

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian Sebelumnya diketahui untuk memajukan hak-hak yang mendukung masyarakat terhadap pertumbuhan pelayanan publik, maka pemerintah harus dapat mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, transparan, pasti dan efektif. Dengan pembentukan Penyelenggaraan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSTP) Bupati/Walikota berkewajiban melakukan penyederhanaan layanan, meliputi:

- 1) Pelayanan dalam permohonan perizinan/non-perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP);
- 2) Mempercepat waktu pelayanan dengan memangkas tahapan dalam proses pelayanan yang kurang penting, hal ini disesuaikan agar pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- 3) Menekan biaya pelayanan pelayanan izin usaha dengan pengurangan tahap, pengurangan biaya, serta prosedur pelayanan dan rincian menjadi lebih transparan sehingga masyarakat mendapatkan kepastian biaya pelayanan yang tidak melebihi dari ketentuan peraturan daerah;
- 4) Melakukan koordinasi yang lebih baik dengan penyusunan prosedur dalam pelayanan yang dapat dijelajahi dan diketahui pada tahapan proses pemberian perizinan/non-perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;

- 5) Menyederhanakan persyaratan izin usaha dan industri-industri, dapat meluaskan atau membentangkan sistem pelayanan paralel untuk menyederhanakan persyaratan yang tumpang tindih, hal ini juga akan berefek pengurangan berkas kelengkapan yang sama pada dua atau lebih dalam permohonan perzinan;
- 6) Melakukan penghapusan biaya dalam perizinan bagi pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang akan memulai usaha baru disesuaikan dengan peraturan yang berlaku, sebagai upaya pendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi;
- 7) Pemberian hak secara merata bagi masyarakat untuk mudah memperoleh informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan dengan didasarkan pada lingkup tugas serta kewajiban PMPTSP meliputi pemerataan pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai kewenangan Kabupaten/Kota.

Untuk itu, Suhartoyo (2019) berpendapat bahwa kebijakan pada sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang baru tidak akan memberikan dampak atas perubahan dari sistem sebelumnya jika tidak menunjukkan adanya efisiensi serta efektifitas dalam pelayanan, memiliki standar waktu serta biaya yang jelas, memiliki urutan prosedur pelayanan yang sederhana, efektif dan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Untuk itu diperlukannya pengembangan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang dapat didesain dalam pelbagai bentuk. Antara lain: *Pertama*, merupakan satuan/unit kerja dengan memiliki

kewenangan dalam membentuk perizinan secara terpusat. *Kedua*, bentuk Unit Pelayanan (UP) tersebut dirancang sebagai mengurangi jalur birokrasi dan penyederhanaan prosedur dalam pelayanan penanaman modal di daerah secara fungsional. Pengaturan kelembagaan ini harus didukung juga dengan perbaikan dalam standar pelayanan penanaman modal, maupun kualitas sumber daya aparatur, serta komitmen dari para pimpinan di daerah.<sup>10</sup>

Dalam penelitian lainnya, untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dalam untuk mencapai negara yang sejahtera (*welfare state*) dengan tujuan kesejahteraan umum (*bestuurzorg*) dalam rangkaian pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu melakukan penyelenggaraan pelayanan publik (birokrasi) yang baik kepada masyarakat. Karena hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Masyarakat masih menilai bahwa pelayanan publik yang dijalankan oleh para birokrat masih cenderung berbelit, dengan persyaratan dan regulasi yang rumit dan tidak fleksibel. Hal ini sangat jelas akan merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan dan jasa publik.

Menghadapi era kemajuan globalisasi yang merupakan sebuah peluang penuh dengan tantangan, Pemda juga sudah seharusnya menyadari akan ada hal-hal yang harus diperbaiki dalam proses administrasi publik terkait pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan publik. Sehingga didasarkan hal tersebut, berkaitan dengan

---

<sup>10</sup> S. Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" *Administrative Law and Governance Journal*. Vol.2, No.1 (2019). (<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/5074>)

sistem pada perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang saat ini masih terus dikembangkan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten, Kota, Provinsi mengimplementasikan dengan membentuk unit kerja dengan tugas pokok serta fungsinya untuk menyediakan pelayanan perizinan yang diimplementasikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam bentuk Unit Pelayanan Teknis (UPT), Kantor Pelayanan Terpadu (KPT), dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Unit kerja yang dibentuk ini memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan dalam bidang perizinan dan non-perizinan dengan prinsip mudah, murah, cepat, transparan melalui satu pintu (*one stop service*) (Edy Darmawan, 2015).<sup>11</sup>

Untuk menghadapi perkembangan pada era globalisasi yang merupakan sebuah peluang sekaligus tantangan, pemerintah patut menyadari dalam proses administrasi publik terutama dalam pelayanan publik di bidang perizinan seharusnya memiliki aturan yang terstruktur, dinamis, dan terbukti memberikan kepuasan bagi masyarakat. Dalam hal ini dapat dibuktikan dengan mekanisme, sistematika, serta prosedur permohonan, pengaduan ataupun pelaporan yang jelas bagi peningkatan dan perbaikan pelayanan. Selain itu, pemberian pelayanan oleh para aparatur dengan sumber daya terbaik akan menunjang kinerja badan perizinan dalam mengutamakan

---

<sup>11</sup> Darmawan, Edy. 2015. *Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Seminar Nasional "Hukum Perizinan dan Kesejahteraan Sosial. Surakarta: 24 Desember 2015.

kualitas serta kuantitas dalam pelayanan perizinan untuk menciptakan kesejahteraan umum (*bestuurzorg*).<sup>12</sup>

Selanjutnya dalam penelitian terbaru mengenai pentingnya evaluasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai alat manajemen dalam peningkatan efektivitas organisasi atau lembaga. Hal ini dikaitkan karena organisasi yang efektif bersandar pada penilaian dan informasi kinerja terkait evaluasi proses sampai dengan pencapaian tujuan. Terdapat masalah spesifik yang dialami oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu, baik dari pelayanan yang sangat bagus namun sisi kelembagaannya yang tidak berjalan sesuai ketentuan. Ataupun sebaliknya, jika dilihat dari sisi kelembagaannya bagus namun dengan pelayanan yang tidak terlalu baik, bahkan ada yang tidak memiliki kewenangan dalam mengelola banyak perizinan. Tentu saja hal ini akan menghambat jalannya pelayanan publik.

Beberapa masalah spesifik tersebut didasarkan atas analisis empiris yang dilakukan Komisi Pemantau Pelaksana Otonomi Daerah melalui hasil evaluasi membuktikan bahwa Pelayanan Terpadu di daerah masih menghadapi beberapa permasalahan, yaitu;

- 1) Tidak semua kepala Daerah/kepala dinas terkait mau melimpahkan kewenangannya ke kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan alasan beberapa izin terkait dinas spesifik, seperti kesehatan dan lingkungan yang dianggap perlu rekomendasi dan penilaian dari dinas terkait.

---

<sup>12</sup> Enggarani, Nuria Siswi. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*. *Journal: Law and Justice*. ( <https://journals.ums.ac.id/index.php/laj/article/view/2702> )

- 2) Adanya keterbatasan sumber daya manusia, dimana idealnya dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki staf teknis dalam penilaian AMDAL, Kesehatan sipil, serta transportasi. Namun, sejumlah staf tersebut umumnya berasal dari instansi asalnya.
- 3) Status kelembagaan yang memiliki beragam, ada yang berbentuk badan, dinas, dan kantor dengan implikasi yang berbeda-beda. Seperti contoh, jika Lembaga Terpadu Satu Pintu berbentuk dinas dan badan maka akan ada kemudahan dalam berkoordinasi dengan badan/dinas lainnya yang setara. Namun, jika PTSP ini berbentuk kantor, maka menjadi sulit berkoordinasi karena level yang berbeda.

Evaluasi berbasis laporan akuntabilitas yang biasa diimplementasikan menurut Sangkala dan Hamsina (2014), DPM-PTSP selama ini mempunyai suatu kelemahan mendasar yaitu, penggunaan indikator yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan sasaran organisasi. Hal ini berbeda dengan dengan model evaluasi yang menggunakan pendekatan manajemen berbasis kinerja yang dimana penyusunan indikator kinerja ini berasal dari dari sasaran strategis organisasi, yang kemudian di elaborasikan sampai ke level-level unit bagian/subbagian maupun individu pegawai.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Widarayini, Wa Ode. et al., 2022. Evaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara. Vol.13 No.1 (2022). (<https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/71>)

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Wa Ode Widarayini, Muh. Amir, Rahman. (2022)	Evaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara	Pendekatan Penelitian Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil evaluasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara belum optimal dikarenakan dari tiga dimensi evaluasi kebijakan, baru satu dimensi yang terlaksana secara optimal yakni evaluasi proses, satu dimensi evaluasi kebijakan sudah terlaksana namun belum optimal yakni evaluasi dampak kebijakan, dan satu dimensi evaluasi kebijakan belum terlaksana yakni evaluasi konten kebijakan.
2	Suhartoyo (2019)	Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).	Penelitian Hukum Empiris. Menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.	Kebijakan sistem PTSP dapat menjadi alternatif perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap, dengan membentuk Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan.
3	Dr. Nuria Siswi Enggarani S.H. M.Hum (2016)	Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali	Penelitian hukum normatif – empiris. Menggunakan pendekatan perundang-undangan ( <i>statue approach</i> ) dan pendekatan konseptual ( <i>conseptual approach</i> ).	Berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk periode Januari s/d Juni 2014, BPMP2T merupakan badan perizinan yang terstruktur, dinamis dan terbukti memberikann kepuasan bagi masyarakat.

## 2.2 Kajian Kepustakaan

### 2.2.1 Pelayanan Publik Pada Sektor Pemerintahan

#### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dimulai dari perorangan dan bukan dari organisasi maupun instansi pemerintahan. Dalam artian lain, pelayanan merupakan interpretasi dari organisasi atau Lembaga melalui seseorang sebagai penyedia layanan yang berguna untuk menciptakan keberhasilan suatu organisasi.

Gronroos dalam Trisantosa mendefinisikan pelayanan, yaitu;

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai (staf instansi/aparatur) atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan/Lembaga pemberi pelayanan yang dimaksudkan sebagai pemecah permasalahan konsumen/pelanggan (Trisantosa, et al, 2022: 44).

Berdasarkan pendapat Napitupulu (2007: 164) di dalam buku karya I Nyoman Trisantosa, et al (2022): pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat/publik, dimana pelayanan ini tidak berwujud namun dapat dirasakan dan pelayanan tersebut akan hilang dengan sendirinya. Perbedaan dalam jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kekhususannya, seperti melingkupi kebutuhan makanan, pendidikan, perumahan, Kesehatan, keamanan, transportasi, dan sebagainya.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Trisantosa, I Nyoman et al., 2022. Pelayanan Publik Berbasis Digital. (hal.55) Yogyakarta: Deepublish.

Pentingnya pelayanan dalam instansi dimanapun harus dapat mengutamakan kualitas dan kuantitas dari proses pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun instansi pemerintahan sehingga banyak membawa dampak perubahan yang baik untuk kedepannya. Meskipun pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta akan berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah. Dimana instansi swasta menawarkan hal-hal serta pelayanan menarik untuk mendapatkan konsumen, maka instansi pemerintahan adalah memberikan segala hal serta pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Sehingga jika ada kekecewaan konsumen terhadap layanan dari instansi swasta maka mereka dapat mengganti jasa layanannya ke instansi swasta lainnya, namun jika masyarakat kecewa dengan pelayanan dari instansi pemerintahan, mereka tidak dapat berpaling dan hanya dapat memberikan pendapat kepada instansi tersebut untuk memperbaiki layanannya di kemudian hari.

## **2. Pengertian Publik**

Menurut Inu Kencana dalam Trisantosa, et al (2022) mendefinisikan bahwa istilah publik sebagai sekelompok orang yang menyandang kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar serta baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki. Artinya publik merupakan sekumpulan manusia maupun masyarakat yang memiliki persamaan dalam pemikiran yang didasarkan pada peraturan yang berlaku.<sup>15</sup>

Rachmadi (1994: 11-12) membagi publik kedalam dua jenis, yaitu;

---

<sup>15</sup> Ibid., Hal.52.

1) Publik internal, merupakan publik yang menjadi satuan bagian dari suatu unit usaha/instansi. Sebagai contoh di dalam birokrasi pemerintah, publik merupakan para aparat pemerintah yang termasuk juga para pejabat pengambil keputusan atau pimpinan.

2) Publik eksternal, merupakan ‘orang dari luar instansi’ dalam artian masyarakat umum yang memperoleh pelayanan dari birokrasi pemerintahan. Sebagai contoh dalam birokrasi pemerintah dalam bidang pelayanan publik, maka publik atau khalayak eksternalnya adalah warga negara atau masyarakat secara keseluruhan.

Secara umum publik merupakan masyarakat sebagai penerima atau pengguna pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, kepuasan publik merupakan salah satu tolak ukur dari penilaian kinerja aparatur pemerintah atau lembaga pemerintahan dalam menjalankan tugasnya apakah dapat dikatakan berhasil atau tidak berhasil.

Publik merupakan unsur utama dalam pusat penyelenggaraan pemerintahan dalam mencapai kepuasan publik, maka pemerintah harus melaksanakan tugas pokok yang terdiri atas 3 (tiga) fungsi hakiki, yaitu; *service* (pelayanan) akan menghasilkan keadilan, *empowerment* (pemberdayaan) yang akan mendorong kemandirian, dan *development* (pembangunan) untuk menciptakan kemakmuran masyarakat.

### 3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan unsur nyawa dari penyelenggaraan pemerintahan, karena di masa sekarang ini orientasi dari penyelenggaraan pemerintahan adalah kepuasan dari penggunaan pelayanan publik yang fokus berorientasi kepada masyarakat, pihak swasta, dan pemerintah yang terikat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masa kini, dimana semakin terbukanya informasi maka menciptakan sistem publik yang transparansi, akuntabilitas, kolaborasi, inovasi, adanya peningkatan teknologi, dan perubahan kebijakan yang lebih aktif kepada masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2005: 141-145) Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat atau warga pengguna yang membutuhkan layanan publik, seperti pembuatan kartu identitas maupun kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Secara lebih umum, Moenir (2006: 26-27) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan pada faktor material melalui sistem, alur prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan masyarakat atau pengguna layanan sesuai dengan haknya.<sup>16</sup>

Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut agar terus dapat terus beradaptasi dengan perkembangan zaman. Dengan menempatkan publik

---

<sup>16</sup> Ibid., Hal.53.

sebagai pusat dari penyelenggaraan layanan, aspirasi masyarakat akan menjadi alat untuk membuka serta menentukan arah kebijakan dan pengembangan sistem pelayanan publik, maka pelayanan publik wajib dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat, baik bagi masyarakat yang membutuhkan sebagian besar pelayanan atau masyarakat yang hanya membutuhkan sebagian dari pelayanan atau informasi.

Hakikat dari pelayanan publik sesungguhnya adalah menjawab harapan, kebutuhan serta keinginan masyarakat. Sehingga dengan adanya inovasi pelayanan publik secara digitalisasi tentu saja akan melibatkan banyak pihak baik pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat untuk dapat ikut bergerak maju dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, serta pelayanan publik dapat mencapai dan menyentuh seluruh lapisan teratas hingga terbawah dalam memberikan pelayannya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup empat pola pelayanan, sebagai berikut;

- 1) Pada Pola Pelayanan Fungsional, merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan fungsi, tugas, dan kewenangannya.
- 2) Pada Pola Pelayanan Terpusat, merupakan suatu pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal dalam penyelenggara pelayanan berdasarkan pendelegasian kewenangan dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang berkaitan.
- 3) Pada Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi dalam dua pola pelayanan, yaitu;

a. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap,

Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap merupakan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan dalam prosesnya dengan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan.

b. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan penyelenggaraan pelayanan pada satu tempat dengan meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dalam melayani melalui satu pintu.

4) Pada Pola Pelayanan Gugus Tugas, pada pola ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk kelompok tugas yang sama ditempatkan pada instansi penyelenggara pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.<sup>17</sup>

### 2.2.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disebut PTSP merupakan program pelayanan secara integrasi dalam satu kesatuan proses, yang dimulai dari tahap permohonan sampai dengan pada tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu melalui sistem satu pintu. Delegasi kewenangan dalam penyelenggaraan PTSP diberikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

---

<sup>17</sup> Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. ([https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan\\_63\\_03.pdf](https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf))

yang selanjutnya disingkat menjadi DPMPTSP. Program layanan ini merupakan wadah dari perpanjangan tangan pemerintahan kepada pemilik usaha dalam proses perizinan dan non perizinan berusaha. Perizinan berusaha ini dokumen keputusan untuk pemenuhan persyaratan dan penunjang komitmen yang diberikan pemerintah kepada pelaku atau pemilik usaha dalam memulai atau menjalankan usahanya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 tahun 2017, menyatakan bahwa: Sasaran penyelenggaraan PTSP daerah, yaitu untuk mewujudkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang cepat, efisien, transparan, akuntabel, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegrasi, serta meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanannya. Sedangkan untuk tujuan dari terselenggaranya program Pelayanan Satu Pintu ini yaitu;

1. Meningkatkan kualitas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mewujudkan perlindungan serta memberikan kepastian hukum terutama kepada para pelaku usaha.
2. Memberikan akses secara luas kepada masyarakat guna memperoleh pelayanan secara prima; dan
3. Meningkatkan kemudahan dalam berusaha dan berguna menarik daya saing daerah, sehingga memicu pertumbuhan perekonomian daerah.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111514/permendagri-no-138-tahun-2017>)

Jenis-jenis perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) meliputi perizinan dan non-perizinan di bidang:

**Tabel 2.2**

**Jenis-jenis bidang perizinan/non-perizinan pada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat**

No	Nama Bidang	No	Nama Bidang
1	Pendidikan	13	Penanaman modal
2	Kesehatan	14	Kebudayaan dan pariwisata
3	Pekerjaan umum	15	Kepemudaan dan olah raga
4	Perumahan	16	Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri
5	Penataan ruang	17	Perpustakaan
6	Perhubungan	18	Komunikasi dan informatika
7	Lingkungan hidup	19	Pertanian dan ketahanan pangan
8	Pertanahan yang menjadi kewenangan daerah	20	Kehutanan
9	Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak	21	Energi dan sumber daya mineral
10	Sosial	22	Kelautan dan perikanan
11	Ketenagakerjaan dan ketransmigrasian	23	Peternakan
12	Koperasi, serta usaha mikro, kecil, dan menengah	24	Perdagangan
		25	Perindustrian
		26	Pembangunan

*Sumber data: Katalog Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan UPPMPTSP (2022)*

### 2.2.3 Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik

#### a) Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan suatu proses atau hasil pengembangan dari pengetahuan, pengalaman, keterampilan dan menciptakan ataupun memperbaiki produk, baik dalam berbentuk barang maupun jasa, proses, metode yang mampu memberikan nilai pembaharuan secara signifikan. Inovasi sering dikaitkan sebagai perubahan yang dirasakan terkait hal-hal yang baru oleh masyarakat yang mengalaminya. Dalam sektor pelayanan publik, inovasi diartikan sebagai cara baru, ide, atau metode baru yang kreatif dengan pembarui penggunaan teknologi, penyederhanaan, terobosan, pendekatan, maupun struktur organisasi dalam pelayanan yang berguna mendapatkan manfaat, nilai tambah dengan kualitas dan kuantitas yang maksimal.

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge berpendapat terkait definisi inovasi berupa perubahan yang mengacu pada hal-hal berbeda. Lebih jelasnya, inovasi merupakan suatu jenis perubahan yang terspesialisasi dengan gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau meningkatkan suatu produk, proses, atau jasa.<sup>19</sup>

Selanjutnya, Robbins dan Judge juga menjelaskan terkait sumber – sumber inovasi yang paling berpotensi untuk dikaji, seperti pada variable-variabel struktural. Sehingga menghasilkan kesimpulan-kesimpulan berikut ini:

1. Struktur yang menekankan pada pentingnya mencapai keadaptasian dan perkembangan tingkat tinggi (Struktur organik) akan secara positif mempengaruhi

---

<sup>19</sup> Robbins, P. Stephen., & Timothy, A. J. 2017. *Perilaku Organisasi* (Edisi 16)., Hal: 425. (Ratna Saraswati & Febriella Sirait, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat

inovasi. Hal ini dikarenakan mereka lebih rendah dalam kedalaman hierarki organisasi (diferensiasi vertikal), formalisasi, dan sentralisasi.

2.. Kepemilikan manajemen yang panjang dihubungkan dengan inovasi. Artinya kepemilikan manajerial akan melihatkan legitimasi (pengakuan) dan pengetahuan mengenai bagaimana menyelesaikan tugas dan memperoleh hasil yang diinginkan serta sesuai dengan yang dicita-citakan.

3. Inovasi dibina ketika memiliki sumber daya yang lemah. Hal ini dikarenakan biasanya suatu organisasi yang kuat dapat dikatakan mampu atau terbiasa membeli inovasi, menanggung keseluruhan biaya guna melembagakan mereka dan menyerap kegagalan.

4. Dalam organisasi yang inovatif maka di dalamnya terdapat komunikasi yang tinggi antar unitnya. Hal ini diakibatkan karena penggunaan komite atau manajerial yang tinggi, memiliki kekuatan tugas, pelaksanaan tim-tim fungsional secara silang sehingga dapat membangun hubungan antar divisi serta mekanisme-mekanisme lainnya yang memfasilitasi interaksi diseluruh lini departemen organisasi.

Stephen P. Robbins (1994) menjelaskan bahwa Inovasi bukan tanpa harga, dalam membangun inovasi harga yang dibayar adalah kekacauan. Karena dengan adanya akulturasi (pencampuran budaya) pada unit-unit birokrasi dan organis akan menciptakan benturan budaya, dimana yang satu memperhatikan keteraturan atau ketertiban, sedangkan yang lainnya mementingkan fleksibilitas.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Robbins, P. Stephen. 1994. *TEORI ORGANISASI: Struktur, Desain, dan Aplikasi* (Edisi 3), Hal: 377. (Jusuf Udaya, Penerjemah). Jakarta: 1994.

## 2. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi atau bisa disebut transformasi digital merupakan sebuah proses dari kegiatan yang dilakukan secara tradisional dengan proses yang panjang menjadi suatu kegiatan dalam sistem berbasis teknologi digital yang dilakukan secara cepat, tepat, efisien, efektif, transparansi, akuntabilitas, mudah serta dapat memutuskan sistem yang panjang dan rumit sehingga memperoleh sesuatu secara maksimal. Penerapan teknologi pada proses digitalisasi sangat penting dalam implementasi kegiatan guna mempercepat otomatisasi sistem pada segala bidang terutama sektor-sektor potensial dalam negeri.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berperan penting bagi perkembangan dalam setiap sendi kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Menurut Linders (2012) menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat di dalam sosial media merupakan suatu perkembangan secara perlahan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tipologi yang terpadu sebagai sesuatu sistem dengan kategori masyarakat sebagai pusat dari sistem dan pemerintah merupakan platform juga pelaksananya. Tipologi masyarakat menurut pendapat Linders (2012) dibagi menjadi;

- a. *Citizen Sourcing* = dari masyarakat ke pemerintah, menghasilkan pemerintahan yang efektif serta responsif.
- b. *Government as Platform* = dari pemerintah ke masyarakat, membuat pelayanan berbasis Digital/IT/Komputer.

c. *Do it Yourself Government* = dari masyarakat ke masyarakat, terkait hal ini dapat dikatakan pemerintah tidak aktif lagi, namun dapat dijadikan sebagai fasilitator.<sup>21</sup>

### 3. Inovasi Digitalisasi

Inovasi digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintahan masa kini adalah melakukan penyelenggaraan pelayanan berbasis digital dengan menggunakan media-media digital, seperti website pemerintahan maupun layanan aplikasi yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat baik gratis, cepat, mudah, efektif dan efisien.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintahan dibentuk untuk mamajukan kesejahteraan umum dan upaya mencerdaskan kehidupan bangsa, sehingga pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang didukung dengan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima agar dapat menjawab tuntutan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan bermutu, cepat, efektif, dan trasnparan.

Dalam inovasi digitalisasi pemerintah harus dapat memanfaatkan teknologi digital dengan terus berinovasi, karena arus perkembangan dan percepatan teknologi sangat bersaing berlomba-lomba untuk menunjukkan eksistensinya. Pemerintah sebagai penyelenggara publik juga harus dapat bersaing dengan kemajuan dan percepatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat.

---

<sup>21</sup> Trisantosa, I Nyoman et al., 2022. *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish.

Dalam pelayanan publik di era digital, ada beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu;

- 1) Mengidentifikasi kembali proses usaha agar relevan berjalan sesuai dengan tujuan utama pemerintahan, dalam proses digitalisasi dapat diiringi dengan perubahan yang sesuai usahanya.
- 2) Layanan yang diberikan bagi masyarakat harus dapat diupayakan *realtime/* langsung dan diinformasikan secara jelas serta adanya kepastian layanan, sehingga perlu adanya eksplorasi penerapan cara-cara baru dalam memberikan informasi dan layanan terkini kepada publik.
- 3) Melaksanakan pengembangan perangkat digital sesuai dengan mobilitas pegawai untuk mempermudah aktivitas serta kolaborasi antar pegawai dalam kegiatan operasional dan pemberian layanan kepada publik dimanapun dan kapanpun diperlukan.
- 4) Melakukan modifikasi pada proses pelayanan dan usaha yang dilakukan pemerintah sebagai respon serta upaya pemerintah atas perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat di era digital.<sup>22</sup>

Sesuai dengan teori Robins (1994) pemerintah melakukan inovasi bukan tanpa risiko kekacauan. Menyatukan seluruh elemen pada sistem pemerintahan, menggunakan banyak metode baru berbasis digital, serta menyelaraskan seluruh

---

<sup>22</sup> Budianta, Agus. 2020. *Menuju Pemerintahan Digital*.  
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju-Pemerintahan-Digital.html>

kegiatan bagi pelayanan publik berbasis digital merupakan tantangan penuh dengan risiko kekacauan bagi penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan.

Untuk itu penyelenggaraan pemerintahan dengan melakukan transformasi digital harus dilakukan sangat hati-hati dan penuh perhitungan, jika ada kesalahan maka ada kemungkinan bahwa sistem yang digunakan dapat memberikan kegagalan pada proses pelayanan dan membuat kekecewaan pada masyarakat yang menggunakan jasa layanannya. Penggunaan sumber daya manusia yang tepat sebagai pengelola aplikasi dan layanan berbasis digital ini juga sangat berpengaruh pada jalannya sistem, sehingga diperlukan pengelolaan sumber daya manusia sebagai aparatur yang baik dalam pengoperasian sistem berbasis digital masa kini.

Dalam pengembangan inovasi digitalisasi, tidak hanya penggunaan sumber daya manusia dan sistem saja yang mengalami pengembangan dan perubahan. Namun, perubahan juga dapat terjadi pada birokrasi dan budaya organisasi/instansi yang melakukannya. Pengelolaan perubahan dalam birokrasi ini dilakukan dengan proaktif dalam pertumbuhan secara terus-menerus sebagai bagian dari budayanya, hal ini biasa disebut dengan pembelajaran organisasi.

Pembelajaran organisasi sebagai pengembangan kapasitas secara terus-menerus yang dilakukan dalam organisasi dibagi menjadi<sup>23</sup>;

---

<sup>23</sup> Robbins, P. Stephen., & Timothy, A. J. 2017. *Perilaku Organisasi* (Edisi 16)., Hal: 427. (Ratna Saraswati & Febriella Sirait, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat

a) Pembelajaran Loop Tunggal, metode ini dilakukan pada saat organisasi mendeteksi kesalahan, maka proses perbaikan akan disesuaikan pada kebijakan secara rutin yang dilakukan pada masa lalu dan masa sekarang.

b) Pembelajaran Loop Ganda, metode ini dilakukan pada saat organisasi mendeteksi kesalahan, maka proses perbaikan yang dilakukan adalah memperbaiki kesalahan dengan mengubah dan menyesuaikan tujuan, kebijakan, dan standar yang rutin, Pada pembelajaran loop ganda ini, organisasi membuka peluang bagi solusi yang berbeda secara mendasar atas permasalahan-permasalahan sehingga memberikan lompatan drastis dalam peningkatan perubahan yang membuat metode ini dianggap menantang asumsi dan norma yang sudah berakar dalam.

## **2.3 Inovasi Digitalisasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

### **2.3.1 Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Regulasi terkait penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki aneka ragam bentuknya, dari terbitnya Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri Dalam Negeri, dan Peraturan Daerah. Regulasi-regulasi tersebut tentu saja dibentuk sebagai payung hukum dari penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi DKI Jakarta, terutama bagi Dinas PTSP di Kota Administrasi Jakarta Barat.

Dasar Hukum dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Provinsi Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, yaitu<sup>24</sup>:

1. Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2007 Tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undangan (UU) No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan daerah (Perda) Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
7. Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Undang-Undang (UU) No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja; dan
9. Peraturan Pemerintah (PP) No. 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko:

---

<sup>24</sup> UPPMPTSP. 2022. *Katalog Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan*. <https://linktr.ee/ptspjib>.

10. Peraturan Gubernur (Pergub) Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 31 Tahun 2022 Tentang Rencana Detail Tata Ruang Wilayah Perencanaan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

### **2.3.2 Implementasi Digitalisasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Didasarkan pada Peraturan Presiden No 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta peningkatan perekonomian melalui jalur investasi, meningkatkan kualitas serta kuantitas pelayanan perizinan dan nonperizinan baik kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas pada penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah. Maka penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017, yang mengamanatkan bahwa pelimpahan kewenangan penyelenggaraan perizinan/nonperizinan Gubernur atau Bupati/Walikota didelegasikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) di daerah.

Di masa saat ini, dengan kemajuan teknologi dan informasi serta percepatan pembangunan dan pengembangan di dunia usaha, tentu saja kemudahan dalam pelayanan perizinan usaha sangat diharapkan bagi para pemilik usaha. Untuk itu guna melakukan percepatan pelayanan perizinan/non-perizinan, pemerintah telah menerbitkan regulasi baru tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Regulasi ini mengatur dan menjelaskan terkait sistem pendaftaran perizinan berusaha yang

terintegrasi secara elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) sebagai proses inovasi sistem perizinan nasional.

*Online Single Submission* (OSS) adalah media Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang telah terintegrasi.<sup>25</sup> Prinsip dasar dari pelayanan atau program OSS adalah melakukan perizinan yang terstandarisasi serta berintegrasi dengan kementerian teknis serta pemerintah daerah, dengan menggunakan teknologi informasi digital atau elektronik yang mampu diakses dan digunakan oleh masyarakat, pelaku usaha, dan investor. Sistem ini merupakan pembaharuan dari sistem lama yang dimana mewajibkan para pemilik usaha atau investor datang langsung kepada banyak instansi untuk mendapatkan izin berusaha.

Keterkaitan lembaga PTSP dan lembaga OSS adalah pada penyediaan layanan, dimana lembaga PTSP memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan sistem pelayanan dan lembaga OSS memiliki kewenangan dalam menyiapkan sistem. Dengan menggunakan OSS ini para pelaku atau pemilik usaha akan mendapatkan manfaat sebagai berikut;

- 1) Memberikan kemudahan kepengurusan berbagai perizinan berusaha secara baik dalam pemenuhan persyaratan untuk melakukan usaha terkait izin lokasi, lingkungan, dan bangunan, maupun izin operasional dalam kegiatan operasional usaha di tingkat

---

<sup>25</sup> Pasal 1 ayat 8 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/82994/pp-no-24-tahun-2018>).

pusat sampai daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan perizinan.

2) Memberikan fasilitas bagi para pemilik usaha atau pemohon untuk terhubung dengan *stakeholder* dan memperoleh izin secara *real time*, aman, cepat, dan tepat.

3) Memberikan fasilitas para pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat (satu instansi atau lembaga perizinan).

4) Memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha atau biasa disebut dengan Nomor Induk Berusaha (NIB).<sup>26</sup>

### **2.3.3 Prosedur Pelayanan Digitalisasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Prosedur pelayanan berbasis digital merupakan suatu rangkaian sistem yang dilakukan secara berulang dengan menggunakan panduan standarisasi dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian dengan menggunakan sarana teknologi digital untuk menjamin penyelesaian masalah melalui kegiatan pelayanan.

Prosedur pelayanan berbasis digital ini tentu akan memudahkan pemohon dalam mendapatkan pelayanan dalam pengajuan berkas-berkas permohonan, karena pemohon tidak perlu selalu datang ke lokasi pelayanan. Hal ini akan memberikan fleksibilitas, efektifitas, dan efisiensi kepada pemohon dalam melakukan aktivitas

---

<sup>26</sup> Dewan Nasional Kawasan Ekonomi Khusus Republik Indonesia. <https://kek.go.id/online-single-submission>

lainnya. Selain itu, pemohon juga dapat mengetahui sudah sejauh mana berkas atau permohonannya di proses, sehingga pemohon tidak perlu selalu bertanya kepada petugas terkait proses perizinannya. Pelayanan berbasis digital ini juga memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat yang ingin memberikan masukan, saran ataupun kritik dalam pelayanannya.

Pada prosedur pelayanan dalam pengajuan permohonan perizinan berbasis digital atau penggunaan website pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki alur sebagai berikut;



**Gambar 2.1**  
**Prosedur Pelayanan Melalui Aplikasi JAKEVO**



Sumber data: *Katalog Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan UPPMPTSP (2022)*

Sesuai dengan prosedur pelayanan dan pengajuan perizinan berusaha maka dapat dirincikan sebagai berikut :

1) Pemohon melakukan pendaftaran secara online melalui sistem JAKEVO yang kemudian diarahkan untuk melengkapi data diri dan mengunggah atau mengupload berkas-berkas yang dibutuhkan. Kemudian jika berkas sudah lengkap maka pemohon dapat mengajukan atau mengupload berkas permohonan.

2) Selanjutnya berkas permohonan yang sudah masuk akan diperiksa dan diproses oleh tim administrasi, yang kemudian jika berkas sudah lengkap dan benar maka tim administrasi akan menyetujui permohonan. Namun jika berkas pengajuan ada yang kurang lengkap maka tim administrasi akan memberitahukan lampiran berkas yang perlu dilakukan perbaikan.

3) Saat berkas sudah disetujui oleh Tim Administrasi, selanjutnya berkas akan melalui pemeriksaan oleh Tim Teknis. Pada proses ini Tim Teknis akan melakukan pemeriksaan berkas secara teknis dan jika diperlukan akan melakukan peninjauan lapangan. Jika tahap peninjauan telah selesai dilakukan dan memenuhi persyaratan maka Tim Teknis akan menerbitkan Surat Keputusan dan memberikan persetujuan apabila izin/non izin ini disetujui untuk diterbitkan.

4) Selanjutnya Otoritas yang berwenang akan memeriksa berita acara peninjauan lapangan (Izin/Non izin Tertentu). Untuk kemudian Pihak Otoritas akan menerbitkan persetujuan jika permohonan disetujui. Namun jika permohonan tidak disetujui, maka Pihak Otoritas akan memberikan persetujuan surat pengembalian.

5) Pada prosedur terakhir, permohonan yang sudah melalui alur prosedur diatas dan telah disetujui akan mendapatkan Surat Keputusan persetujuan permohonan sebagai bentuk legalitas dari permohonan perizinan. Surat Keputusan tersebut juga dapat langsung didownload pada website JAKEVO.



## 2.4 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berpikir**

