Tidung sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh kantor tersebut, bal ini mengakibatkan saya merasa puas karena kepengurusan izin saya sesuai dengan standar yang ditetapkan."

Syarat dan mekanisme yang yang di tetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan tentu akan berimbas terhadap waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Jangka waktu yang dimaksud di sini, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan mulai dari

pendaftaran dan dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Sudah tentu harapan masyarakat adalah memperoleh perizinan yang dibutuhkannya secepat mungkin sesuai harapannya. Harapan masyarakat untuk jangka waktu perizinan yang dibutuhkannya, kemudian herupaya di penuhi oleh pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

3) Aparat

Jumlah dan Kemampuan aparat dalam melaksanakan pelayanan menjadi hal mutlak yang diperhatikan. Ini berbanding lurus dengan banyaknya pelayanan perijinan yang akan diberikan kepada masyarakat selaku pemohon.

Berikut kutipan wawancara dengan Kepala Bidang PTSP:

"Kalau untuk jumlah pegawai sih, bisa dikatakan sangat kurang ya. Lihat saja kami melayani hanyak sekali jenis perijinan, namun secara teknis kami hanya memiliki Sembilan pegawai yang harus merangkap pekerjaan."

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan salah seorang petugas pelayanan:

"Jumlah kami sangat kurang disini, bahkan saya harus menangani pekerjaan enerima permohonan, memeriksa berkasnya, ikut meninjau lapangan, dan saya juga yang memhuat berkas ijinnya."

Pembagian pekerjaan yang merata dengan jumlah pekerjaan yang banyak maka memerlukan jumlah pegawai yang banyak pula. Jika jumlah pegawai kurang memadai maka mengakibatkan pembagian pekerjaan tidak merata dan dapat menimbulkan pegawai merangkap pekerjaan sehingga pekerjaan menjadi menumpuk.

4) Diklat Pegawai

Pelatihan dan pendidikan dapat memperkenalkan prinsip-prinsip inti dari layanan publik,yang secara khusus terfokus kepada ruang lingkup dan kebijakan pelayanan di instansi pemerintah terkait dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik. Materi pelatihan dikombinasikan dari tiga aspek dasar, yaitu: aspek teknis pelayanan, aspek manajemen pelayanan, dan aspek integritas pribadi untuk pelayanan publik yang herkualitas. Materi difokuskan untuk memahami manajemen mutu, cara kerja yang efektif untuk pelayanan berkualitas, integritas dan kepribadian positif untuk pelayanan herkualitas. komunikasi dan interaksi, kecerdasan emosional dalam pelayanan, tata krama dan etiket pelayanan, pelayanan dari hati yang memiliki nilai-nilai pengabdian kepada hangsa dan negara, serta cara menangani realitas layanan di lapangan dari berbagai aspek pelayanan yang menyentuh persoalan sehari-hari dalam pelayanan publik.

Dalam pelatihan dan pendidikan terjadi kegiatan yang interaktif, partisipatif, dan produktif. Melaksanakan diskusi, permainan dan kuis, demonstrasi dan praktek, presentasi, menceritakan cerita pelayanan, permainan peran, contoh-contoh kerumitan pelayanan, dan pemecahan masalah. Pegawai akan bekerja secara individual dan kelompok melalui berbagai contoh dalam realitas pelayanan. Contoh yang disediakan untuk lingkungan pelayanan seperti tatap muka, help-desk, dukungan call center, dan sebagainya. Para peserta juga mengeksplorasi sejumlah metode untuk menangani keluhan publik, belajar bagaimana mengatakan 'tidak', tapi tidak menyakiti perasaan warga yang dilayani, dan menemukan cara untuk mengatasi tantangan yang berbeda secara profesional.

Manfaat Pendidikan dan Pelatihan: (1) Mengurangi dan menghilangkan kinerja yag buruk; (2) Meningkatkan produktivitas; (3) Memhentuk sikap,

loyalitas, da kerja sama yag lebih menguntungkan; (4) Memenuhi kebutuhan perencanaan sumberdaya manusia; (5) Mengurangi frekuensi dan hiaya kecelakaan kerja; (6) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka. Kelemahan dalam sistem pendidikan dan pelatihan yang ada saat ini adalah pendidikan dan pelatihan tidak dikaitkan dengan sistem analisis jabatan sehingga pendidikan dan pelatihan tidak mampu mengupgrade kemampuan pegawai dalam pelaksanaan tugasnya karena tidak sesuai antara materi pendidikan dan pelatihan dengan kebutuhan pegawai.

Pendidikan dan pelatihan juga tidak dikaitkan dengan sistem kompensasi atau pola karir pegawai, sehingga pegawai tidak termotivasi untuk melakukan pendidikan dan pelatihan tersehut atau kalaupun termotivasi hanyalah sekedar lulus, agar tidak merasa malu ketika kembali ke tempat bekerja. Kelamahan lainnya adalah pendidikan dan pelatihan memhutuhkan biaya yang cukup besar namun anggaran tidak mencukupi. Akibatnya pelayanan puhlik herjalanan tidak maksimal karena selain permasalan kelemahan diklat, pegawai pada daerah provinsi baru Kalimantan Utara juga jumlahnya masih sangat minim.

Hasil wawancara dengan petugas pelayanan:

"Kami jarang sekali mengikuti kegiatan diklat atau bimtek. Jadi kemampuan kami ya tetap seperti ini. Padahal saat ini banyak sekali aplikasi perijinan online yang hartus kami pelajari"

Peningkatan sumber daya aparatur harus selalu dilakukan, salah satu penunjangnya adalah dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan

d. Partisipatif

1) Rincian Biaya

Biaya pelayanan perizinan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah besaran biaya administrasi yang ditetapkan untuk setiap pelayanan perizinan, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan unum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selama ini banyak yang menganggap bahwa penetapan biaya untuk layanan perizinan tidak wajar dan kadang mengada-ada oleh karena itu dibutubkan ketetapan yang transparan untuk biaya pelayanan perizinan. Sehingga dengan adanya kepastian akan biaya pelayanan sangat penting untuk memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mengurus perizinan yang dibutuhkannya.

Di samping itu juga untuk memperbaiki pandangan masyarakat atas pelayanan perizinan yang selama ini dianggap tidak wajar dalam penetapan biaya. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan Non Perizinan Usaha PTSP Kabupaten Tana Tidung bahwa:

"Banyak yang beranggapan bahwa biaya pelayanan publik terlalu mahal apalagi pelayanan perizinan. Oleh karena itu dengan menggratiskan biaya pelayanan di PTSP Kabupaten Tana Tidung bertujuan untuk lebih meringankan masyarakat dalam mengurus perizinan, dan kami berharap ke depannya tidak akan lagi ada usaha yang tidak memiliki izin".

PTSP Kabupaten Tana Tidung menetapkan standar pelayanan untuk biaya Izin usaha dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.3

	Jenis Izin Usaha Biaya	Jenis Izin Usaha Biaya				
No	Jenis Izin Usaha	Biaya				
1	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Gratis				
2	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Gratis				

3	Tanda Daftar Gudang (TDG)	Gratis
4	Tanda Dafar Industri (TDI)	Gratis
_5	lzin Usaha Industri (IUI)	Gratis

Sumber data: PTSP, Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa biaya pelayanan untuk izin usaha yang ditetapkan tidak dikenakan biaya sama sekali. Hal ini untuk menegaskan upaya pemerintah untuk mendorong masyarakat untuk lebih partisipatif dalam kepemilikan izin.

Berikut ini wawancara Kepala PTSP Kabupaten Tana Tidung menyatakan:

"Masyarakat tidak perlu khawatir untuk jenis perizinan yang dikenakan biaya retribusi karena di kantor ini telah tersedia tabel untuk penghitungan biaya retribusi setiap perizinan. Disamping itu, masyarakat hanya membayar biaya retribusi di loket Bankaltim yang ada di kabupaten ini, bukan lagi kepada petugas yang menyerahkan izin."

Tanggapan yang diberikan masyarakat untuk biaya pelayanan di PTSP Kabupeten Tana Tidung juga cukup positif dengan menggratiskan biaya pelayanan dan lebih terbuka dalam penetapannya. Seperti yang disampaikan oleh seorang yang igin mengurus izin bahwa:

"Saya datang di kantor PTSP Kabupaten Tana Tidung mengurus SIUP untuk usaha kontruksi milik saya, awalnya saya mengira biayanya cukup mahal tapi ketika saya akan mengambil surat izinnya ternyata untuk SIUP tidak dikenakan biaya, hanya biaya pembelian materai, tidak ada biaya lain yang diminta oleh petugusnya."

Komunikasi yang baik antara petugas dan pemohon tentu akan berimbas terhadap tanggapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh PTSP Kabupaten Tana Tidung. Oleh karena itu sebaiknya disamping melayani aparat pelayanan juga dapat membantu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan perizinan. Hal lain yang diungkapkan oleh aparat

yang bertugas di bagian informasi PTSP Kabupaten Tana Tidung yang mengatakan bahwa:

"Tidak ada biaya yang diberikan kepada petugas yang menyerahkan izn usaha. Tetapi, biasanya ada masyarakat yang memberikan uang sukarela sebagai ucapan terima kasih, dan ini selalu kami tolak"

Upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan tentu harus berjalan lurus dengan partisipasi masyarakat dalam mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Budaya tip dan kebiasaan memberi sogokan yang masih sering dilakukan oleh masyarakat malah sebaliknya akan memberikan dampak negatif terhadap upaya pemerintah dalam perbaikan pelayanan publik. Atas fenomena masih banyaknya masyarakat yang memberikan biaya untuk memperoleh perlakuan khusus dan juga tip kepada petugas, merespon keras dengan menyatakan:

"Jika kami menemukan ada petugas yang menerima uang yang di berikan oleh masyarakat baik tip maupun untuk memperoleh perlakuan khusus tentu akan ditindak tegas, karena sekecil apapun yang diberikan, itu tetaplah suap dan jelas melanggar peraturan. Karena itu kami telah menghimbau kepada seluruh petugas untuk tidak menerima apapun yang diberikan oleh pengguna jasa, dan jika masih ada yang memberikan kami berharap petugas pelayanan dapat memberikan penjelasan tentang peraturan yang berlaku."

Standar untuk biaya pelayanan yang ditetapkan oleh PTSP Kabupaten Tana Tidung tentu harus menjadi pegangan bagi setiap pegawainya agar dapat bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penyelenggaraan layanan perizinan terpadu satu pintu (PTSP) dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Tana Tidung di anggap telah memberikan dampak positif terhadap kesadaran masyarakat untuk memiliki legalitas atas kegiatan yang di laksanakan, baik usaha maupun non usaha. Di sisi lain tentu hal ini akan meningkatkan pendapatan daerah melalui biaya retribusi atas perizinan yang yang di berikan. Seperti yang di sampaikan

oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Non Usaha PTSP Kabupaten Tana Tidung bahwa:

"Sejak diberlakukannya sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Tana Tidung dimulai dari tahun 2016 yang di selenggarakan oleh Kantor PTSP Kabupaten Tana Tidung dan terus berdiri hingga sekarang telah menunjukkan peningkatan pelayanan namun jumlah permohonan perizinan belum mengalami kenaikan yang cukup signifikan."

Jumlah perizinan yang telah diterbitkan di Kabupaten Tana Tidung sejak diterapkannya sistem pelayanan terpadu satu pintu, menunjukkan bahwa sistem pelayanan perizinan yang diterapkan telah mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Tana Tiidung. Hal ini di karenakan masyarakat telah memiliki kepercayaan atas pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh PTSP Kabupaten Tana Tidung. Selain herdampak terhadap jumlah perizinan yang diterbitkan, penerapan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Tana Tidung juga berdampak terhadap pendapatan Pemerintah Kabupaten melalui retribusi yang diperoleh dari masyarakat atas kegiatan yang mereka lakukan.

Tabel 1.4

Jumlah Penerbitan Surat Izin Pada PTSP Kabupaten Tana Tidung

No		Jenis Izin	2016	2017	2018
1	IMB	2 1111	60	40	56
2	SITU		130	70	35
3	SIUP		132	70	35
4	TDP		70	42	19

Sumber: PTSP, 2018

Dilihat dari tabel diatas, jumlah orang yang melakukan izin usaha perdagangan pada tahun 2017 dan 2018 mengalami penurunan. Hal tersebut terjadi karena semakin banyaknya orang mempunyai usaha perdagangan sehingga orang yang

baru ingin membuka usaha perdagangan memiliki ketakutan untuk bersaing dengan usaha sebelumnya. Namun jumlah IMB meningkat pada tahun 2018, hal ini disebabkan orang yang ingin membuka usaha baru sampai tahap mendirikan bangunannya.

e. Kesamaan Hak

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bagian penting dalam proses pelayanan publik, mengingat izin akan memberikan jaminan keamanan atas kegiatan yang dilakukan masyarakat. Dengan memberikan kemudahan dalam perizinan tentu akan membantu masyarakat agar mentaati Undang-undang yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada dasarnya bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dalam bentuk mempercepat waktu pelayanan, menekan biaya pelayanan, dan menyederhanakan persyaratan. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hokum dari formalitas yang dimiliki.

Dalam wawancara dengan seorang yang pernah melakukan perizinan usaha yang mengatakan bahwa:

"Kalau saya ingin uzaha perdagangan saya di lindungi oleh hukum kan seharusnya legal dan untuk melegalkan usaha saya. Saya harus mempunyai surat izin usaha perdagangan dari kantor PTSP Kabupaten Tana Tidung, saya juga merasa nyaman kalau sudah ada payung hukumnya."

Hal tersebut diperkuat oleh Kepala Bidang Perizinan Non Usaha yang mengatakan bahwa:

"Setiap masyarakat yang ingin melakukan usaha perdagangan harus mempunyai izin. Apabila terdapat masyarakat yang tidak mempunyai surat

izin maka masyarakat tersebut telah melanggar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah."

Adapun dasar hukumnya berdasarkan SOP yang sudah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Tana Tidung yaitu Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kahupaten Tana Tidung, Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pemberian Izin Tertentu dan Perizinan Lainnya pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kahupaten Tana Tidung, Peraturan Bupati Nomor 23 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administraasi Terpadu Kecamatan Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tana Tidung, Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung.

PTSP Kabupaten Tana Tidung sebagai penyelenggara pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Tana Tidung tentu di harapkan dapat menjalankan kewajibannya menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan sistem yang baik dan tepat seperti yang diharapkan bersama, baik oleh masyarakat maupun pemerintah. Melalui regulasi yang jelas dan tepat, persyaratan yang jelas, mekanisme yang sederhana, waktu yang lebih singkat dan pembiayaan yang wajar dan terbuka maka proses penyelenggaran pelayanan perizinan di Kabupaten Tana Tidung menjadi lebih sederhana dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat disamping itu akan menjadi salah satu indikator dalam keberhasilan Pemerintah

Daerah menjalankan fungsinya sebagai abdi Negara maupun sebagai abdi masyarakat.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan

a. Faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan

PTSP di PTSP Kabupaten Tana Tidung memiliki 3 (tiga) faktor pendukung, yaitu: faktor administrasi; faktor *internal* kantor dan faktor fasilitas dan sarana prasarana kerja. Berdasarkan Siagian dalam Tangkilisan (2007, h. 141) yang mengemukakan efektifitas organisasi dapat diukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama yang mengungkapkan kejelasan tujuan yang hendak dicapai sangat erat kaitannya dengan seluruh perubahan pelayanan yang dulunya berbelitbelit menjadi Pelayanan Terpadu Satu pintu yang tujuannya sangat jelas untuk memberi kemudahan kepada masyarakat ketika akan mengurus perizinan. Tanpa adanya tujuan yang hendak dicapai maka PTSP Kabupaten Tana Tidung belum dikatakan melakukan perubahan terhadap pelayanan yang diberikan ke masyarakat.

Wawancara kepala bidang PTSP

"Memang menurut saya tujuan PTSP sudah jelas, Penyederhanaan prosedur dan persyaratan sudah kami lakukan dan ini semua didukung dengan aturan yang berlaku"

Indikator berikutnya yang mengungkapkan tersedianya sarana dan prasarana sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di PTSP

Kabupaten Tana Tidung, karena tanpa adanya fasilitas dan sarana kerja maka PTSP Kabupaten Tana Tidung tidak dapat melayani masyarakat dengan baik.

Wawancara dengan salah satu petugas pelayanan:

"Kalau sarana dan prasarana ami sudah ada, tinggal pelaksanaan perijinan yang sifatnya *online* yang belum dapat kami laksanakan. Kedepannya kami akan melaksanakan pelayanan perijinan dengan system *online*"

Indikator terakhir erat kaitannya dengan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik sangat erat kaitannya dengan rasa kekeluargaan yang tinggi di internal PTSP Kabupaten Tana Tidung. Karena dengan rasa kekeluargaan yang ada di PTSP Kabupaten Tana Tidung, tanpa sengaja telah mendidik setiap pegawai untuk saling mengingatkan antara satu dengan lainnya dalam hal kebaikan.

"Saya rasa huhungan kerja antar pegawai sangat baik ya. Saya melihat keakraban diantara mereka. Ini dibuktikan dengan komunikasi diantara mereka saya perhatikan tetap terjaga"

Lebih lanjut dikatakan Kepala Seksi Pelayanan Non Perijinan Usaha:

"Kalau antara kami sih disini seperti keluarga. Kami saling berbagi pengetahuan dan itu akan sangat berharga walaupun kami tidak mendapatkannya melalui kegiatan formal"

Dari wawancara tersebut, didapati hasil bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung belum melakukan pemenuhan kebutuhan pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan kompetensi para aparatur yang ada.

b. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan

Adapun faktor penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dan berikut menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

- 1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
- 2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
- 3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
- 4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Adapun penjelasan lain menurut Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

- Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- Sistem, prosedur dan nuetode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Faktor penghambat yang ada di PTSP Kabupaten Tana Tidung ini adalah adanya keterlambatan koordinasi antara pihak PTSP Kabupaten Tana Tidung dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait ketika akan mengadakan cek lapangan.

Kutipan wawancara dengan kepala seksi pelayanan perijinan usaha:

"Kami seringkali mengalami kendala ketika akan meninjau dilapangan, tim teknis jarang berada ditempat, masih harus kami hubungi melalui telepon untuk memastikan kesediannya."

Menurut teori karakteristik koordinasi, suatu koordinasi dapat terjadi dengan baik apabila ada kerja sama dari masing-masing pihak, sehingga akan muncul suatu tujuan bersama yaitu tujuan bersama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. PTSP Kabupaten Tana Tidung juga harus bisa melakukan *loby* dengan pimpinan tim teknis dari dinas-dinas terkait, karena menurut teori karakteristik koordinasi, tanggung jawab koordinasi terletak pada pimpinan. Sehingga apabila PTSP Kabupaten Tana Tidung bisa melakukan *loby* kepada pimpinan, maka koordinasi antara pihak PTSP Kabupaten Tana Tidung dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait akan berjalan dengan haik.

C. Pembahasan

1. Mekanisme Pelayanan Perijinan

1). Dasar Kebijakan atau Perda yang digunakan

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung, telab ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tana Tidung. Dengan peraturan Daerah tersebut didalamnya

terbentuk Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Selanjutnya disusun pula Peraturan Bupati Tana Tidung Nomor 36 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung. Ini menjadi dasar pedoman dalam melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan penerbitan berkas perijinan dan non perijinan usaha. Terdapat 97 (Sembilan puluh tujuh) jenis perijinan yang didelegasikan kewenangannya kepada bidan PTSP di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden No. 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu pintu yang mengamanatkan bahwa harus ada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di daerah-daerah untuk melaksanakan pelayanan penerbitan ijin kepada masyarakat dalam menjalankan kegiatan usahanya.

2). Bentuk Pelayanan Yang Diberikan

Sebagai penyelenggara Pelayanan, Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung telah melaksanakan penerbitan perijinan dalam bentuk perijinan usaha dan non perijinan usaha.

Perijinan usah diantaranya: Izin Mendirikan Bangunan, Ijin Gangguan, Ijin Usaha Jasa Konstruksi, dan lain-lain. Sedangkan Pelayanan Non Perijinan Usaha menerbitkan: Tanda Daftar Perussahaan, Tanda Daftar Gudang, Pelayanan Pengaduan, dan lain-lain.

Dengan adanya pelayanan tersebut diharapkan masyarakat dapat memperoleh kepastian legalitas hukum terhadap kegiatan usaha yang telah didaftarkan perijinannya.

3). Persyaratan Yang Harus Dipenuhi Untuk Memperoleh Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan perijinan ada persayaratan yang barus dipenuhi oleh pemohon. Persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan tertuang dalam daftar ceklist yang disediakan pada bagian pemrosesan perijinan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Tidung.

Pemenuhan persyaratan menjadi salab satu faktor penting dalam pelayanan perijinan. Berkas pendukung sangat diperlukan untuk memenuhi data pemohon yang akan dihimpun dalam satu kesatuan pelaksanaan penerbitan perijinan. Data pemohon yang diperlukan salah satunya akan menjadi dasar data yang akan tercantum dalam berkas perijinan dan dalam pelaksanaan peninjauan lokasi.

4). Mekanisme/Prosedur Pelayanan Perizinan

Prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN /7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik men-jelaskan kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Kesederhanaan tersebut berupa kesederhanaan prosedur pelayanan yang di susun sedemikian rupa agar tidak berhelit-belit sehingga mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia pada umumnya dan khususnya di Kabupaten Tana Tidung. Masyarakat dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, waktu pemrosesan yang tidak pasti dan tingginya biaya yag harus dikeluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan penyederhanaan prosedur pelayanan guna menjalankan amanat kepmenpan no.63/kep/m.pan/7/2003 tersebut. Peningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang berorientasi kepada kebutuhan dan tuntutan masyarakat dapat diwujudkan dengan mengembangkan fasilitas pelayanan yang berorientasi pada kemudahan akses layanan, baik melalui pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai, penerapan teknologi informasi berbasis komunikasi, pengembangan outlet-outlet pelayanan terpadu

yang mendekatkan lokasi konsumen, pelayanan bergerak (mobile service) maupun dengan pengembangan SDM yang memiliki kompetensi dan komitmen terhadap kepuasan konsumen.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung

1). Transparansi

Keterbukaan dalam pelayanan perijinan di PTSP Kabupaten Tana Tidung telah dilaksanakan, baik itu dalam bentuk keterbukaan layanan maupun keterbukaan informasi. Namun masih perlu adanya peningkatan keterbukaan dalam hal kapan penyelesaian berka perijinan yang dikeluhkan oleb pemohon. Transparansi di PTSP Kabupaten Tana Tidung telab memenuhi 6 prinsip transparansi yang dikemukakan oleh Humanitarian Forum Indonesia (HFI).

Lalolo (2003:13) transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai. Melihat dari pelaksanaan penerbitan perijinan yang dilakukan di Kabupaten Tana Tidung telah menjalankan prinsip ini. Dimana telah dilakukan pemberian informasi baik lisan dan tulisan maupun melalui media elektronik.

Didjaja (2003:261) transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan- kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas

antara pemerintah dengan rakyat. Kesederhanan yang dimaksud disini adalah proses pelayanan publik yang tidak berbelit belit, mudah dipahami

dan mudah di mengerti.

PTSP di Kabupaten Tana Tidung telah memberikan penyederhanaan perijinan, diantaranya adalah dengan mengurangi beherapa persyaratan yang dianggap terlalu banyak. Hal ini diharapkan dapat menpercepat dalam proses pelaksanaan penerbitan berkas perijinan.

2). Akuntabilitas

Menurut Syabrudin Rasul (2002: 8) akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi.

Kemudahan yang telah diberikan dalam hal persyaratan penyelenggaraan perizinan ini tentu dapat memberikan dorongan positif bagi masyarakat di Kabupaten Tana Tidung untuk lebih percaya kepada pihak penyelenggara perizinan, dalam hal ini PTSP Kabupaten Tana Tidung.

Dalam hal ini PTSP Kabupaten Tana Tidung mampu memberikan layanan dan jawaban atas kebutuhan masyarakat Hal ini dapat dibuktikan telah terselenggaranya PTSP di Kabupaten Tana Tidung.

Terlaksananya PTSP di Kabupaten Tana Tidung terus didukung dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik. Hal ini sudah terlaksana, namun tetap harus ada peningkatan dalam setiap tahunnya.

Akuntabilitas yakni para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta serta masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum) sebagaimana halnya pada pemilik kepentingan (Hadi, 2006:150).

Pada dasarnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung bertanggungjawab secara penuh terhadap bentuk pelayanan yang diberikan dan menjamin legalitas perijinan yang diterbitkannya. Hal ini harus tetap menjadi komitmen dalam pelaksanaan pelayanan.

3). Kondisional

Indikator penentu keberhasilan poenyelenggaraan pelayanan adalah pelayanannya yang tepat dapat diterima. Faktor kualitas SDM didalam terselenggaranya pelaksanaan PTSP di Kabupaten Tana Tidung juga menjadi factor penting. Baik itu kualitas kemampuan dalam melayani maupun perilaku yang dimiliki oleh aparat pelayanan.

Dari analisa saya jumlah pegawai juga menjadi perhatian dikarenakan jumlah pegawai tidak sesuai dengan jumlah perijinan yang diterbitkan. Setidaknya perlu dipertimbangkan dari 97 (sembilan puluh tujuh) jenis ijin, harus ada pembagian yang jelas dalam menangani setiap ijinnya.

Pendidikan dan pelatihan juga menjadi hal yang perlu dilaksanakan dalam peningkatan kualitas aparat pelayanan. Ini berbanding lurus dengan apa yang menjadi dasar pelayanan.

Manfaat Pendidikan dan Pelatihan: (1) Mengurangi dan menghilangkan kinerja yag buruk; (2) Meningkatkan produktivitas; (3) Membentuk sikap, loyalitas, da kerja sama yag lebih menguntungkan; (4) Memenuhi kebutuhan perencanaan sumberdaya manusia; (5) Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja; (6) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka. Kelemahan dalam sistem pendidikan dan pelatihan yang ada saat ini adalah pendidikan dan pelatihan tidak dikaitkan dengan sistem analisis jabatan sehingga pendidikan dan pelatihan tidak mampu mengupgrade kemampuan pegawai dalam pelaksanaan tugasnya karena tidak sesuai antara materi pendidikan dan pelatihan dengan kebutuhan pegawai.

4). Partisipatif

Pemerintah Kabupaten Tana Tidung mendorong partipatif masyarakat dalam melakukan pendaftaran perijinan terhadap usaha yang dimiliki oleh masyarakat. Baik melalui lisan dan sosialisasi, maupun melalui media cetak.

Namun dari hasil penelitian yang ada, pada kenyataannya animo masyarakat semakin menurun dalam setiap tahunnya. Menurut peneliti, ini diindikasikan bahwa geografis wilayah Kabupaten Tan Tidung menjadi salah satu faktor yang membuat masyarakat enggan mengajukan

pelayanan perijinan. Walaupun pemerintah Kabupaten Tana Tidung telah menetapkan biaya pengurusan pelayanan perijinan adalah gratis.

Perlu adanya pembenahan dalam mensosialisasikan pelayanan perijinan kepada masyarakat agar lebih proaktif dalam melaksanakan perijinan. Mungkin akan lebih haik juga bila ada pemberian pelayanan dengan cara jemput bola sehingga masyarakat akan berpartisipasi dalam mendaftarkan perijinan untuk bangunan dan usahanya.

5). Persamaan Hak

Pada dasarnya masyarakat menginginkan legalitas hukum pada usaba yang dimilikinya. Pemerintah melalui PTSP Kabupaten Tana Tidung menjalankan pelayanan dengan standar yang jelas. Didasarkan pada aturan yang ada sebagai payung hukumnya. Adanya standar pelayanan dan regulasi ini diharapkam pelayanan tidak hanya menyasar kepada masarakat kelas bawah, tetapi seluruh masarakat mendapat perlakuan yang sama, legalitas perijinan yang sama, penyelesaian perijinan sesuai dengan ketentuannya.

3. Faktor-Faktor Penghambat PTSP

Kendala utama dalam pelayanan perijinan adalah kurangnya aparatur dalam melaksanakan pelayanan perijinan. Kecakapan aparatur menjadi faktor yang harus dipenuhi. Kompetensi pegawai sering menjadi salah satu penghambatnya.

Adapun penjelasan lain menurut Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini:

- Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Jika dilihat dari uraian yang ada, peneliti menyimpulkan kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggungjawab aparatur menjadi faktor utama sebagai kendala dalam pelayanan di PTSP Kabupaten Tana Tidung. Hal ini menyebabkan sistem, dan cara kerja yang ada menjadi tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait analisis sisitem pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Tana Tidung, diperoleh kesimpulan bahwa:

- 1. Mekqanime
- 2. Sistem pelayanan perizinan di PTSP Kabupaten Tana Tidung dapat dilihat dari mekanisme pelayanan perizinan dan implementasi standar pelayanan melalui indicator 1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif dan 5) Kesamaan Hak. Didapatkan hasil bahwa masih terdapat kelemahan-kelemaban pada indikator Transparansi, Kondisional dan Partisipatif.
- di Kahupaten Tana Tidung. Dalam penyelenggaraan system pelayanan terpadu terpadu satu pintu di PTSP Kabupaten Tana Tidung, terdapat banyak faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan perizinan.
 - 1) Kebijakan pemerintah/aturan tentang pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu, terlihat dengan cukup banyaknya aturan hukum yang mendukung pelayanan perizinan terpadu satu pintu baik di tingkat pusat maupun di tingkat lokal, yaitu Kahupaten Tana Tidung sendiri. Hal ini tentu akan memberikan pedoman yang jelas dan sistematis dalam pelaksanaan pelayanan perizinan.

- 2) Sumber daya manusia berkualitas yang dimiliki oleh PTSP Kahupaten Tana Tidung dianggap kurang dan belum maksimal dalam penyelenggaraan PTSP. Hal ini berimbas kepada pembajan kerja yang tidak optimal..
- 3) Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, baik dengan terus mengadakan perizinan atas usaha ataupun bangunannya, maupun melalui penilaian positif terhadap layanan perizinan yang diselenggarakan, dan hal tersebut tentu akan menjadi motivasi bagi PTSP Kabupaten Tana Tidung untuk memherikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat.
- 4) Sarana dan prasarana pelayanan di PTSP, dalam hal ini masih adanya beberapa kekurangan dalam kelengkapan sarana pelayanan maupun sarana kerja bagi pegawai di PTSP Kahupaten Tana Tidung. Hal ini tentu menjadi kendala untuk memaksimalkan kinerja pelayanan perizinan di PTSP Kabupaten Tana Tidung.

B. Saran

- Perlu adanya peningkatan koordinasi dan komunikasi antara PTSP dengan SKPD terkait perizinan yang diselenggarakan oleh PTSP Kabupaten Tana Tidung, agar tercipta kesepahaman bersama mengenai tugas, fungsi, dan wewenang masing-masing.
- Perlunya adanya penambahan aparat pelaksana di PTSP Kabupaten Tana
 Tidung, agar pembagian kerja dapat berjalan dengan baik dan tentunya sesuai

dengan system perekrutan yang telah di atur dalam Undang-undang yang berlaku.

- Perlu adanya pendidikan dan pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelaksanaan aplikasi perizinan online SICANTIK, SPIPISE, ataupun OSS agar pelayanan publik pada PTSP KTT semakin baik
- 4. Sarana dan prasarana yang ada di PTSP Kabupaten Tana Tidung perlu untuk di lengkapi, agar lebih mendukung kinerja para aparat pelaksana pelayanan dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan.



DAFTAR PUSTAKA

Enggarani, Nuria Siswi. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Jurnal Law and Justice*. Vol. 1 No. 1 Hal: 16-29.

Hardjanto, Imam. (2012) Manajemen Sumber Daya Aparatur (MSDA). Malang

Hasibuan, Malayu. (2000) Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi.

Jakarta: Bumi Aksara.

Handoko, T. Hani. (2004). Manajemen. BPFE, Yogyakarta.

- Harnold. (2017). Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas

 Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Daerah

 Kabupaten Malina. eJournal Ilmu Pemerintahan
- Ida Hayu Dwimawanti. (2004). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). Dialogueî JIAKPVol.1,

 No.1, Januari 2004: 109-116109
- Irhan, Muhammad. (2016). Studi Tentang Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor PTSP Kabupaten Penajam Paser Utara. E-Journal Ilmu Pemerintahan. Vol. 4 (1) Hal: 143-154.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
 No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Kotler, Philip. (1994). Marketing Management: Analysis, Planning,

 Implementationand Control, 8th ed Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall

 International, Inc.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2007). Citizen Charter(Kontrak Pelayanan): Pola

 Kemitraan Strategis Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam

 Pelayanan Publik. Makalah disampaikan pada Seminar Persadi, Hotel

 Ibis, Pekanbaru, 16 Juni 2007. Dosen Jurusan Administrasi Negara dan

 Magister Administrasi Publik, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Miarso, Yusufhadi. (2007). Teknologi komunikasi pendidikan: pengertian dan penerapannya di Indonesia, United States, Rajawali 1984
- Moenir, HAS. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nupus, Hayati. (2017). Ombudsman: Pelayanan publik Indonesia rendah Perlu meningkatkan penggunaan teknologi informasi agar pelayanan publik akuntabel dan bebas KKN. Online.
- Pakpahan, Edi Saputra, dkk. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap

 Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota

- Pujirahayu, Rostanti. (2008). Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat pada Aparatur Sekretariat Daerah. Tesis. PPUMI Makassar. Tidak diterbitkan.
- Ramli. (2013). *Ilmu Administrasi Negara*, FISIP; Lab. Otoda, Univ. Tribhuwana Tunggadewi, Malang.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. (2009). Hukum Administrasi

 Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Sadhana, Dr. Kridawati, M.S. (2010). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, CV. Citrab Malang, Malang,
- Setiawan, Ruben (2018, 09 Juli). Urus Izin Investasi Cuma Sejam, Ini 5 Fakta

 Menarik OSS. Diambil 10 Nopember 2018, dari situs World Wide Web:

 https://www.moneysmart.id/fakta-online-single-submission/
- Simamora, Henry. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. STIEYKPN.
 Yogyakarta.
- Sutedi, Adrian. (2010). Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik. Sinar Grafika: Jakarta.

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widodo, Joko. (2001). Good Governance, telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah. Surabaya: Insan Cendekia

Wilman, S.Sos, M.Si. (2013) Model implementasi kebijakan sistem pelayanan perijinan satu atap yang efektif (studi best practice kantor pelayanan perijinan terpadu kab. Jembrana bali) eJurnal Universitas Terbuka



Lampiran I

JENIS-JENIS PERIJINAN DAN NON PERIJINAN

- 1. Pendaftaran Penanaman Modal
- 2. Izin Usaha Penanaman Modal
- 3. Surat Izin Tempat Usaha
- 4. Tanda Daftar Perusahaan
- 5. Surat Izin Usaha Perdagangan
- 6. Izin Sarang Burung Walet
- 7. Izin Mendirikan Bangunan
- Izin Usaha Jasa Konstruksi.
- 9. Izin Penyelenggaraan Reklame
- Izin Penggunaan Lokasi Pedagang Kaki Lima
- 11. Izin Usaha Industri Kecil
- 12. Izin Usaha Industri Menengah
- 13. Izin Usaha Industri Besar
- 14. Izin Usaha Perluasan Usaha Indutri Kecil
- 15. Izin Usaha Perluasan Usaha Industri Menengah
- 16. Izin Usaha Perluasan Usaha Industri Besar
- 17. Tanda Daftar Industri
- 18. Tanda Daftar Gudang
- 19. Perpanjang Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing
- 20. Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja
- 21. Tanda Daftar Lembaga Pelatiban Kerja
- 22. Surat Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta
- 23. Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Usia Dini, Dasar, dan Non Formal
- 24. Izin Penyelenggaraan Kursus Pendidikan Luar Sekolah
- 25. Izin Usaha Biro Perjalanan Wisata
- 26. Izin Usaha Agen Perjalanan Wisata
- 27. Izin Usaha Rumah Makan / Restoran
- 28. Izin Usaha Bara
- 29. Izin Usaha Kafe
- 30. Izin Usaha Pusat Penjualan Makanan meliputi usaha stand makanan dan minuman Kantin, catering, warung kopi, dan lain lain
- 31. Izin Usaha Jasa Boga meliputi took roti, donat kue, minuman dan makanan lainnya
- 32. Izin Usaha Hotel
- 33. Izin Usaha Bumi Pertkemahan
- 34. lzin Usaha Persinggahan Karyawan
- 35. Izin Usaha Villa

- 36. Izin Usaha Pondok Wisata
- 37. Izin Usaha Wisma
- 38. Izin Usaha Gelanggang Olahraga meliputi : lapangan golf, rumah billiard, gelanggang renang, lapangan tenis, lapangan bulutangkis, lapangan futsal, sirkuit motor dan gelanggang bowling, pusat kebugaran jasmani (fitness center)
- 39. Izin Usaha Gelanggang Seni meliputi SIB, Jenis usaha, sanggar seni, galeri seni, gedung pertunjukan seni
- 40. Izin Usaha Arena Permainan meliputi game online, game zone, gelanggang permainan dan ketangkasan
- 41. Izin Usaha Hiburan Malam meliputi sub jenis usaha kelab malam, diskotik pub
- 42. Izin Usaha Panti Pijat
- 43. Izin Usaha Taman Rekreasi meliputi sub jenis taman bermain
- 44. Izin Usaha Karaoke Keluarga
- 45. Izin Usaha Jasa Impresariat dan Promotor
- 46. Izin Usaha Kos-kosan
- 47. Izin Usaha Salon Kecantikan
- 48. Izin Usaha Kolam Renang
- 49. Izin Pendirian Klinik
- 50. Izin Operasional Klinik
- 51. Izin Apotek
- 52. Izin Praktik Apoteker
- 53. Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian
- 54. Izin Kerja Tenaga Pengobatan Komplementer Alternatif
- 55. Izin Surat Tugas Tenaga Pengobatan Komplementer Alternatif
- 56. Izin Praktik Refrakionis Optien
- 57. Izin Praktik Optometris
- 58. Izin Praktik Bidan
- 59. Izin Praktik Keperawatan
- 60. Izin Kerja Perawat
- 61. Izin Praktik Dokter
- 62. Izin Praktik Tenaga Gizi
- 63. Izin Kerja Tenaga Gizi
- 64. Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik
- 65. Izin Praktik Fisioterapis
- 66. Izin Kerja Fisioterapis
- 67. Izin Kerja Radiografer
- 68. Izin Kerja Perawatan Gigi
- 69. Izin Praktik Perawat Gigi
- 70. Izin Praktik Elektromedis
- 71. Izin Kerja Tenaga Sanitarian

- 72. Izin Praktik Okupasi Terapis
- 73. Izin Praktik Terapis Wicara
- 74. Izin Kerja Terapis Wicara
- Izin Kerja Teknisi Gigi
- 76. Izin Praktik Penata Anastesi
- 77. Izin Kerja Ortotis Protestetis
- 78. Izin Praktik Ortotis Protestetis
- 79. Izin Kerja Perekam Medis
- 80. Izin Pengobatan Tradisional
- 81. Surat Terdaftar Pengobat Tradisional
- 82. Surat Izin Menyimpan Obat Untuk Daerah Terpencil
- 83. Izin Mendirikan Rumah Sakit
- 84. Izin Operasional Puskesmas
- 85. Izin Toko Obat
- 86. Izin Operasional Laboratorium
- 87. Izin Operasional Rumah Sakit
- 88. Izin Optik dan Izin Laboratorium Optik
- 89. Surat Izin Insidentil Rekomendasi Sifat Kendaraan
- 90. Surat Izin Usaha Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan
- 91. Surat Izin Usaha Perikanan
- 92. Izin Usaha Perkebunan
- 93. Izin Pembukaan Lahan
- 94. Surat Tanda Daftar Usaha Perkebunan
- 95. Izin Pemotongan Hewan
- 96. Izin Usaha Budidaya Tanaman Pangan
- 97. Izin Lokasi

Lampiran II

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM (IN DEPTH INTERVIEW)

A. Jadwal Wawancara

i. Hari / tanggal

ii. Waktu :

B. Identitas Informan

1. Nama

2. Jenis Kelamin

3. Usia

4. Jabatan

5. Unit Kerja :

C. Pertanyaan Penelitian

- 1. Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Tana Tidung
 - 1. a. Apa kebijakan pelaksanaan PTSP di Kabupaten Tana Tidung?
 - 1. b. Bagaimana Implementasi dari kebijakan yang ada?
 - 1. c. Apa hambatan dan tantangan dalam implementasi kebijakan yang ada?
 - 1. d. Apakah petaksanaan PTSP ini sudah disosialisasikan kepada masyarakat?
- 2. Faktor-faktor penghambat dalam penyelenggaraan PTSP
 - 2. a. Batgaimana alur pelayanan perizinan di PTSP Kabupaten Tana Tidung?
 - 2. b. Bagaimana kualitas pugawai yang ada?
 - 2. c. Bagaimana animo masyarakat terhadap PTSP dalam hal pengajuan perizinan?

Lampiran III

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM (IN DEPTH INTERVIEW)

A. Jadwal Wawancara

1. Hari / tanggal :

2. Waktu :

B. Identitas Informan

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

3. Usia :

4. Pekerjaan

C. Pertanyaan Penelitian

- 1. Menurut anda bagaimana pelayanan di PTSP Kabupaten Tana Tidung
- 2. Bagaimana ketepatan dan kecepatan proses pelayanan
- 3. Bagaimana perilaku pegawai dalam melayani
- 4. Menurut anda apakah ada perbedaan layanan pada kriteria tertentu, misalnya dari perbedaan suku, rasa tau golongan?