

RINGKASAN

Alvia Wardatus Sholeha, 2022, Efektivitas Program Pelayanan Izin Di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif (Pelita Hati) Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo), Dr. Hj. Siti Marwiyah E. M.Si, Verto Septiandika, S.Sos., M.AP.

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah dicapai, dimana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Pelayanan publik dalam konsep good governance atau tata pemerintahan yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila selama proses kegiatan pelayanan dapat dilakukan dengan benar dan baik sesuai prosedur yang ada, serta memberikan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan bagi yang menerimanya (masyarakat). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Perizinan yang Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (Pelita Hati) dalam Pembuatan Surat Izin Usaha di Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo serta untuk membantu pelaksanaan program secara efektif, kita perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat suatu keberhasilannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan menggunakan teori Sedarmayanti (2009:60). Pendataan dilakukan di Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo dengan informan antara lain: Kepala Kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo, staf Kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo dan masyarakat yang menggunakan layanan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program Pelita Hati dalam pembuatan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo sudah berjalan efektif. Ada beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan efektifitas pelayanan perizinan oleh DPMPTSP, yaitu kerjasama yang baik dengan berbagai pihak instansi ataupun yang terkait dan sumber daya manusia yang dimiliki oleh DPMPTSP sudah baik hal tersebut dilihat dari pengalaman, kemampuan atau keterampilan. Sementara itu, beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan program Pelita Hati adalah faktor internal dan faktor eksternal.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Program Pelita Hati