

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah dicapai, dimana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif adalah jika suatu kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Berkaitan dengan kata efektif dalam hal ini pelayanan memberi peran besar dalam kehidupan masyarakat, maka dari itu pelayanan yang baik haruslah efektif dalam pelaksanaannya. 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). Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Ravianto dalam Masruri, 2014:11). Efektivitas adalah suatu pemanfaatan sarana prasarana, sumber daya dalam jumlah tertentu yang

sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan.

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 didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Izin Mendirikan Bangunan, Izin Usaha Angkutan, Izin Usaha Perikanan, Izin Usaha Perkebunan, Izin Usaha Perindustrian, lebih dikhususkan lagi tentang Izin Usaha Perdagangan.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografi daerah, perlu mengoptimalkan peran pelayanan perizinan dengan metode Pelayanan Izin Ditempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan Dan Inovatif. Pelayanan perizinan yang dimaksud adalah memberikan izin pelaksanaan pelayanan

perizinan, izin yang diberikan kepada masyarakat berupa izin usaha mikro dengan modal usaha dibawah Rp. 50.000.000 dan konsultasi atau informasi perizinan. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan izin usaha ini adalah KTP/NIK, Alamat Email/Hp, NPWP (bagi pemohon yang memiliki NPWP). Segala biaya yang terkait dengan pelaksanaan peraturan ini dibebankan pada APBD Kabupaten Probolinggo Tahun Anggaran 2020.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Izin Usaha adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan untuk memulai usaha dan/atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/ atau Komitmen. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS yang selanjutnya disebut Lembaga OSS adalah Lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode

akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Adapun kelebihan dan kekurangan dalam hal pelaksanaan pelayanan yang ada pada Lembaga OSS. Kelebihannya yaitu, akan dipandu dalam pengisian data untuk diunggah secara online, dalam proses pengurusan jika dokumen sudah lengkap bisa langsung datang ke kantor PTSP yang ada di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), semua pelaksanaan bisa terpantau dengan maksimal karena prosesnya berjalan secara transparan. Sedangkan kekurangannya adalah terletak pada tiga aspek utama yaitu, regulasi, sistem dan tata laksana. Terdapat juga pada fitur penentuan lokasi usaha (location tagging) belum sinkron dengan rencana tata ruang daerah.

Gambar 1.1
Rekap Penyelenggaraan OSS pada PTSP

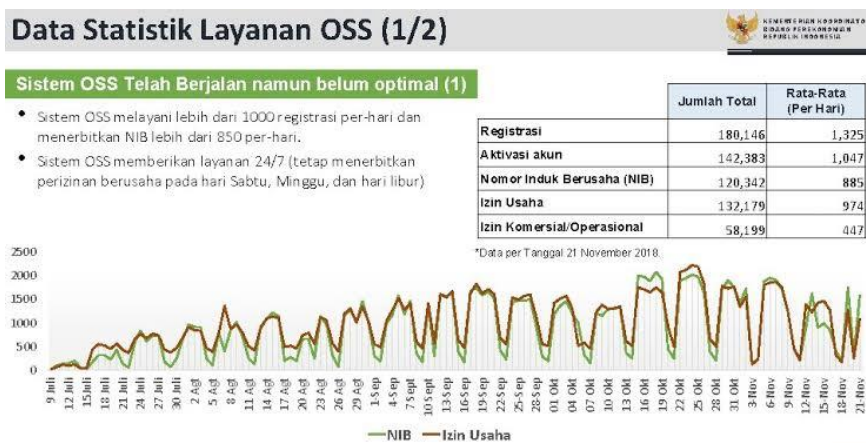
Substansi	Wilayah Jatim			Wilayah Sumut			Wilayah NTB			Wilayah Kalbar			Wilayah Sulsel			DKI
	Provinsi	Surabaya	Sidoarjo	Provinsi	Deli Serdang	Tobasa	Prov.	Mataram	Loteng	Prov.	Pontianak	Kubu Raya	Prov.	Makassar	Maros	
1. Mengajukan akun OSS (Hak Akses OSS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Memiliki Akun PTSP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Mengaktifkan dan Memakai Akun PTSP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Sumber : Laporan Final KPPOD

Dalam pendaftaran izin usaha melalui sistem OSS sebagai sarana pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Indonesia merupakan solusi yang

efektif sebagai bentuk dukungan dari pemerintahan untuk meningkatkan taraf perekonomian masyarakat dan menuju masyarakat industri. Sebelum adanya OSS untuk pengajuan izin usaha bisa memakan waktu berminggu bahkan berbulan-bulan. Sebab, standar persyaratan dan aturan yang dijadikan rujukan antar daerah berbeda satu dengan yang lain.

Gambar 1.2
Data Statistik Layanan OSS



4

Sumber : Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI

Terdapat perbedaan dalam pelaksanaan pelayanan izin usaha sebelum dan sesudah adanya program Pelita Hati. Perbedaannya terdapat pada saat melaksanakan atau mengurus izin usaha, dimana sebelum adanya program Pelita hati ini masyarakat atau pelaku usaha langsung datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo atau ke kantor pelayanan perizinan setempat (MPP Kabupaten Probolinggo) untuk mengurus surat izin usahannya. Namun, untuk mempermudah masyarakat atau pelaku izin usaha dalam pembuatan surat izin usahanya, DPMPTSP Kabupaten Probolinggo

melakukan suatu terobosan atau inovasi dalam pelaksanaan pelayanan perizinan usaha yaitu dengan melakukan program pelayanan izin di tempat dengan hangat, amanah, transparan dan inovatif (Pelita Hati), jadi masyarakat atau pelaku usaha tidak perlu datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Probolinggo atau ke kantor pelayanan perizinan setempat (MPP Kabupaten Probolinggo) untuk mengurus surat izin usahannya, tetapi sebaliknya pegawai DPMPTSP yang mendatangi masyarakat atau pelaku usaha atau yang biasa disebut dengan jemput bola (Nurhayati, 8/12/2021).

Kelebihan dari DPMPTSP adalah suatu Dinas yang bertugas untuk perencanaan penanaman modal, pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, perizinan penanaman modal, pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal serta pengolahan data dan informasi penanaman modal. DPMPTSP mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Perumusan kebijakan bidang perencanaan dan pengembangan, promosi penanaman modal, pelayanan perizinan, pengawasan dan pengendalian penanaman modal, pengaduan dan peningkatan layanan, dan pengelolaan data dan informasi, Pengoordinasian, Pelaksanaan, Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, Pelaksanaan dan pembinaan administrasi kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur, sesuai tugas dan fungsinya.

DPMPTSP Kabupaten Probolinggo berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau bagi masyarakat atau pelaku usaha yang akan mengurus izin. Hal tersebut merupakan wujud dari kepedulian pemerintah terhadap dunia usaha terhadap ketidakpuasan usahawan terhadap proses perizinan dan pelayanan jasa dalam berinvestasi. Program Pelita Hati oleh DPMPTSP Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu jenis pelayanan dari DPMPTSP untuk mempermudah pelayanan perijinan kepada masyarakat yang memiliki usaha mikro, DPMPTSP Kabupaten Probolinggo menggalakkan program Pelita Hati (Pelayanan Izin di Tempat Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif) dengan memberikan pelayanan perijinan di tempat.

Terbentuknya program Pelita Hati ini merupakan suatu bentuk solusi dari DPMPTSP. Harapannya dengan adanya program Pelita Hati ini mampu memberikan kemudahan kepada para pelaku usaha mikro untuk memperoleh ijinnya. Tujuan dari pembuatan surat ijin usaha adalah untuk memberikan kepastian berusaha dan kepastian hukum, sehingga pelaku usaha merasa aman dan terlindungi dalam melakukan kegiatannya. Dan juga menjadi salah satu kewajiban para pelaku usaha untuk memiliki surat ijin usaha.

Gambar 1.3
Program Pelita Hati



Sumber : Probolingokab.go.id

Dengan adanya pelaksanaan kegiatan 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) untuk mewujudkan kualitas pelayanan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo.

Sebelumnya penelitian terdahulu dilakukan oleh Yayat Sudrajat,dkk (2019) yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Lewat Inovasi Jemput Bola (Kajian Deskriptif Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah)”. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dalam inovasi pelayanan perizinan dari segi teknis sudah berjalan dengan baik. Standar operasional yang digunakan pelayanan perizinan jemput bola ini sebenarnya masih sama dengan pelayanan perizinan yang dilakukan di kantor. Yang membedakan dengan sistem pelayanan perizinan hanya terletak pada tempatnya saja. Jika

dilihat dari segi cara kerja sebenarnya Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola ini sudah baik namun harus tetap mempertimbangkan lokasi untuk pelayanan perizinan jemput bola.

Kemudian, yang kedua oleh Christin Yuliani,dkk (2015) yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan *One Day Service* (ODS) Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.” Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas Pelayanan *One Day Service* (ODS) di kecamatan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dan efektif. Seperti prosedur pelayanan sangat sederhana tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian pengurusan SIUP dan TDP sehari selesai dan langsung bisa dibawa pulang, biaya gratis, sarana dan prasarana sudah dalam keadaan baik dan lengkap.

Terdapat pelaksanaan terhadap efektivitas OSS pada tingkat Nasional, yaitu Dalam pendaftaran izin usaha melalui sistem OSS sebagai sarana pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Indonesia merupakan solusi yang efektif sebagai bentuk dukungan dari pemerintahan untuk meningkatkan taraf perekonomian masyarakat dan menuju masyarakat industri. Sebelum adanya OSS untuk pengajuan izin usaha bisa memakan waktu berminggu bahkan berbulan-bulan. Sebab, standar persyaratan dan aturan yang dijadikan rujukan antar daerah berbeda satu dengan yang lain. Sedangkan dalam pelaksanaannya di Provinsi dapat dikatakan belum sepenuhnya berjalan dengan efektif, karena adanya ego di daerah-daerah yang belum mau ditarik kewenangannya oleh pemerintah pusat. Di Kabupaten Probolinggo sendiri juga dapat dikatakan

belum efektif, karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat sehingga mengakibatkan pelaksanaan OSS belum berjalan dengan efektif.

Atas dasar latar belakang permasalahan seperti yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu penelitian dengan judul **“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)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka terdapat masalah yang membuat penelitian ini menarik untuk diteliti adalah Bagaimana Efektivitas Program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (Pelita Hati) dalam Pembuatan Surat Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo Dan Apa Saja Faktor Pendukung Serta Faktor Penghambat dari Program Pelita Hati?

C. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak peneliti capai dalam penelitian yakni sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (Pelita

Hati) dalam Pembuatan Surat Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis hambatan-hambatan dalam Efektivitas Program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (Pelita Hati) dalam Pembuatan Surat Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

Sebagaimana latar belakang dan rumusan masalah diatas maka dapat diketahui, pada dasarnya manfaat penelitian adalah untuk mengetahui 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).

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan tentang Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan dan hambatan-hambatan dalam program Pelita Hati Oleh DPMPTSP.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai literatur maupun refrensi untuk dijadikan acuan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- a. Sebagai salah satu bahan kajian dalam program Administrasi Publik, terutama tentang program Pelita Hati oleh DPMPTSP Kabupaten Probolinggo.
- b. Sebagai bekal wawasan dan pengetahuan penulis dalam mengembangkan pengetahuan berpikir dan belajar menganalisa permasalahan yang muncul di masyarakat, terutama yang terkait dengan program Pelita Hati oleh DPMPTSP Kabupaten Probolinggo.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan secara singkat dan jelas dalam penulisan penelitian ini, untuk memudahkan para pembaca maka penulis menggunakan sistematika penulisan, sistematika penulisan pada dasarnya berisi tentang uraian secara logis tentang tahap-tahap penulisan yang dilakukan, adapun penulisan yang dimaksud adalah:

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini penelitian menjelaskan latar belakang masalah mengapa penelitian memilih tema ini. Di samping itu, bab ini juga memuat rumusan masalah yang bertujuan agar pembahasan dalam skripsi ini tidak meluas dari garis yang telah ditetapkan. Selanjutnya, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang menjelaskan tentang hal-hal yang di sampaikan

untuk menjawab permasalahan yang telah ditentukan, terakhir adalah sistematika penulisan.

2. BAB II Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisikan tentang penjabaran mengenai literature yang digunakan dan mendukung terhadap permasalahan yang dikaji, yaitu mengemukakan penjelasan sebagai sumber keputusan yang menjadi rujukan serta relevan dengan permasalahan yang di bahas yaitu tentang 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).

3. BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, tehnik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan tehnik analisis data.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisikan tentang data-data atau sebuah informasi dari 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) yang diambil dan selanjutnya digunakan untuk menganalisa suatu permasalahan yang ada, serta untuk pengolahan data.

5. BAB V Penutup

Bab V kesimpulan dan saran, berisi jawaban dari rumusan masalah yang memuat kesimpulan terkait 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). Adapun saran berisi hal-hal di luar penelitian yang di temukan selama penelitian di lakukan saran-saran dapat berfungsi sebagai rujukan sekaligus rekomendasi terkait subyek penelitian.