

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang menerapkan otonomi dalam pemerintahan dengan memberikan hak otonom pada daerah setingkat kota atau kabupaten. Salah satu Undang-Undang yang mengatur pelaksanaan otonomi daerah adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Otonomi daerah itu sendiri bertujuan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat. Sebagai konsekuensi dari otonomi daerah tersebut dengan adanya kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangganya sendiri makadapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjawab tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik. Idealnya dengan kebijakan otonomi daerah, maka pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah akan semakin baik dan semakin berkualitas.¹

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pemerintah daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit serta kurang ramahnya para aparatur pemberi layanan dapat dihapuskan. Selama ini sistem dan prosedur pelayanan yang diterapkan birokrasi adalah sistem dan prosedur yang dirasakan rumit dan berbelit-belit oleh masyarakat. Walaupun para aparatur menganggap sistem dan prosedur sudah baik

¹ Agus Dwiyanto.2008.*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.Gajah Mada University Press.hlm 142

dan sesuai, tetapi masih banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan.

Kelambanan pelayanan publik disebabkan oleh kurang baiknya para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, hal ini disebabkan semangat kerja yang buruk oleh para aparatur pelayanan. Akhirnya proses pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Untuk membantu masyarakat agar tidak kesulitan dalam mendapatkan pelayanan maka di Menteri Dalam Negeri (Mendagri) mengeluarkan Peraturan

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, BAB I Pasal 1

Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar pelayanan dapat berjalan efektif dan prima di masing-masing daerah. Dengan berlandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, dan salah satu bentuk dalam memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan publik khususnya bidang perizinan. Sehingga pemerintah membentuk lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang bertujuan untuk memperbaiki iklim investasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memberikan perhatian terhadap usaha mikro, kecil dan menengah.³

Kemudian, Mendagri mengeluarkan Permendagri No. 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pelayanan Unit Perizinan Terpadu di Daerah. Hal ini dimaksudkan agar masing-masing daerah membentuk sendiri instansi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan daerahnya masing-masing. Langkah ini dilakukan agar semua jenis pelayanan yang sama dilakukan dalam satu instansi saja, sehingga masyarakat tidak bingung dan mudah dalam mendapatkan pelayanan. Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di daerah diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang terbuka, efisien, ketepatan waktu dan merata dalam pelayanan.⁴

³Ismayanti.Leny.2015.Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. (Online)* Vol. 4, No. 2 (<http://portal.garuda.org>), diakses 07 Maret 2018)

⁴Saleh.Choirul dkk.Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Publik. (Online)*. Vol.1, No.2 (<http://www.portalgaruda.org>), diakses 05 April 2018)

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, badan dan/atau kantor yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan daerah.⁵ Di era reformasi ini, Pemerintah mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan yaitu survei indeks kepuasan masyarakat (skm) dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik . Terdapat 9 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar kepuasan masyarakat yaitu : persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan sarana prasarana.

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya bidang perizinan Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk memperbaiki iklim investasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

Di Kabupaten Pasaman Dinas yang memiliki kewenangan melaksanakan pelayanan perizinan yaitu terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

⁵Permendagri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman. DPMPTSP Kabupaten Pasaman sudah melakukan survei kepuasan masyarakat dengan 14 unsur pelayanan yang masih berdasarkan Kepmenpan No.25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Daerah . Hal tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Pasaman

No.	Tahun	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
1.	2015	81,47
2.	2016	80,13
3.	2017	73,09

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pasaman 2015-2017

Dari data tabel 1.1 di atas dari jumlah indeks kepuasan masyarakat, mutu penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kabupaten Pasaman tergolong kategori baik. Hal ini dijelaskan dengan jumlah skm tiga tahun terakhir mencapai rata-rata nilai 78,23, yang berdasarkan nilai interval konversi ikm penilaian yang mencapai 62,51-81,25 kualitas penyelenggaraan pelayanan tergolong “baik”.

Dengan berlakunya Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dengan pendelegasian wewenang pelayanan perizinan dan non perizinan. Pendelegasian wewenang pelayanan perizinan dan non perizinan yang diserahkan kepada DPMPTSP Kabupaten Pasaman sesuai dengan Peraturan Bupati Pasaman Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman.

Dimana jumlah perizinan dan non perizinan yang didelegasikan sebanyak 134 jenis yang berasal dari 13 Organisasi Perangkat Daerah yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasaman yang sebelumnya berjumlah 65 jenis izin.⁶ Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman

No.	Jenis Izin	No	Jenis Izin
1.	Izin Prinsip Penanaman Modal		Izin Layak Higiene Sanitasi Kafe
2.	Izin Prinsip Perluasan	69.	Izin Layak Higiene Sanitasi Hotel
3.	Izin Prinsip Perubahan	70.	Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas C dan D
4.	Izin Prinsip Penggabungan	71.	Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C dan D
5.	Izin Usaha Penanaman Modal	72.	Rekomendasi Izin Penanagkara Bibit Tanaman Pangan
6.	Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal	73.	Rekomendasi Izin Usaha Tanaman Pangan Untuk Pengolahan (IUP-P)
7.	Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal	74.	Rekomendasi Izin Usaha Tanaman Pangan (IUP)
8.	Izin Prinsip Penggabungan Penanaman Modal	75	Rekomendasi Surat Tanda Daftar Usaha Budidaya Tanaman Pangan (STD-B)
9.	Izin Gangguan (HO) Kelas 1	76	Rekomendasi Tanda Daftar Usaha Industri Pengolahan Hail Tanaman Pangan (STD-P)
10.	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)	77	Rekomendasi Izin Penangkar Bibir Perkebunan
11.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas 1	78.	Rekomendasi Izin Usaha Perkebunan untuk Budidaya (IUP-B)
12.	Izin mendirikan bangunan yang terletak di Jalan Negara dan Jalan Provinsi	79.	Rekomendasi Izin Usaha Perkebunan untuk Pengolahan (IUP-P)
13.	Izin Lokasi	80.	Rekomendasi Izin Usaha Perkebunan (IUP)
14.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	81.	Rekomendasi Surat Tanda Daftar Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan (STD-P)
15.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	82.	Izin Mendirikan Rumah Potong Hewan (RPH)
16.	Tanda Daftar Industri (TDI)	83.	Izin Mendirikan Rumah Potong Unggas (RPU)
17.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	84.	Izin Mendirikan Rumah Sakit Hewan dan Klinik Hewan
18.	Izin Pengelolaan Pasar Rakyat	85.	Izin Usaha Obat Hewan (Depo,Toko,Pet Shop)
19.	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan	86.	Izin Usaha Unit Pangan Asal Hewan
20.	Izin Usaha Toko Swalayan	87.	Izin Usaha Pematongan Hewan

⁶ Peraturan Bupati Pasaman Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman pasal 4

21.	Izin Usaha Industri Kecil dan Menengah	89.	Izin Usaha Dan Pendaftaran Usaha Peternakan
22.	Izin LPK (Lembaga Kursus Pelatihan)	90.	Izin Usaha Perikanan
23.	Izin LPTKS (Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta)	91.	Izin Pendirian Taman Kanak-Kanak (TK)
24.	Non Perizinan AK 1 (Kartu Pencaker)	92.	Izin Pendirian Kelompok Bermain (KB)
25.	Rekomendasi Pencairan Dana Jaminan Hari Tua	93.	Izin Pendirian Tempat Penitipan Anak (TPA)
26.	Rekomendasi Pengiriman TKI	94.	Izin Pendirian Pos PAUD Terpadu (PPT)
27.	Izin Reklame	95.	Izin Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)
28.	Izin Produksi Industri Rumah Tanggan (IP-IRT)	96.	Izin Lembaga Kursus Pelatihan (LKP)
29.	Izin Praktek Tenaga Keperawatan	97.	Izin Pendirian Taman Bacaan Masyarakat (TBM)
30.	Izin Praktek Tenaga Sanitasi	98.	Izin Pendirian Sekolah Dasar (SD)
31.	Izin Praktek Tenaga Nutrisionis	99.	Izin Pendirian Sekolah Menengah Pertama (SMP)
32.	Izin Praktek Dokter dan Dokter Gigi	100.	Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan
33.	Izin Praktek Mandiri	101.	Izin Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Permukiman
34.	Izin Praktek Bidan	102.	Izin Pembuangan Limbah Cair
35.	Izin Praktek Fisiotherapis	103.	Izin Penyimpanan Limbah B3
36.	Izin Praktek Apoteker	104.	Rekomendasi Kelayakan Lingkungan
37.	Izin Praktek Asisten Apoteker	105.	Izin Trayek
38.	Izin Kerja Apoteker	106.	Kartu Pengawasan Izin Trayek
39.	Izin Kerja Tekhnis Kefarmasian	107.	Surat Izin Usaha Angkutan Orang
40.	Izin Praktek Radiografer	108.	Kartu Kontrol Izin Usaha Angkutan Orang
41.	Izin Kerja Refraksi Optisien	109.	Surat Izin Usaha Angkutan Barang
42.	Izin Praktek Perawat Gigi	110.	Izin Insidental
43.	Izin Praktek Pranata Laboratorium	111.	Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi
44.	Izin Praktek Penyuluh Kesehatan	112.	Izin Usah Kecil Menengah
45.	Izin Praktek Administrator Kesehatan	113.	Izin Mendirikan Menara Telekomunikasi
46.	Izin Praktek Radioterafis	114.	Izin Mendirikan Warnet
47.	Izin Praktek Teknisi Gigi	115.	Rekomendasi Penyelenggraan Siaran
48.	Izin Praktek Elektromedis	116.	Rekomendasi Izin Siara Radio
49.	Izin Praktek Orterik Prostetik	117.	Izin Mendirikan Organisasi Sosial/Yayasan/LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial)
50.	Izin Praktek Teknisi Transfusi Darah	118.	Izin Pengumpulan Uang dan Barang
51.	Izin Praktek Perekam Medis	119.	Izin Pengumpulan Uang dan Barang (SIPUB)
52.	Izin Praktek Keselamatan dan Kesehatan Kerja	120.	Izin Daya Tarik Wisata
53.	Izin Mendirikan Klinik Pertama	121.	Izin Kawasan Pariwisata
54.	Izin Operasional Klinik Pertama	122.	Izin Jasa Transporatsi Wisata

55	Izin Mendirikan Apotik	123	Izin Jas Perjalananan Wisata
56	Izin Laboratorium	124	Izin Jasa Makanan dan Minuman
57	Izin Unit Transfusi Darah	125	Izin Penyediaan Akomodasi
58	Izin Mendirikan Klinik Uama	126	Izin Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi
59	Izin Operasional Klinik Utama	127	Izin Penyelenggaraan Pertemuan,Perjalanan Intensif,Konferensi dan Pameran
60	Izin Optik	128	Rekomendasi Izin Usaha Tanaman Pangan Untuk Budidaya (IUP-B)
61	Izin Toko Obat	129	
62	Izin Sehat Pakai Air (SPA)	130	Kartu Kontrol Izin Usha Angkutan Brang
63	Izin Pengobatan Tradisional	131	Izin Jasa Konsultan Pariwisata
64	Izin Klinik Kecantikan	132	Izin Jasa Informasi Pariwisata
65	Izin Layak Higiene Sanitasi Depot	132	Izin Jasa Pramuwisata
66	Izin Layak Higiene Sanitasi Rumah Tangga	133	Izin Wisata Tirta
67	Izin Layak Higiene Sanitasi Jasa Boga (Cathering)	134	Izin Spa

Sumber :DPMPTSPKabupaten Pasaman 2018

Pada tabel 1.2 di atas dapat dilihat jenis perizinan dan non perizinan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pasaman berdasarkan Peraturan Bupati Pasaman No.14 Tahun 2017. Dilihat dari 134 izin yang ada , tugas yang diemban oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman tentunya bukanlah tugas yang gampang, karena semuanya langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat banyak dan bersifat *urgent* bagi masyarakat.

Sejalan dengan pendelegasian kewenangan, telah diterbitkan pula Peraturan Bupati Pasaman No 17 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik Prizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pasaman. DPMPTSP Kabupaten Pasaman berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau bagi masyarakat atau pelaku usaha yang akan mengurus izin di Kabupaten Pasaman.

Dilihat dari Peraturan Bupati No 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP Kabupaten mempunyai tugas dan fungsi yaitu ;

1. Melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administratif dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian;
2. Pelaksanaan penyusunan program kerja DPMPTSP;
3. Penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
4. Pelaksanaan koordinasi proses penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
5. Pelaksanaan administrasi penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu
6. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Dari sekian banyak tugas dan fungsi yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman peneliti hanya memfokuskan pada tugas dan fungsi DPMPTSP poin ketiga yaitu “penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. karena lebih sesuai dan terkait dengan permasalahan yang peneliti teliti kemudian juga dilihat dari fenomena-fenomena yang peneliti temukan selama survei awal penelitian.

Dengan banyaknya jenis-jenis pelayanan perizinan yang terdapat di DPMPTSP Kabupaten Pasaman tentu akan berpengaruh kepada jumlah pelayanan

perizinan yang telah diselesaikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman setiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini;

Tabel 1.3
Perkembangan Jumlah Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman

Tahun	Jumlah Pelayanan Perizinan
Tahun 2012	27 Jenis
Tahun 2013	35 Jenis
Tahun 2015	65 Jenis
Tahun 2017	134 Jenis

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pasaman 2018

Dari tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun berikutnya telah terjadi peningkatan jumlah pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Pasaman terkait pengurusan pelayanan perizinan usaha. Peningkatan yang signifikan terjadi sejak Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal(KP2TPM) berganti nama menjadi DPMPTSP Kabupaten Pasaman yang dibentuk tahun 2017, beriringan dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Pasaman No.14 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman.

DPMPTSP Kabupaten Pasaman memiliki standar pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan, mulai dari persyaratan serta jangka waktu pelayanan. Dari 134 jenis pelayanan perizinan tersebut standar operasional pelayanannya berbeda-beda tergantung kepada pelayanan perizinan yang dibutuhkan oleh si pelaku usaha, mulai dari persyaratan apa saja yang harus dipenuhi hingga ke lamanya waktu penyelesaian penerbitan yang harus dipenuhi oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Penerbitan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman

Rekapitulasi Penerbitan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Pasaman Tahun 2012-2017

No.	Jenis Izin	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
1.	Surat Izin Temapt Usaha (SITU)	108	125	79	-	108	-
2.	Izin Gangguan (HO) Kelas 1	43	35	53	37	53	21
3.	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)	80	48	32	64	157	106
4.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	42	72	54	38	191	8
5.	Izin Praktek Dokter Spesialis Bersama	-	-	-	-	-	-
6.	Izin Praktek Dokter Umum/Dokter Gigi Bersama	-	-	-	-	-	-
7.	Izin Rumah Bersalin	-	-	-	-	-	-
8.	Izin Balai Kesehatan Masyarakat	-	2	-	-	-	-
9.	Izin Apotik	2	-	1	5	6	5
10.	Izin Toko Obat	6	7	4	6	4	2
11.	Izin Optikal	-	-	-	-	-	2
12.	Izin Salon Kecantikan	-	-	-	-	-	-
13.	Izin Panti Pijat Tradisional	-	-	-	-	-	-
14.	Tukang Gigi	-	-	-	-	-	-
15.	Izin Pengobatan Tradisional	-	-	-	-	-	-
16.	Izin Pusat Kebugaran Jasmani	-	-	-	-	-	-
17.	Izin Praktek Dokter Spesialis Perorangan	-	2	-	-	-	-
18.	Izin Praktek Dokter Umum/Dokter Gigi Perorangan	7	8	11	14	-	-
19.	Izin Apoteker Pengelola Apotik	-	-	-	-	-	-
20.	Izin Apoteker Pengganti	-	-	-	-	-	-
21.	Izin Apoteker Pendamping	-	-	-	-	-	-
22.	Surat Izin Kerja Asisten Apoteker	1	1	-	10	1	-
23.	Izin Fisioterapi	1	-	-	-	-	1
24.	Izin Refraktions Option	-	-	-	-	-	-
25.	Izin Praktek Bidan	30	9	25	30	9	10
26.	Surat Izin Kerja Perawat (SIKP)	1	3	-	-	1	-
27.	Surat Izin Praktek Perawat (SIPP)	1	4	1	11	1	-
28.	Izin Tekniker Gigi	-	-	-	-	-	-
29.	Izin Penangkar Bibit	4	-	1	6	4	-
30.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	474	460	453	471	480	256

31.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	447	439	453	474	448	259
32.	Tanda Daftar Industri (TDI)	34	30	31	29	25	9
33.	Izin Pangkalan Minyak Tanah	3	-	-	-	3	-
34.	Izin Pemakaian Sarana dan Prasarana	-	-	-	-	-	-
35.	Izin Kerja Apoteker	1	3	4	5	1	-
36.	Izin Prinsip Penanaman Modal	-	-	-	-	4	6
37.	Izin Lokasi	-	-	-	-	8	-
38.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	-	-	-	-	4	4
39.	Izin Reklame	-	-	-	-	42	2
40.	Izin Praktek Tenaga Keperawatan	-	-	-	-	5	13
41.	Izin Praktek Dokter dan Dokter Gigi	-	-	-	-	23	29
42.	Izin Kerja Apoteker	-	-	-	-	5	-
43.	izin Kerja Tekhnis Kefarmasian	-	-	-	-	5	-
44.	Izin Tenaga Nutrionis	-	-	-	-	-	1
45.	Izin Praktek Apoteker	-	-	-	-	-	-
46.	Izin Kerja Refraksi Optisien	-	-	-	-	-	2
47.	Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik	-	-	-	-	-	2
48.	Izin Praktek Perekam Medis	-	-	-	-	-	1
49.	Izin Mendirikan Klinik Pratama	-	-	-	-	1	2
50.	Izin Operasional Klinik Pratama	-	-	-	-	-	1
51.	Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C dan D	-	-	-	-	-	1
52.	Rekomendasi Izin Pemangkaran Bibit Perkebunan	-	-	-	-	-	1
53.	Rekomendasi Surat Tanda Daftar Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan (STD-B)	-	-	-	-	-	4
54.	Izin Pendirian POS PAUD Terpadu (PPT)	-	-	-	-	-	28
55.	Izin Lembaga Kursus Pelatihan (LKP)	-	-	-	-	-	1
56.	Kartu Pengawasan Izin Trayek	-	-	-	-	-	1
57.	Kartu Kontrol Izin Usaha Angkutan Orang	-	-	-	-	-	33
58.	Kartu Kontrol Izin Usaha Angkutan Barang	-	-	-	-	-	303
59.	Izin Insidental	-	-	-	-	-	303

JUMLAH	1285	1248	1202	1470	1470	1141
---------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pasaman Tahun 2012-2017

Pada Tabel 1.4 diatas dapat dilihat, DPMPTSP Kabupaten Pasaman sudah menyelesaikan 59 jenis izin yang dikeluarkan, dan berdasarkan tabel diatas izin yang paling banyak dikeluarkan diantara izin yang lainnya adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) , setiap tahunnya DPMPTSP Kabupaten Pasaman menyelesaikan izin berbeda-beda dengan tahun sebelumnya, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pengurusan izin.

UNIVERSITAS ANDALAS

Tabel I.5

Data Perizinan

No.	Jenis Izin	Tanggal di terima	Tanggal diterbitkan	Menurut SOP
1.	Izin SIUP an Usman	7-9 2016	18-9-2016	2 hari kerja
2.	Izin SIUP CV Dua Putri an David Alnes	9 – 11 – 2016	10-12-2016	2 hari kerja
3.	Izin SIUP Belian Jaya an Atarizal	2-11-2016	17-11-2016	2 hari kerja
4	Izin SIUP CV. Rezki Pratama an Rezki Ade Putra	29-5-2017	15-6-2017	2 hari kerja
5.	Izin SIUP Asri Wadi an Raisha	8-5-2017	20-5-2017	2 hari kerja
6.	Izin SIUP CV.Mita Dharma an Azwardi	4-5-2017	29-5-2017	2 hari kerja
7.	Izin Kerja Refraksi Optisien an. Optik Permata	29– 8– 2017	20 – 9 – 2017	3-7 hari kerja
8.	Izin Operasional PAUD an. PAUD Ceria Kasih	25 – 8 – 2017	12 – 9 – 2017	3-7 hari kerja
9.	IMB Yayasan Wakaf Khidmatul Muslim	20 – 4 – 2017	22 – 5 – 2017	5 hari kerja
10.	Izin Penangkar Bibit Perkebunan an. Nazir Karya	25 – 8 – 2017	14 – 9 – 2017	5 hari kerja

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pasaman Tahun 2017

Dari tabel 1.5 di atas, data perizinan yang menjelaskan bahwa ada beberapa izin yang dikeluarkan tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian izin yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pasaman, dan salah satu izin terbanyak yaitu izin Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Izin SIUP merupakan salah satu

izin yang mana dalam penyelenggaraannya tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian izin. ,aka dari itu peneliti ingin memfokuskan penelitian pada penyelenggaraan perizinan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan).

Perizinan merupakan bagian yang terpenting dalam suatu usaha perdagangan, perizinan menjadi hal yang penting karena keberadaan perizinan dapat menentukan keberlanjutan suatu usaha perdagangan dilaksanakan. Dalam menciptakan usaha yang kondusif untuk mendorong peningkatan investasi, perlu didukung dengan penyelenggaraan pelayanan penerbitan SIUP yang prima kepada dunia usaha. Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagai legalitas usaha dibidang perdagangan, karena itu perlu diberikan kemudahan, keseragaman dan ketertiban sehingga dapat meningkatkan kelancaran pelayanan publik.

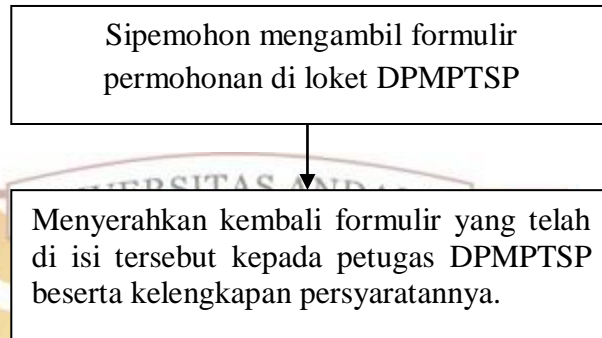
Tujuan dari kepemilikan SIUP ini adalah agar setiap usaha perdagangan dilegalisasi oleh pemerintah, sehingga tidak mendapatkan masalah di kemudian hari. Dasar hukum untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan, yang menyebutkan bahwa perusahaan wajib didaftarkan dalam waktu tiga bulan setelah perusahaan mulai menjalankan perusahaannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan No.36 tahun 2007 Pasal 1 Ayat 2 perusahaan perdagangan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan kegiatan usaha di sektor perdagangan yang bersifat tetap, berkelanjutan, didirikan, bekerja dan berkedudukan dalam wilayah negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan laba.

Setiap izin yang ada memiliki mekanisme penyelesaian izin yang berbeda-beda sesuai dengan SOP yang ada, salah satu contoh pelayanan izin SIUP ;

Gambar 1.1

Mekanisme/Prosedur/Tata Cara Permohonan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) di DPMPTSP Kabupaten Pasaman



(Sumber : Data DPMPTSP Kabupaten Pasaman)

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, tentunya DPMPTSP Kabupaten Pasaman memiliki beberapa kendala yang ditemui dalam proses pelaksanaan pelayanan perizinan, seperti ketersediaan sistem informasi yang masih terbatas, waktu penyelesaian izin yang tidak terlaksana sesuai dengan SOP, keterbatasan sarana dan prasarana dalam konteks optimalisasi pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia yang ada serta kemampuan SDM DPMPTSP yang tidak merata.

Oleh karena itu, tentu dalam pelaksanaan pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman memerlukan tolak ukur pelayanan untuk mencapai tujuan secara optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan utama pelanggan.⁷ Menurut Zeithaml,

⁷ Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius.2007. Service Quality 7 Satisfaction. ANDI Offset. Yogyakarta.hlm 131

Parasuraman dkk, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kenyataan sama dengan harapan, Zeithaml membagi kualitas pelayanan menjadi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Agar pelayanan dapat tercapai secara maksimal, perlu diterapkan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan dimensi pelayanan yang sesuai.

Pertama, akses terhadap ketersediaan informasi. Hal ini dijelaskan melalui wawancara dengan Ibu Nikamtusadissah SH,MH, di bawah ini ;

...Sistim Information Technology (IT Based) DPMPTSP Kabupaten Pasaman belum up to date,masih website yang lama yaitu website KP2TPM, sehingga mungkin masyarakat kesulitan dalam mencari informasi terkini mengenai pelayanan perizinan... (Wawancara dengan Nikmatusadissah SH,MH Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman 26 April 2018 pukul 10:30)

Hasil wawancara di atas bahwa masih belum memadai atau tersedianya Sistem Information Technology (IT Based) yang up todate, akurat yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan informasi bagi calon pengguna investor dalam kaitannya dengan perizinan di daerah mengingat pengguna IT (IT Based) dalam pelayanan perizinan dapat mendukung percepatan waktu, transparansi dan kemudahan akses bagi masyarakat pengguna layanan.

Kedua, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Karena menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting. Hal ini diungkapkan oleh Nikmatussadisah,SH.MH pada kutipan wawancara dibawah ini :

“...Kami memang terkadang bahkan sering mengalami pelambatan pengeluaran izin kepada para pengurus investor yang ada di Kabupaten Pasaman, ini merupakan masalah besar khususnya dalam pengeluaran izin pengurusan izin usaha. Hal ini juga disebabkan karena DPMPTSP Kabupaten Pasaman bekerja sama dengan beberapa Organisasi Perangkat Daerah terkait dengan izin pengeluarannya, terkadang pelambatan izin terhambat dari OPD lainnya...” (Wawancara dengan Nikmatussaidah SH.MH Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman, 14 Maret 2018 puku 10.30 WIB)

Berdasarkan Standar Operasional Procedure (SOP) pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kabupaten Pasaman seharusnya menyelesaikan penyelenggaraan izin sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tetapi ternyata hasil data perizinan menampilkan waktu penerbitan izin berbanding terbalik dengan waktu penerbitan izin yang seharusnya. Seperti contoh pengurusan izin SIUP, menurut SOP waktu penyelesaian penerbitan izin usaha hanya 2 hari kerja, tetapi izin yang diterbitkan mencapai 17 hari kerja.

Hal ini menggambarkan bahwa belum efektifnya DPMPTSP Kabupaten Pasaman dalam menyelesaikan penyelenggaraan pelayanan perizinan, yang mana masih terlihat adanya penyelesaian izin yang melebihi dari waktu penyelesaian sesuai dengan SOP yang ada.

Ketiga, sarana dan prasarana sebagai penunjang kegiatan DPMPTSP Kabupaten Pasaman dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini dijelaskan dalam wawancara dengan Trizia Nova AKMG, pada kutipan wawancara berikut ini ;

“...ada hal yang sangat penting dibahas dalam sarana dan prasarana pendukung penerbitan izin pelayanan, disini kami masih sangat kekurangan jumlah unit komputer yang tersedia, kami hanya memiliki satu unit komputer di front office, sehingga data pengunjung yang datang memerlukan waktu lama dalam proses penginputan data karna kami hanya

memiliki satu unit komputer untuk digunakan 2 orang staff, jadi kami harus secara bergantian melakukan penginputan data. Kami sangat merasa kesulitan...”(Wawancara dengan Trizia Nova AKMG Staf perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman, 07 Maret 2018 pukul 14:00 WIB)

Pada hasil wawancara di atas, dapat dilihat bahwa DPMPSTP Kabupaten Pasaman kekurangan sarana prasana, seperti jumlah komputer tersedia. Kekurangan unit komputer mengakibatkan proses penginputan data menjadi terhambat. Sehingga staff pekerja kesulitan dalam melakukan pekerjaan. Seharusnya agar kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Pasaman dapat berjalan dengan baik dan harus didukung dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai.

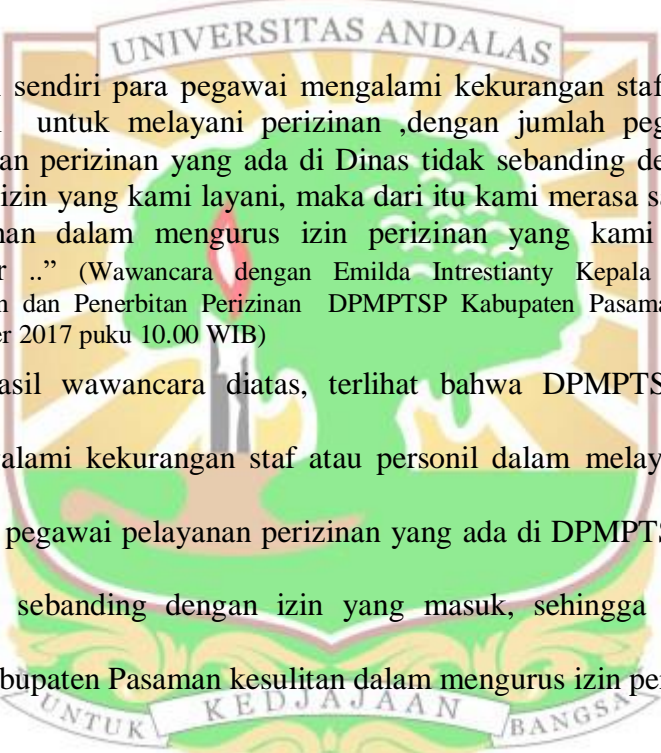
Sarana dan prasarana sebagai penunjang kegiatan pada DPMPTSP Kabupaten Pasaman yang masih belum memadai, menjadikan ruang gerak yang terbatas bagi pegawai pelayanan perizinan dalam mengoptimalkan kualitas dan kuantitas pelayanannya kepada masyarakat khususnya bagi para pelaku usaha di Kabupaten Pasaman.

Keempat, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada DPMPTSP Kabupaten Pasaman dalam merespon pelayanan. Terdapat kendala yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman dalam melaksanakan pelayanan perizinan yaitu sumber daya manusia (SDM) yang ada, permasalahan tersebut adalah permasalahan berupa kuantitas SDM dan juga kualitas SDM. Adapun jumlah pegawai pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman, terdiri atas :

- : Satu orang Kepala Dinas, Satu orang Kepala Seksi Penetapan dan Penerbitan

Izin, satu orang Kepala Seksi Penerimaan dan Penelitian Perizinan, satu orang staf dan dua orang pegawai kontrak.

Jadi, SDM pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman secara keseluruhan terdiri dari 4 orang pegawai dan 2 orang pegawai kontrak. Hal ini tentu mempengaruhi kinerja sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pasaman. Hal ini disampaikan oleh Emilda Intrestianty.S.Sos pada kutipan wawancara berikut :



“...kami sendiri para pegawai mengalami kekurangan staf atau personil untuk melayani perizinan ,dengan jumlah pegawai pelayanan perizinan yang ada di Dinas tidak sebanding dengan banyak izin yang kami layani, maka dari itu kami merasa sangat kewalahan dalam mengurus izin perizinan yang kami urus dikantor ..” (Wawancara dengan Emilda Intrestianty Kepala Seksi Penetapan dan Penerbitan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman, 14 November 2017 puku 10.00 WIB)

Pada hasil wawancara diatas, terlihat bahwa DPMPTSP Kabupaten Pasaman mengalami kekurangan staf atau personil dalam melayani perizinan, dimana jumlah pegawai pelayanan perizinan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pasaman tidak sebanding dengan izin yang masuk, sehingga menyebabkan DPMPTSP Kabupaten Pasaman kesulitan dalam mengurus izin perizinan.

Hal ini dipertegas oleh Nikamtusadissah, pada kutipan wawancara dibawah ini ;

...berdasarkan analisis jabatan, saya sebagai kabid pelayanan perizinan membutuhkan tambahan 2 orang pegawai, dengan penambahan satu seksi lagi di bidang pelayanan perizinan ini, saya masih merasa dengan jumlah pegawai yang ada di bidang perizinan belum cukup, sehingga terkadang dalam memberikan pelayanan belum tercapai secara maksimal...(Wawancara dengan Nikmatussaidah SH.MH Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman, 14 Maret 2018 puku 10.40 WIB)

Saat ini personil atau staf yang tersedia untuk mengurus pelayanan perizinan terdiri empat orang pegawai dan dua orang pegawai kontrak sebagai pembantu pelayanan teknis DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan. Apabila dibandingkan dengan pengurusan izin yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pasaman.

Dengan adanya permasalahan diatas tentu mempengaruhi kinerja pelayanan terpadu satu pintu DPMPTSP Kabupaten Pasaman dalam bekerja dan melayani masyarakat. Dengan hasil kepuasan masyarakat yang tinggi mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pasaman sudah sangat baik. Tetapi dilapangan yang peneliti survei memang masih banyak permasalahan internal yang terjadi . Hal ini menjadi acuan peneliti melihat bagaimana penyelenggaraan pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten dengan IKM yang tergolong sangat baik tetapi masih memiliki banyak kendala.

Berdasarkan fenomena-fenomena dari temuan awal yang peneliti paparkan sebelumnya tentang masalah pelayanan perizinan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Pasaman.Maka dari itu peneliti tertarik untuk melihat serta mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini, peneliti dapat mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

1.4 Manfaat Penelitian

Sehubungan dengan tujuan penelitian ini, maka diharapkan bermanfaat untuk:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Negara, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Negara dalam konsentrasi Manajemen Publik terutama Manajemen Pelayanan Publik. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi mahasiswa Administrasi Negara lainnya. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait permasalahan penelitian ini.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak masyarakat dan pemerintahan dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bidang PTSP di Kabupaten Pasaman.