

**EVALUASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA BANDARLAMPUNG**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**DIRA UZNUL AZIZAH**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDARLAMPUNG  
2018**

## **ABSTRACT**

### **EVALUATION OF INTEGRATED SERVICE SYSTEM ONE DOOR AT THE INVESTMENT OF INVESTMENT AND SERVICES INTEGRATED ONE OF THE CITY OF BANDARLAMPUNG**

**BY**

**DIRA UZNUL AZIZAH**

The implementation of One Stop Integrated Service is the activity of licensing and non-licensing which its management process starts from the application stage until the document is published in one place. In One-Stop Integrated Services, the Head of the PTSP is delegated the authority to sign the entry permit, this means simplifying the services. Simplification of service is an effort to increase the time, procedure, and cost of licensing and non licensing. Licensing is the granting of legality to a certain person or business actor / activity, either in the form of a license or a sign of business list. The implementation of One Stop Services (PTSP) is expected to cut the time and cost needed to manage licensing. The result of the licensing service is more effective, easy and cheaper (Regulation

of the Minister of Home Affairs No. 24 of 2006 on Guidelines of One Stop Integrated Licensing).

The purpose of this study is to evaluate the achievement of the objectives of One Stop Integrated Service Licensing System at the Investment Department and Integrated Service One Door Bandarlampung City. The research method used is descriptive research type with qualitative approach. This study also obtained from interviews, observations, and reinforced with documentation in accordance with the focus of the problem by using evaluation theory. The results of this study in the indicator 1) Effectiveness has not been successful there is a complaint mismatch of the issuance of licenses on SOP becomes the main problem in this indicator 2) Efficiency there are no complaints of socialization and uninformed of service officers at the Department of Investment and PTSP 3) Responsiveness is appropriate because it has satisfied the community as the target of the Investment Office and PTSP.

**Keywords: Evaluation of Service System, Public Service, and One Stop Integrated Service**

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDARLAMPUNG**

**Oleh**

**DIRA UZNUL AZIZAH**

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan.

Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengevaluasi pencapaian tujuan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan diperkuat dengan dokumentasi sesuai dengan fokus permasalahan dengan menggunakan teori evaluasi. Hasil penelitian ini dalam indikator 1) Efektivitas belum berhasil terdapat keluhan ketidaksesuaian terbit surat izin pada SOP menjadi permasalahan utama pada indikator ini 2) Efisiensi terdapat keluhan tidak ada sosialisasi dan tidak informatifnya petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP 3) Responsivitas sudah sesuai karena telah memuaskan masyarakat selaku sasaran Dinas Penanaman Modal dan PTSP.

**Kata kunci : Evaluasi Sistem Pelayanan, Pelayanan Publik, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

**EVALUASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA BANDARLAMPUNG**

**Oleh**

**Dira Uznul Azizah**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar**

**SARJANA ADMINISTRASI PUBLIK**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2018**

Judul Skripsi : **EVALUASI SISTEM PELAYANAN  
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA BANDARLAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Dira Uznul Azizah**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1416041025

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**MENYETUJUI**

1. **Komisi Pembimbing**

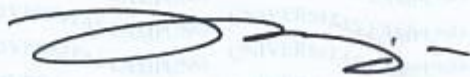


**Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**  
NIP. 19710615 200501 1 003



**Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**  
NIP. 19840630 201504 2 002

2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**



**Dr. Noverman Duadji, M.Si.**  
NIP. 19691103 200112 1002


## MENGESAHKAN

### 1. Tim Penguji

Ketua : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



Sekretaris : **Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**



Penguji Utama : **Simon Sumanjoyo H. S.AN., M.PA**

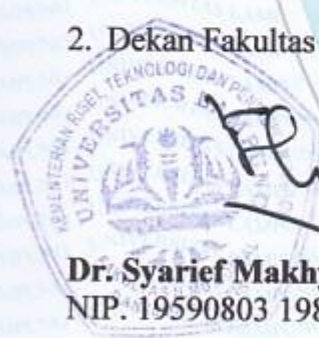
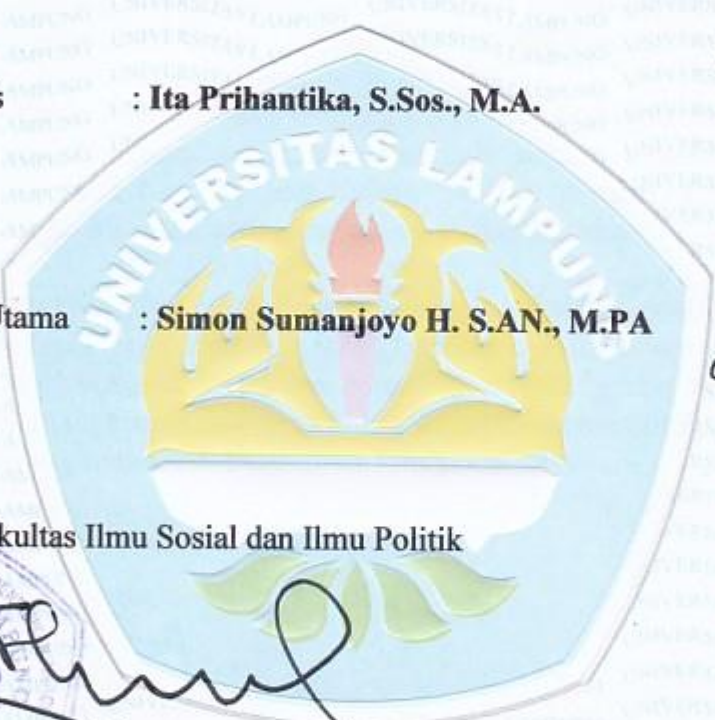


### 2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Dr. Syarief Makhya**  
NIP. 19590803 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **23 Juli 2018**





## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 23 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Dira Uznul Azizah  
NPM. 1416041 025

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Dira Uznul Azizah, lahir di Kotabumi, pada tanggal 3 juni 1996. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Baheram Syah dan Almarhumah Ibu Emma nuni. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) di TK Aisyah, yang diselesaikan pada tahun 2002. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 04 Kotabumi yang diselesaikan pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 1 Kotabumi, yang diselesaikan pada tahun 2011, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 kotabumi yang diselesaikan pada tahun 2014.

Selanjutnya pada tahun 2014, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, melalui jalur Mandiri. Pada tahun 2017, penulis melaksanakan KKN di Desa Karang Endah, Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah selama 40 hari. Selama menjadi mahasiswa pernah mengikuti Organisasi Intra Kampus, yaitu Organisasi Himpunan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara sebagai Anggota Bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS).

## MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

(Q.S Al-Insyirah 6-7)

“Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(Q.S. Al- Mujadalah:11)

Sukses itu bukan kunci kebahagiaan. Sebaliknya, kebahagiaan adalah kunci kesuksesan. Cintai apa yang anda kerjakan, dan anda akan sukses!

(Albert Schweitzer)

## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim*

*Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan yang telah memberikan kesempatan sehingga dapat kuselesaikan sebuah karya ilmiah ini dan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan Syafaatnya di hari akhir kelak.*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

*mama dan papa tercinta*

*Kakak-kakakku tersayang*

*Terima kasih untuk semua dukungan baik moril maupun materil, kasih sayang dan segala doa untukku.*

*Untuk keluarga besarku, sahabat-sahabatku dan juga teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta menemaniku dalam suka maupun duka dalam mencapai keberhasilanku.*

*Para pendidik dan Almamater tercinta...*

## SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Terimakasih untuk kedua orang tuaku, Ayahanda Baheram Syah dan Almarhumah Ibunda Emma Nuni. Terima kasih atas kasih sayang yang telah papa dan mama berikan kepadaku, terimakasih atas semua do’a, motivasi, pengorbanan, didikan yang selama ini kalian berikan kepadaku hingga aku bisa menjadi seperti sekarang ini. Terimakasih atas kepercayaan dan amanat yang selama ini kalian berikan kepadaku untuk menyelesaikan studiku sehingga aku bisa mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik. Semoga

2. dengan mendapatkan gelar S.AP ini aku bisa membahagiakan Papa dan Mama yang sudah di surga, Amin.
3. Terimakasih untuk kakak-kakakku semua Deni, Dona, Detya, Apriyani, Ari dan Imam kasih sayangnya dan semangat yang selalu di berikan untukku sehingga aku bisa mencapai gelar S.AP.
4. Bapak Nana Mulyana, S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing utama. Terima kasih pak atas bimbingan dan motivasi serta masukannya yang banyak membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
5. Ibu Ita Prihantika, S.Sos, M.A selaku dosen pembimbing kedua. Penulis mengucapkan terima kasih atas motivasi, saran dan bimbingannya yang sangat banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
6. Bapak Simon Sumanjoyo, S.A.N.,M.P.A selaku dosen penguji. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala ilmu yang diberikan serta masukan, saran dan bimbingannya yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
7. Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing akademik. Terimakasih pak atas nasehat, arahan, motivasi dan ilmu yang diberikan selama proses pendidikan hingga saat ini.

8. Bapak Dr. Noverman Duadji, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
9. Ibu Intan Fitria Meutia, M.A., Ph.D selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
10. Kepada seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Ibu Selvi, Ibu Dewi, Ibu Devi, Ibu Dian, Ibu Novita, Prof Yuli, Pak Dedy, Pak Eko, Pak Bambang, Pak Syamsul, Ibu Meiliyana, Ibu Anisa, terimakasih banyak untuk semua ilmu yang telah diajarkan kepada penulis.
11. Pak Ashari dan Pak Jauhari selaku staf Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang selalu membantu dalam hal administratif. Terimakasih atas kesabaran dan kesediaannya selama ini.
12. Segenap Informan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung: Penulis mengucapkan terimakasih kepada. Penulis mengucapkan terimakasih kepada bapak dan ibu atas informasi dan juga data-data, bantuan, izin, dan juga waktu luang yang telah diberikan kepada penulis, penulis merasa sangat terbantu dengan bantuan-bantuannya dalam proses turlap, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada Alfath Nurdin yang selalu support aku, yang selalu menemani turlap dalam pengerjaan skripsi ini. Makasih juga udah luangin waktu untuk dengerin keluh kesah aku dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, dan mengajarkan aku untuk terus semangat, dan sabar. Jangan males ya buat kuliah supaya cepet mendapatkan gelarnya.

14. Sahabatku yang selalu menemani selama 4 tahun di jurusan Ilmu Administrasi Negara yang membantuku selama dalam masa perkuliahan membantu menjadi semangatku untuk selalu ke kampus dan tidak pernah lelah untuk selalu bersamaku yaitu Intan destrilia, Anisa utami, Megita amalia maulana, Nur Muharany, Fatwa Nurmallasari, Yunia Mertisanfara, Sondang Gustina.
15. Gelas Antik (Adi Black, Adi kurniawan, Alvin, Ana, Andra, Andriyanto, Anggi Lestari, Anggi Setiawan, Annisa Yurida, Vita, Arif, Arizal, Astri, Athiya, Bella, Binter, Daiska, Deni, Desriyanto, Desy, Dian, Dinda, Ditho, Sari, Anung, Ely, Adon, Fadly, Faiz, Fatra, Ferdian, Ferry, Gusty, Herwan, Hiro, Holil, Idris, Istiqomah, Istie R, Rian, Tije, Julian, Reza, Nana, Meli, Mia, Fazry, Ma'ruf, Ara, Nabila Aisyah, Nabila Cho, Nadya, Ni'mah, Nihan, Niza, Fungsi, Nur Arifah, Asih, Hasan, Idin, Laila, Oci, Okta, Rani, Refi, Regi, Rifki, Ririn, Robi, Roi, Rydho, Sandi, Sangga, Satria, Septika, Sintong, Sisca, Taufik, Tengku, Tiyasz, Trias Cininta, Triaz, Tuti, Wahyu Hidayat, Wahyu Syawaladi, Widi, Yumas, Heni). Serta keluarga besar Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara terutama untuk Gelas Antik yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala kebersamaan dan dukungannya selama proses perkuliahan. Semoga kita sukses semua, Amin.
16. Terimakasih kepada selviana, Opphy, Nuraini, Novi, Ima dan Ina yang selalu baik dan mau menemani kemanapun, yang selalu membantu dalam hal apapun. Semangat terus ya skripsinya jangan pernah males pokoknya, malesnya harus dilawan supaya cepet wisuda. Amin



17. Teman-teman KKN desa Karang Endah, Terbanggi Besar. Aulia Frisca, Tyas, Adi, Kevin, Galih dan Silvi. Terimakasih atas pengalaman berharga selama 40 harinya.
18. Seluruh pihak yang membantu penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis ucapkan terimakasih untuk semuanya.

Semoga sebuah karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandarlampung, 23 Juli 2018

Penulis

**Dira Uznul Azizah**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>x</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>SANWACANA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Batasan Penelitian .....	13
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan tentang Evaluasi .....	14
1. Konsep Evaluasi .....	14
2. Tipe-Tipe Evaluasi .....	15
3. Indikator Evaluasi.....	16
4. Tujuan Evaluasi .....	19
B. Tinjauan tentang Pelayanan Publik .....	21
1. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	24
2. Standar Pelayanan Publik .....	27
3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....	28
C. Tinjauan tentang Perizinan SIUP .....	30
1. Konsep Perizinan SIUP .....	30
2. Persyaratan Izin Usaha Perdagangan.....	31
3. Standar Biaya.....	32

4. Tujuan Pembuatan SIUP .....	33
D. Kerangka Pikir .....	33
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	35
B. Fokus Penelitian.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Teknik Keabsahan Data .....	41
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Kota Bandarlampung .....	44
B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung.....	51
1. Sejarah.....	51
2. Visi dan Misi .....	54
3. Struktur Organisasi dan SDM.....	55
4. Tugas Pokok dan Tata Kerja.....	57
5. Tujuan dan Sasaran .....	58
C. Hasil dan Pembahasan	
1. Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung.....	59
a. Ketercapaian Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu .....	60
2. Efisiensi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu .....	77
a. Sumber Daya Finansial .....	77
b. Sumber Daya Manusia .....	82
c. Sarana dan Prasarana .....	85
3. Responsivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung.....	90
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran.....	95

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
<b>Tabel 1.</b> Jenis-jenis Perizinan Kota Bandarlampung .....	6
<b>Tabel 2.</b> Indikator Evaluasi Kebijakan .....	17
<b>Tabel 3.</b> Daftar Informan Penelitian .....	38
<b>Tabel 4.</b> Perusahaan Industri Besar/Sedang 2010-2014 .....	46
<b>Tabel 5.</b> Banyaknya Usaha Akomodasi di Kota Bandarlampung Tahun 2011-2015 .....	46
<b>Tabel 6.</b> Nilai dan Jenis PMDN dan PMA Kota Bandarlampung .....	73

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
<b>Gambar 1.</b> Alur Prosedur Pelayanan Perizinan .....	8
<b>Gambar 2.</b> Kebijakan Sebagai Sebuah Proses .....	20
<b>Gambar 3.</b> Kerangka Pikir .....	34
<b>Gambar 4.</b> Struktur Organisasi .....	56
<b>Gambar 5.</b> Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	66
<b>Gambar 6.</b> Surat Permohonan SIUP .....	69
<b>Gambar 7.</b> SIUP yang telah terbit.....	70
<b>Gambar 8.</b> Ruang Tunggu Dinas Penanaman Modal .....	87
<b>Gambar 9.</b> Loker PTSP.....	88

**DAFTAR GRAFIK**

<b>Grafik 1.</b> Jumlah Data Pemohon di Dinas Penanaman Modal.....	7
<b>Grafik 2.</b> Pemohon yang sudah terbit 2015-2017 .....	68
<b>Grafik 3.</b> Jumlah Perusahaan dalam PMDN dan PMA.....	73

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia mempunyai wilayah yang luas dan kompleks dimana dalam rangka mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak mungkin semua diserahkan kepada pemerintah pusat. Setiap daerah diberikan kewenangan untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri yang disebut dengan otonomi daerah. Oleh karena itu diberlakukan adanya desentralisasi, yaitu adanya penyerahan wewenang kepada daerah-daerah otonom untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri. Pada tiga keuntungan adanya desentralisasi ini adalah masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam pengelolaan daerahnya serta kebutuhan masyarakat di daerah diharapkan dapat lebih mudah untuk terpenuhi karena tidak harus jauh-jauh mengurus segala sesuatunya ke pemerintah pusat.

Dengan adanya otonomi daerah, mendorong daerah untuk melaksanakan otonominya dengan kewenangan-kewenangan yang efektif yang dapat berjalan dengan demokratis. Adanya diberlakukannya otonomi daerah, hal ini membuat daerah dituntut untuk mengelola dan memanfaatkan secara optimal segala sumberdaya baik ekonomi, sumberdaya alam ataupun sumberdaya manusia yang ada di daerah untuk menjamin berlangsungnya pembangunan daerah.

Perkembangan dan kemajuan otonomi daerah akan terus digalakkan hingga terwujudnya otonomi daerah yang diharapkan yakni otonomi daerah yang mandiri, sehingga ketergantungan pada pusat dapat berkurang serta otonomi daerah tersebut bisa menjadi wadah bagi masyarakat dengan memberikan tanggapan dan respon secara aktif terhadap kebutuhan, kapasitas dan kehendak dari aspirasi masyarakat yang ada di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis, penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh aktor dalam sebuah Negara. Meskipun demikian, peran pemerintah tentunya masih sangat dibutuhkan terkait dengan penyediaan pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan yanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Pada arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki. Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat.

Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan



Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/Badan/Dinas saja.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu). Data menunjukkan bahwa investasi di Indonesia dari waktu ke waktu mengalami penurunan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan dalam pelayanan. Salah satu upaya pemerintah dalam rangka perbaikan dalam pelayanan adalah dengan

dirterbitkannya peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada intinya mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan antara lain:

- 1) Penyederhanaan Sistem dan Prosedur Perizinan Usaha;
- 2) Pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah;
- 3) Pemangkasan waktu dan biaya perizinan;
- 4) Perbaikan sistem pelayanan;
- 5) Perbaikan sistem informasi, dan;
- 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses pelayanan perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu kota Bandarlampung, sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu kota Bandarlampung sebagai wujud nyata komitmen kota Bandarlampung dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan.

Salah satu bentuk pelayanan umum kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan

yang memenuhi prinsip pelayanan yang jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, ekonomis, adil, dan merata. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service* merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Bandar Lampung. Sebagai pusat ibu kota Provinsi Lampung, Bandar Lampung memiliki potensi yang cukup besar sebagai pusat kegiatan pemerintahan daerah, kegiatan perekonomian, pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Tentunya berbagai layanan publik yang diselenggarakan di Kota Bandar Lampung akan menjadi tolak ukur bagi pelayanan publik di Kota/Kabupaten di Propinsi Lampung. Adapun jenis-jenis perizinan yang dilayani oleh Badan Penanaman Modal Perizinan Kota Bandarlampung dalam tabel 1 adalah :

**Tabel 1. Jenis-jenis Perizinan Kota Bandarlampung**

<b>Jenis-Jenis Perizinan</b>	
1. Izin Prinsip Penanaman Modal (IPPM)	11. Izin Gangguan (HO)
2. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal (IPPM)	12. Izin Perletakan Titik Reklame (IPTR)
3. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal (IPPM)	13. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
4. Izin Usaha Penanaman Modal	14. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
5. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal	15. Tanda Daftar Gudang (TDG)
6. Izin Usaha Perluasan / Perubahan Penanaman Modal	16. Tanda Daftar Industri (TDI)
7. Izin Usaha Industri (IUI)	17. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
8. Keterangan Rencana Kota (KRK) dan Izin Pendahuluan Membangun (IPM)	18. Surat Izin Usaha Angkutan (IUA)
9. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	19. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP) dan Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
10. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	20. Surat Izin Usaha Minuman Beralkohol (SIUP-MB)

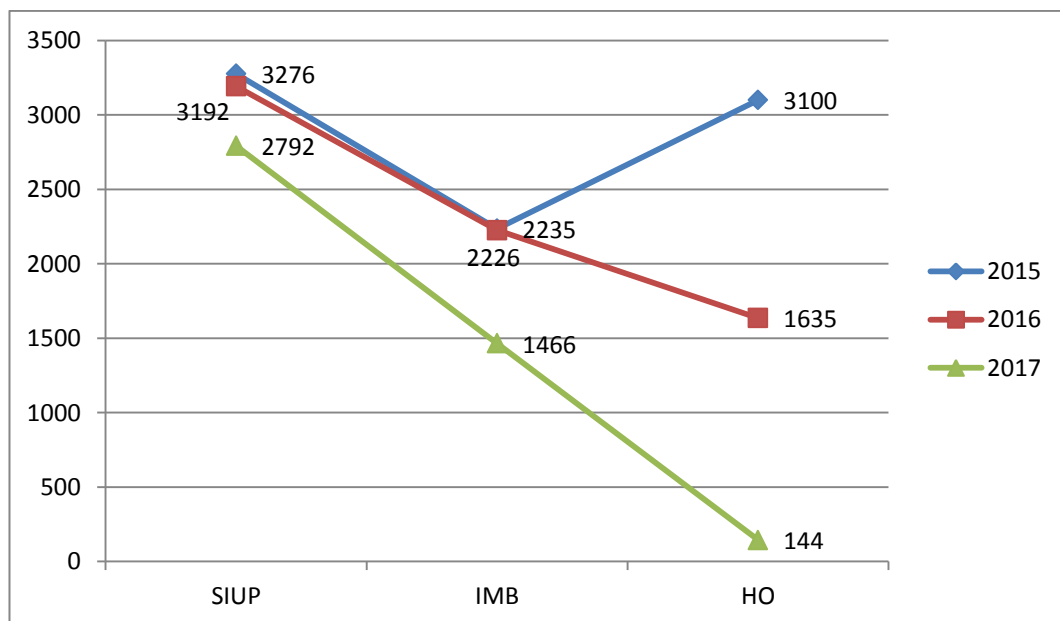
*Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung 2017*

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah merupakan landasan hukum untuk merealisasikan sebuah pelayanan publik yang baik di mata aparat maupun masyarakat. Pada tahun 2004 dikeluarkan Keputusan Presiden (Keppres) No. 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) melalui sistem pelayanan satu atap. Baik pengusaha maupun masyarakat dapat mengurus 20 jenis perizinan yang ada pada Tabel 1 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Bandar Lampung. Dari tabel perizinan yang ditampilkan di Tabel 1. Berikut data dari tiga perizinan yang paling banyak pengajuan dari pemohon.

Dari 20 perizinan yang dikelola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung, bahwa staf yang bernama Ibu Diah bagian informasi dan pengolahan data di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa ada tiga Perizinan yang paling banyak dan sering diajukan masyarakat antara lain :

1. IMB (Izin Mendirikan Bangunan)
2. SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)
3. HO (Izin Gangguan)

**Grafik 1. Jumlah Data Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

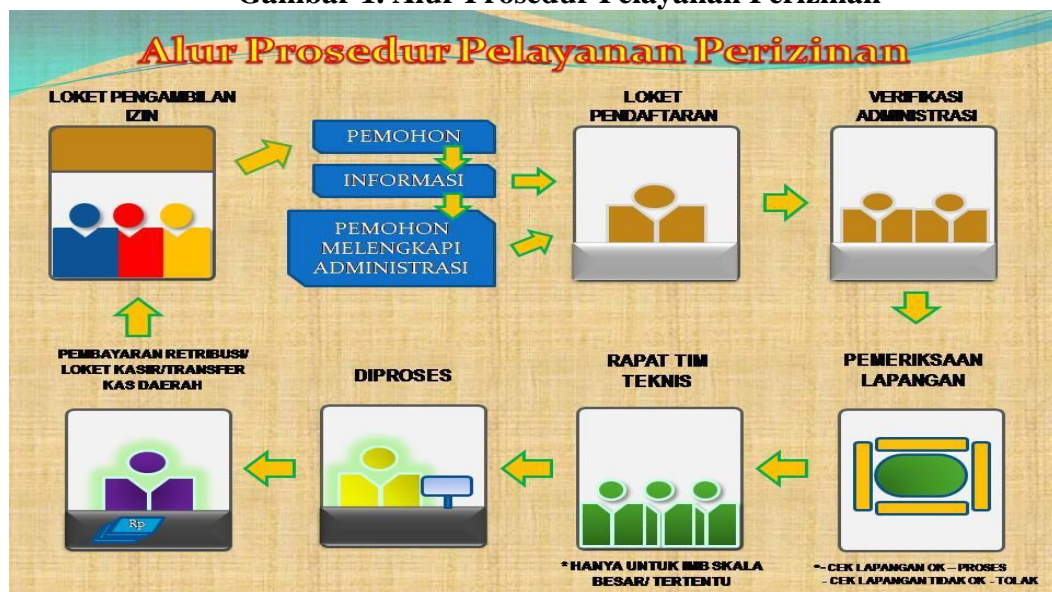


*Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung 2017*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Bandar Lampung dalam memberikan jaminan kemudahan dalam pengurusan pelayanan perizinan, didasarkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Tahap-tahap pemberian

izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung adalah pendaftaran, verifikasi kelengkapan berkas, pemeriksaan lapangan untuk perizinan tertentu seperti IMB dan SITU/HO, rapat tim teknis untuk lima pengajuan izin berskala besar, pemrosesan surat izin yang diajukan, pembayaran retribusi melalui transfer kas daerah Kota BandarLampung dan penyerahan surat izin yang telah diterbitkan. PTSP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu ini memiliki alur prosedur yang ada, setiap pemohon surat izin harus melalui prosedur yang ada untuk membuat surat izin. Di bawah ini alur prosedur pelayanan perizdainan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut :

**Gambar 1. Alur Prosedur Pelayanan Perizinan**



Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Bandarlampung 2017

Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), pengguna usaha menginginkan adanya prosedur atau tata cara pelayanan yang dapat membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang diperlukan. Kepastian jadwal atau waktu

penyelesaian merupakan elemen penting lainnya yang diharapkan masyarakat dari Pemerintah berdasarkan hasil observasi penulis bahwa pelaksanaan pelayanan khususnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) masih belum terlaksana dengan baik, kurangnya informasi mengenai perizinan usaha perdagangan itu sendiri. Pengurusan yang berbelit-belit membuat masyarakat di daerah (setempat) yang melakukan kegiatan usaha perdagangan tidak tertarik untuk membuat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Sementara semua pemilik usaha perdagangan diwajibkan untuk memiliki izin usaha. Pada kenyataannya kondisi yang terjadi saat ini masih belum semua pemilik usaha memiliki surat izin usaha.

Adanya sistem PTSP yang pemerintah adakan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan perizinan masih belum baik bagi masyarakat itu sendiri dilihat dari masukan perwakilan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) Tim Kemenpan RB dipimpin Kepala Bidang Deputi Pelayanan Publik Kemenpan RB, Aris Samson yang dikutip dari bahwa Aris mengevaluasi sarana prasarana yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dinilai perlu pembenahan. Termasuk standar pelayanan, pengelolaan pengaduan dan sistem informasi. Sarana dan prasarana di PTSP perlu pembenahan. Termasuk standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan pelayanan informasi. Pelayanan yang tergabung di PTSP kondisinya masih kurang terutama diruang tunggu yang terlalu sempit. Warga yang mengurus perizinan

atau administrasi kependudukan banyak tidak dapat tempat duduk dan mengantri diluar gedung.<sup>1</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancaradengan Bapak Rama selaku Staf Bidang Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatakan ada keluhan masyarakat dalam pelayanan perizinanantara lain pengimplementasian sistem pelayanan terpadu satu pintu yang belum optimal, belum optimalnya pelaksanaan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, tepattransparan dan akuntabel, ketidak sesuaian lama proses pelayanan perizinan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan pernyataan masyarakat sebagai pemohon di Dinas Kantor Penanaman Modal yang bernama bapak Rahmat mengeluhkan proses yang berbelit-belit, dan ketidaknyamanan perilaku yang diberikan staf pegawai yang membantu perizinan kepada pemohon, bapak rahmat juga menyayangkan susahnya informasi yang didapat untuk pemohon.

Hasil penelusuran dari media online adanya keluhan yang dialami oleh selaku Direktur PT. Pustaka Karya Sejati, Setio mengaku dinas tersebut melanggar janji waktu pembuatan surat izin tersebut, Setio menduga ada indikasi yang lain yang terjadi dalam dinas tersebut. Janjinya lima belas hari kerja selesai tetaplebih dari hari yang telah ditentukan antara pegawai yang membuat tanda terima berkas dan dengan yang melayani proses tidak sesuai. Pembuatan izin tersebut Setio

---

<sup>1</sup> DH Sihotang, “**Perwakilan** dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) menyambangi kantor pelayanan satu atap atap Pemerintah Kota Bandar Lampung” diakses di<https://kupastuntas.co/kota-bandar-lampung/2017-07/kunjungi-kantor-satu-atap-pemkot-bandar-lampung-ini-masukan-dari-pejabat-kemenpan-rb/> pada tanggal 26 juli 2017.



mengaku pihaknya sebelumnya telah menanyakan biaya penerbitan perizinan dengan salah satu biro jasa di Kota Bandarlampung yang mematok biaya sampai tiga juta rupiah namun berbeda dengan mengurus sendiri yang hanya sampai tiga ratus ribu. Setio menduga ada maksud dan sesuatu dibalik terlambatnya penerbitan surat tersebut yang harusnya telah selesai proses.<sup>2</sup>

Masyarakat pula banyak yang mengabaikan adanya SIUP bapak Wahidi selaku pemohon perizinan SIUP mengatakan masih banyak masyarakat yang tidak membuat SIUP, pemerintah juga menyayangkan hal ini dikarenakan pemerintah sudah berupaya mempermudah dengan dikeluarkan program PTSP walaupun masih banyak keluhan masyarakat, pemerintah meminta agar masyarakat sadar akan betapa pentingnya SIUP.

Guna mendukung pencarian informasi hasil sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu, maka penelitian ini mengarah pada evaluasi terhadap pencapaian tujuan sistem pelayanan perizinan tersebut dengan mengangkat judul “Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung”.

---

<sup>2</sup> Anisa, “Tidak Tepat Waktu, Pemohon Izin Via Online di Bandar Lampung Mengeluh”, diakses di <https://www.kupastuntas.co/2017/02/01/tidak-tepat-waktu-pengurusan-izin-via-online-dipersoal/> pada tanggal 1 februari 2017.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengevaluasi pencapaian tujuan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

### 1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu atau menjadi bahan masukan untuk pihak lain yang ingin melakukan penelitian ulang dengan menggunakan cara penelitian yang berbeda dan informan-informan penelitian yang lebih baik dari sebelumnya.

### 2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi *stakeholders* yang berkepentingan pada Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung.

### **E. Batasan Penelitian**

Penelitian ini hanya dibatasi oleh satu perizinan yang ada di Kota Bandarlampung yaitu tentang perizinan SIUP melihat dari data Dinas tersebut bahwa SIUP yang memiliki paling banyak pemohon dari 20 perizininan yang dilayani PTSP Bandarlampung.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Tinjauan tentang Evaluasi**

#### **1. Konsep Evaluasi**

Menurut Subarsono (2016:119), evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Rossi & Freeman dalam Pasolong (2013:6) juga mengungkapkan bahwa evaluasi digunakan untuk mempelajari tentang hasil yang diperoleh dalam suatu program untuk dikaitkan dengan pelaksanaannya, mengendalikan tingkah laku dari orang-orang yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program, dan mempengaruhi respon dari mereka yang berada diluar lingkungan politik.

Badjuri & Admin dalam Pasolong (2013:60) mengatakan bahwa evaluasi kebijakan merupakan salah satu tahapan penting dalam kebijakan. Keban dalam Pasolong (2013:60), salah satu bidang penting lain yang dipergunakan untuk mengawasi jalannya proses implementasi adalah monitoring. Di dalam proses monitoring ini dilakukan pengamatan langsung ke lapangan dan hasil-hasil sementara untuk dinilai tingkat efisiensi dan efektivitasnya.

Menurut Wibawa, dkk dalam Nugroho (2008 : 477), evaluasi kebijakan publik memiliki empat fungsi yaitu:

1. Eksplanasi. Evaluasi dapat memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola hubungan antar dimensi realitas yang diamati.
2. Kepatuhan. Evaluasi akan memberikan penjelasan akan perilaku para birokrat apakah telah sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan.
3. Audit. Melalui evaluasi dapat diketahui, apakah output benar telah sampai kepada sasaran kebijakan.
4. Akunting. Evaluasi akan memberikan informasi akibat social dan ekonomi dari kebijakan tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai evaluasi, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu proses penilaian terhadap seluruh proses yang dilaksanakan oleh organisasi agar dapat diketahui berhasil atau tidak dan tercapainya suatu tujuan.

## **2. Tipe-Tipe Evaluasi**

Evaluasi ini ada beberapa tipe evaluasi berikut ini ada dua tipe evaluasi menurut Parsons, (2008;349-552) dua tipe dalam evaluasi tersebut adalah :

### *1. Formative Evaluation*

Palumbo dalam Parsons (2008;549) mengemukakan bahwa evaluasi formatif adalah evaluasi yang dilakukan ketika kebijakan atau program sedang diimplementasikan merupakan analisis tentang “seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan apa kondisi yang bisa meningkatkan keberhasilan

implementasi”. Fase implmentasi membutuhkan evaluasi “formatif” yang akan memonitor cara dimana sebuah program dikelola atau diatur untuk menghasilkan umpan balik yang bisa berfungsi untuk meningkatkan fase implementasi. Rossi dan Freeman dalam Parson (2008:550), mendeskripsikan metode evaluasi ini sebagai evaluasi pada tiga persoalan, yaitu :

- a. Sejauh mana sebuah program mencapai target populasi yang tepat;
- b. Apakah penyampaian pelayanan konsisten dengan spesifikasi desain program atau tidak;
- c. Sumber daya apa yang dikeluarkan dalam pelaksanaan program.

## *2. Summative Evaluatuion*

Palumbo dalam Parson (2008:552) mendefinisikan evaluasi sumatif digunakan untuk mengukur bagaimana sebuah kebijakan atau program telah memberikan dampak terhadap masalah yang ditangani. Evaluasi summatif memantau pencapaian tujuan dan target formal setelah suatu kebijakan atau program diterapkan untuk jangka waktu tertentu. Evaluasi sumatif dilakukan pascaimplementasi, dimana evaluasi dimaksudkan untuk memperkirakan dan membandingkan dampak dari intervensi terhadap kelompok dengan kelompok lain.

## **3. Indikator atau Kriteria Evaluasi**

Menilai keberhasilan suatu kebijakan perlu dikembangkan beberapa indikator, Dunn (2013:610) mengembangkan indikator atau kriteria evaluasi mencakup enam indikator sebagai berikut :

**Tabel 2. Indikator Evaluasi Kebijakan**

NO	Kriteria	Penjelasan
1	Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?
2	Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?
3	Kecukupan	Seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah?
4	Pemerataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata pada kelompok masyarakat yang berbeda?
5	Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu?
6	Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?

*Sumber : Dunn, 2013:610*

- a. Efektivitas. Menurut Dunn (2013:429) yaitu Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai. Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. efektivitas berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan nilai moneter.
- b. Efisiensi. Menurut Dunn (2013:430)seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi, yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.
- c. Kecukupan. Menurut Dunn (2013:430) seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah. Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan

menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

- d. Kesamaan (*equity*). Menurut Dunn (2013:434) apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda. Kesamaan erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Suatu program tertentu mungkin tidak dapat dikatakan efektif, efisien dan mencukupi namun mungkin ditolak karena menghasilkan distribusi yang tidak merata. Hal ini dapat terjadi dalam beberapa kondisi. Mereka yang membutuhkan tidak menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.
- e. Responsivitas. Menurut Dunn (2013:437) apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu. Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan. Misalnya program rekreasi dapat menghasilkan distribusi fasilitas yang merata tetapi tidak responsif terhadap kebutuhan kelompok masyarakat tertentu (misalnya penduduk usia lanjut).



- f. Ketepatan. Menurut Dunn (2013:438) apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai. Kriteria ketepatan ini menganalisis tentang manfaat dari suatu kebijakan, yakni apakah hasil yang dicapai benar-benar berguna bagi masyarakat khususnya kelompok sasaran.

Uraian Indikator dari Evaluasi di tabel tersebut bahwa peneliti memilih indikator evaluasi efektivitas, efisiensi dan responsivitas karena dalam tiga indikator tersebut sangat berkaitan dibidang evaluasi, dimana pada evaluasi biasanya menekankan pada hasil yang sudah dicapai dan dimana tiga indikator ini juga menekankan pada hasil dari evaluasi yang akan diteliti pada judul Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Satu Pintu di Kota Bandarlampung. Peneliti juga melihat kendala yang dihadapi dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan Publik oleh karena itu peneliti memilih tiga indikator tersebut menurut peneliti dari tiga indikator efektivitas, efisiensi dan responsivitas cukup untuk mengevaluasi sistem pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

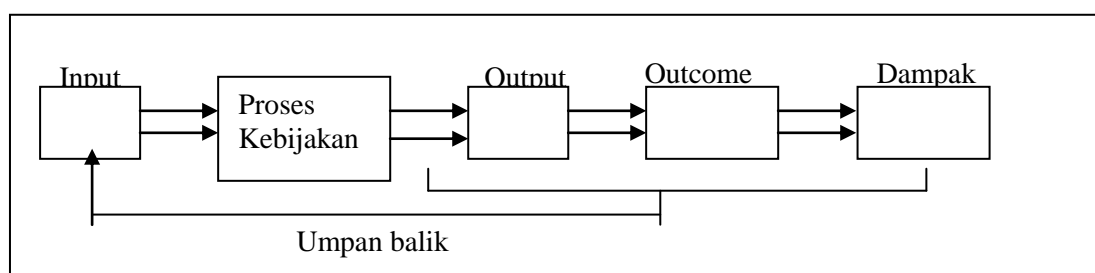
#### **4. Tujuan Evaluasi**

Evaluasi ini terdapat tujuan menurut Subarsono (2016:120-122), evaluasi memiliki beberapa tujuan yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan. Melalui evaluasi maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.

2. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan. Dengan evaluasi juga dapat diketahui berapa biaya dan manfaat dari suatu kebijakan.
3. Mengukur tingkat keluaran (*outcome*) suatu kebijakan. Salah satu tujuan evaluasi adalah mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan.
4. Mengukur dampak suatu kebijakan. Pada tahap ini lebih lanjut, evaluasi ditujukan untuk melihat dampak positif maupun negatif.
5. Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi, dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran pencapaian target.
6. Sebagai bahan masukan (*input*) untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan akhir dari evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik (Gambar 2).

**Gambar 2. Kebijakan Sebagai Sebuah Proses**



Sumber : Subarsono, 2016:121

*Input* adalah bahan baku (*raw materials*) yang digunakan sebagai masukan dalam sebuah sistem kebijakan. Input tersebut berupa sumberdaya manusia, sumberdaya finansial, tuntutan-tuntutan, dukungan masyarakat. Sistem politik melalui para aktornya melakukan proses konversi dari input menjadi output. Selama proses konversi ini terjadi *bargaining* dan *negosiasi* antar para aktor yang

berkepentingan yang mungkin berbeda atau bisa sama. *Output* adalah keluaran dari sebuah sistem kebijakan, yang dapat berupa peraturan, kebijakan, pelayanan/jasa, dan program. Sedangkan *outcome* adalah hasil suatu kebijakan dalam jangka waktu tertentu sebagai akibat diimplementasikannya suatu kebijakan. Kemudian *Impact* (dampak) adalah akibat lebih jauh pada masyarakat sebagai konsekuensi adanya kebijakan diimplementasikan.

## **B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik**

### **1. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan, maka Moenir (2003:16) dalam Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan sedangkan menurut Albrecht dalam Lovelock (1992) dalam Sedarmayanti (2009:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2007:128) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan dalam (Pasolong, 2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan oranglain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pengertian lain tentang pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehataan, pendidikan, dan lain lain”.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah sangat sederhana, variabel pentingnya hanya ada pada pemberi dan penerima, namun kemudian menjadi rumit tatkala menyangkut pada aspek penilaian tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Secara konseptual untuk melaksanakan paradigma ini, maka

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa menilai kinerja pemberi layanan.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara ( Men-PAN ) Nomor 81 Tahun 1993 dalam Sahya Anggara (2012: 568) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Berdasarkan defenisi pelayanan di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Pelayanan publik juga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, Badan Usaha Milik Negara(BUMN), atau Badan Usaha Milik Daerah(BUMD) yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## 2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20-23) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu:

### a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

#### 1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

#### 2) Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan diatas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

### 3) Bahan kebutuhan pokok masyarakat

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

#### b. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

##### 1) Pelayanan Administratif

Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pasport.

##### 2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

### 3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III dalam Hardiyansyah (2011:24) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial



kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

### **3. Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan harus meliputi sekurang-kurangnya:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;

- l. Jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### **4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Peraturan Daerah Lampung No 2 Tahun 2012 adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian dari gubernur atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang penyelenggaraannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

PTSP diselenggarakan berdasarkan asas peraturan daerah Lampung Nomor 2 tahun 2012 pasal 2 :

1. Kepastian Hukum;
2. Keterbukaan;

3. Akuntabilitas;
4. Perlakuan yang sama (tidak deskriminatif);
5. Efisiensi; dan Berkeadilan

Maksud diselenggarakannya PTSP adalah memberikan kemudahan pelayanan informasi investasi daerah, perizinan dan non perizinan kepada masyarakat yang melakukan kegiatan yang usaha atau kegiatan tertentu di Provinsi Lampung.

PTSP ini memiliki tujuan menurut Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 tahun 2012 pasal 4 yakni :

1. Terwujudnya Pelayanan Publik yang cepat, mudah, transparan, berkepastian hukum, dan terjangkau;
2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan informasi investasi daeran perizinan dan non perizinan;
3. Berkembangnya iklim investasi dan perekonomian daerah; dan
4. Terciptanya efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan informasi investasi daerah, perizinan dan non perizinan.

Sasaran penyelenggaraan PTSP adalah:

1. Meningkatnya mutu pelayanan publik dan kinerja pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat dalam bidang informasi investasi daerah, perizinan dan non perizinan;
2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik;

3. Meningkatkan dan menggairahkan iklim perekonomian serta tingkat kesejahteraan masyarakat;
4. Menghilangkan inefisiensi pembayaran retribusi perizinan; dan
5. Menyederhanakan mekanisme dan prosedur untuk memperoleh informasi investasi daerah, perizinan, nonperizinan.

### **C. Tinjauan Tentang Perizinan SIUP**

#### **1. Konsep Perizinan SIUP**

Satu awal bagi orang yang ingin melakukan kegiatan usaha perdagangan secara legal adalah dengan cara mengurus izin usaha perdagangan yang dikenal dengan "SIUP". Surat izin tempat usaha secara umum adalah surat yang dikeluarkan sebagai izin bagi kita untuk melakukan usaha disuatu tempat. Surat ini dikeluarkan oleh masing-masing Pemerintah Daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku didaerah tersebut (Siswosoediro, 2008:22).

Berdasarkan Keputusan dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 289/MPP/Kep/10/2001 tentang Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. SIUP adalah surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjukkan kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha dibidang perdagangan dan jasa. SIUP diberikan kepada para pengusaha baik perorangan, Firma, CV, PT, Koperasi, BUMN, dan sebagainya.

SIUP dikeluarkan berdasarkan domisili pemilik atau penanggungjawab perusahaan. SIUP perusahaan kecil dan menengah diterbitkan dan ditanda tangani

oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II atas nama menteri. SIUP perusahaan besar diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Daerah Tingkat I atas nama menteri.

Berdasarkan dari pengertian tentang SIUP bahwa dapat disimpulkan bahwa SIUP adalah surat izin yang diberikan pemerintah kepada pengusaha dalam melaksanakan usaha perdagangan yang telah diajukan. Berdasarkan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 289/MPP/Kep/10/2001 tentang Ketentuan Standar Pemberian SIUP, setiap perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh Surat Izin Perdagangan (SIUP).

## **2. Persyaratan Izin Usaha Perdagangan**

Syarat izin usaha perdagangan (SIUP) menurut dokumen jenis dan syarat perizinan terpadu satu pintu antara lain :

### **A. Permohonan SIUP baru dan Perpanjangan**

1. Mengisi permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
2. Fotokopi KTP direktur/ penanggungjawab/ pemilik yang masih berlaku
3. Fotokopi NPWP (bagi yang telah memenuhi kriteria wajib pajak);
4. Fotokopi lunas PBB tahun berjalan;
5. Fotokopi Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
6. Fotokopi Akta Pendirian Perusahaan dan Perubahannya;
7. Fotokopi Pengesahan Badan Hukum Perseroan dari Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia;
8. Fotokopi Pengesahan Akta Pendirian Koperasi dari Menteri Keuangan Republik Indonesia;

9. Fotokopi Izin Usaha Perusahaan Pembiayaan dari Menteri Keuangan Republik Indonesia;
10. Neraca Perusahaan (bagi perusahaan camandikter);
11. Pas Photo Direktur/ penanggungjawab/ pemilik ukuran 4x6 sebanyak dua lembar;
12. Fotokopi Akta Cabang/ surat penunjukkan Cabang;
13. Asli SIUP bagi Perpanjangan
14. Persyaratan lainnya yang diperlukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

#### B. Duplikat

Masyarakat yang ingin memperoleh Duplikat, maka harus melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian setempat serta terdapat data pendukung berupa arsip dokumen izin atau tanda daftarnya pada Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandarlampung.

### 3. Standar Biaya

Biaya dari pembuatan izin SIUP adalah gratis dan berikut ketentuan dari SIUP yang dikeluarkan oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung.

#### **Ketentuan SIUP terdiri dari :**

- a. Warna hijau untuk SIUP Mikro. Kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan.
- b. Warna putih untuk SIUP kecil. Kekayaan lebih dari Rp. Rp. 50.000.000s/d Rp.500.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan.

- c. Warna biru untuk SIUP Menengah. Kekayaan bersih lebih dari Rp. 500.000.000 s/d Rp. 10.milyar. tidak termasuk tanah dan bangunan.
- d. Warna Kuning untuk SIUP Besar. Kekayaan bersih paling lebih dari Rp. 10 milyar, tidak termasuk tanah dan bangunan.

Standar waktu penerbitan SIUP tiga hari kerja dan masa berlaku izin lima tahun.

#### **4. Tujuan Pembuatan Surat Izin Perdagangan (SIUP)**

Secara umum, tujuan diterbitkannya SIUP adalah :

1. Sebagai alat pengesahan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memperlancar masalah perizinan tempat usaha.
2. Mencegah terjadinya permasalahan yang dapat mengganggu kelancaran usaha dikemudian hari.
3. Memperlancar dalam kegiatan perdagangan ekspor dan impor.
4. Memperlancar dalam kegiatan lelang karena SIUP merupakan salah satu syarat untuk melakukan pelelangan secara legal.

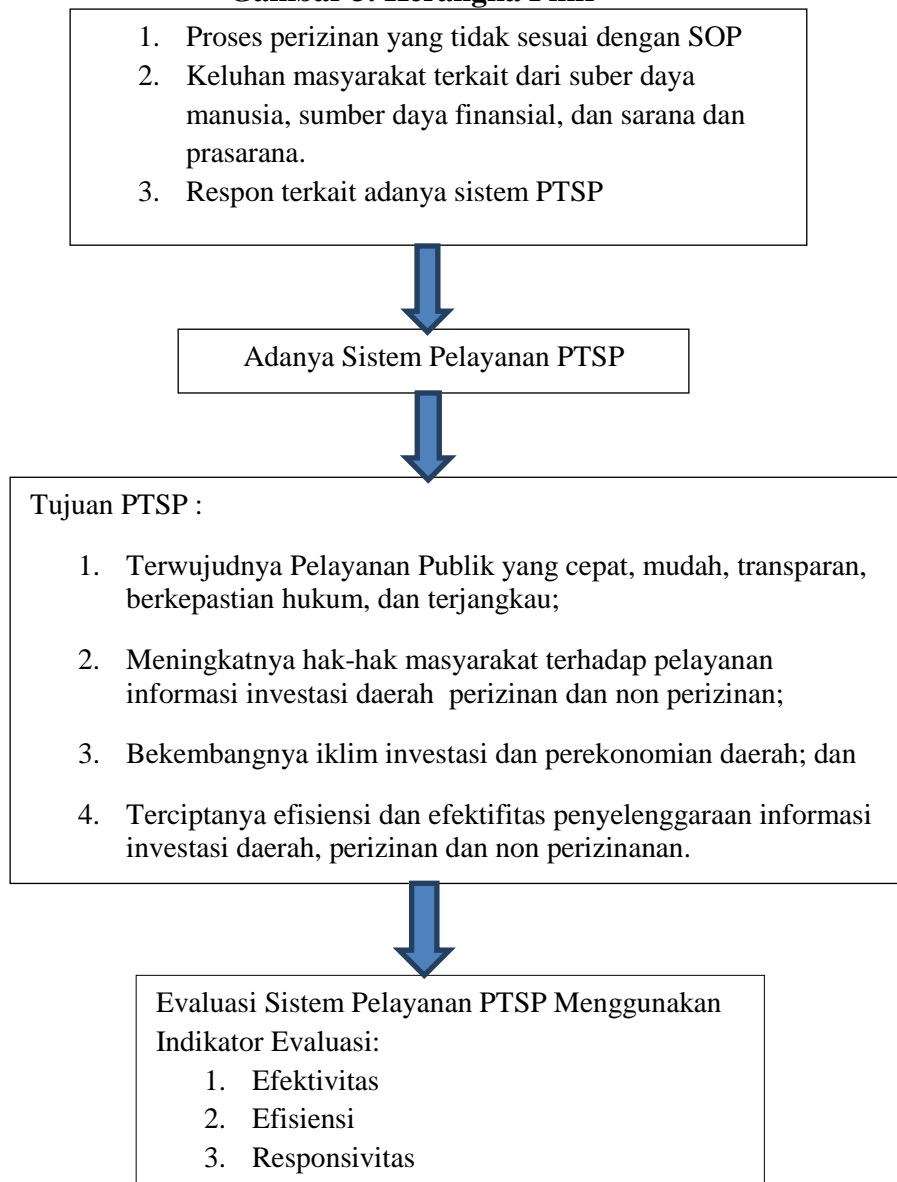
#### **D. Kerangka Pikir**

Pelayanan merupakan hal penting untuk menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Bandarlampung salah satu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan publik di sektor pelayanan perizinan. Peneliti ingin meninjau proses pelayanan perizinan

dengan lima indikator atau kriteria dari sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Bandarlampung.

Berdasarkan data di lapangan yang menunjukkan masih adanya keluhan masyarakat, maka peneliti berusaha mengevaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu tersebut menggunakan tiga indikator evaluasi William N Dunn yaitu efektivitas, efisiensi dan responsivitas.

### Gambar 3. Kerangka Pikir



Sumber : diolah oleh peneliti tahun 2018



### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe dan Pendekatan Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2017:9) adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan tipe deskriptif.

#### **B. Fokus Penelitian**

Sugiyono (2017:207) Fokus penelitian berfungsi membatasi pembahasan penelitian agar pembahasan tetap terpusat pada tujuan dari penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian Kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang meliputi aspek tempat (place), pelaku (actor), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi

secara sinergis. Pengungkapan fokus penelitian harus secara eksplisit agar hasil pengamatan penulis lebih terarah.

Adapun fokus dalam penelitian ini berkaitan dengan evaluasi sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Bandar Lampung melalui indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn sebagai berikut :

1. Efektivitas, yaitu untuk mengetahui apakah sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu sudah mencapai hasil yang diinginkan sejak awal.
2. Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.
3. Responsivitas, untuk mengetahui apakah sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu sudah sesuai dengan keinginan masyarakat.

### **C. Lokasi Penelitian**

Menurut Moleong (2013 : 128), lokasi penelitian merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian terutama dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam penentuan lokasi penelitian, cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lokasi penelitian adalah dengan jalan mempertimbangkan fokus serta rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini yang telah menjadi lokasi penelitian adalah Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Cut Mutia No.25, Kota Bandar Lampung alasan memilih kantor ini ialah karena di Kantor ini salah satu yang memiliki perizinan terpadu satu pintu khususnya perizinan SIUP.

## D. Jenis dan Sumber Data

### a. Jenis data

1. Data primer adalah data mengenai informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan konsep penelitian yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer kemudian diolah kembali oleh peneliti.
2. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian, seperti artikel, jurnal, peraturan pemerintah, undang-undang. Data yang diperoleh dari data sekunder tidak perlu diolah kembali.

### b. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informan adalah orang-orang yang benar-benar terlibat atau menjalani proses evaluasi sistem pelayanan. Informan ditentukan menggunakan teknik *snowball sampling* untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2017:219) bahwa teknik *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data

akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

**Tabel 3. Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan
1.	Dewi Kartika., S.E.,M.M	Sub bag Umum Kepegawaian.
2	Muntahar	Seksi Pelayanan Perizinan Usaha.
3	Diah Anggraeni, S.Pt.,M.Si	Seksi pengkajian dan Pengembangan Perizinan.
4	Yustian, S.T	Seksi Penetapan dan Penerbitan Perizinan.
5	Ram	Staf Bidang Pengaduan Perizinan.
6	Saleh	Pemohon SIUP
7	Rudi	Pemohon SIUP
8	Ahmad	Pemohon SIUP
9	Ratna	Pemohon SIUP
10	Abdullah	Pemohon SIUP
11	Dian	Pemohon SIUP
12	Monalisa	Pemohon SIUP
13	Trisnawati	Pemohon SIUP
14	Deni	Pemohon SIUP
15	Sugiono	Pemohon SIUP
16	Mulyadi	Pemohon SIUP
17	Hartono	Pemohon SIUP
18	Imam	Pemohon SIUP
19	Abdillah	Pemohon SIUP
20	Tama	Pemohon SIUP
21	Ahmad Riski	Pemohon SIUP
22	Novan Maramis	Pemohon SIUP
23	Riski Tamin Wijaya	Pemohon SIUP

*Sumber dioleh peneliti tahun 2018*

2. Dokumen-dokumen yaitu dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan manajemen perubahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terus menerus sampai data itu jenuh. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

### 1. Metode Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2017:226) menyatakan bahwa metode observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu. Adapun observasi ilmiah adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Bandarlampung untuk mengamati secara langsung bagaimana jalannya pelaksanaan sistem pelayanan perizinan tersebut.

### 2. Metode Wawancara

Esterbeg dalam Sugiyono (2017:231) menyatakan bahwa *interview* merupakan pertemuan dua orang untuk dapat bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam sistem pelayanan perizinan tersebut.

### 3. Metode Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk menghimpun berbagai data yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Dokumentasi bisa disebut sebagai pelengkap teknik wawancara karena melalui dokumen-dokumen yang ada peneliti dapat mengumpulkan data lebih banyak lagi.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan. Dalam melakukan analisis data peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman dalam (Sugiyono 2017:247) yang terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut.

#### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian dilapangan.

#### 2. Penyajian data (*Data display*)

Penyajian Data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono 2017:149) Penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi,

merencanakan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Data yang diperoleh dari wawancara yang mendalam dikumpulkan untuk kemudian diambil kesimpulan sehingga bias disajikan dalam bentuk teks deksriptif.

### 3. Menarik Kesimpulan (*Conclution Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan.

Kesimpulan atau yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data di uji validitasnya. Hasil wawancara dari informan kemudian ditarik kesimpula sesuai dengan masalah dan tujuan peneliti.

## **G. Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik “Triangulasi”. Moleong (2012: 330) mengungkapkan, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Denzim dalam Moleong (2012: 330) membedakan empat macam triangulasi, yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber, yaitu menggunakan berbagai sumber data
2. Triangulasi penyidik, yaitu melibatkan berbagai peneliti yang berbeda latar belakangnya.

3. Triangulasi teori, yaitu menggunakan perspektif yang berbeda untuk menginterpretasikan serangkaian data yang terkumpul
4. Triangulasi metode, yaitu penggunaan berbagai metode untuk mempelajari suatu persoalan

Berdasarkan dari berbagai model triangulasi yang ada, peneliti akan menggunakan model triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah menggali kebenaran menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

Menurut Patton dalam Moleong (2012: 330-331), triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal itu dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi;



3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu;
4. Membandingkan keadaan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan;
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan;

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaksanakan, dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung dari sistem pelayanan di kantor ini maka diyakinkan sangat mempermudah masyarakat untuk membuat surat izin, masyarakat sangat merasakan dengan adanya sistem PTSP ini lebih mempermudah mereka untuk membuat surat izin tersebut. Walaupun masih banyak terdapat kendala atau permasalahan bahwa Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung tidak efektif. Adapun permasalahan dilihat dari tiga indikator yang peneliti ambil dari Dunn (2013:610) tersebut adalah :

#### **1. Efektivitas**

Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan terpadu pada indikator efektif belum efektif dikarenakan terdapat keluhan terkait sistem pelayanan perizinan yaitu proses penerbitan surat izin yang tidak sesuai dengan SOP, syarat yang banyak untuk mengurus surat izin, kurangnya sosialisasi dalam pembuatan surat izin diyakinkan masih menjadi kendala bagi masyarakat dan persyaratan yang

terlalu banyak sehingga masyarakat merasa tidak dipermudah dalam mengurus surat izin SIUP tetapi masyarakat lainnya berpendapat bahwa dengan adanya sistem pelayanan perizinan satu pintu mempermudah masyarakat dalam membuat surat izin SIUP jadi masyarakat tidak perlu mengntre dari loket satu ke loket lainnya.

## 2. Efisiensi

Dalam indikator efisiensi keluhan masyarakat peneliti membagi menjadi :

### a. Sumber Daya Finansial (keuangan)

Pada hasil penelitian pada indikator efisiensi belum efisien dikarenakan pada Dinas ini tidak adanya dana untuk melakukan pemasyarakatan tentang adanya SIUP ke Kecamatan yang letaknya jauh dari Dinas sehingga masyarakat yang sulit untuk mendapatkan informasi apa saja syarat dan cara yang harus dilakukan pemohon sulit didapatkan.

### b. Sumber daya Manusia (SDM)

Indikator efisien pada sumber daya manusia belum efisien karena terdapat masalah yang dirasakan masyarakat terkait petugas Dinas Penanaman Modal yang kurang informatif dan kurang baik dalam penanganan masyarakat terhadap sistem pelayanan perizinan SIUP.

Masyarakat juga mengeluhkan kurangnya penyederhanaan terhadap proses dalam alur prosedur perizinan SIUP tetapi dalam sarana dan prasarana masyarakat cukup puas dengan apa yang sudah ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung. Maka dalam sumber daya manusia dikatakan belum berhasil.

c. Sarana dan Prasarana

Indikator efisien pada sarana dan prasarana terhadap indikator ini sudah efisien berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti bahwa sarana dan prasarana Dinas Penanaman Modal dan PTSP sudah baik dan sesuai dengan indikator efisiensi

3. Responsivitas

Dalam indikator Responsivitas terkait dengan adanya pelayanan perizinan terpadu satu pintu maka sudah responsivitas dilihat dari masyarakat yang menilai PTSP ini memudahkan masyarakat untuk membuat surat izin. Karena masyarakat tidak harus mengantre dari loket satu ke loket lainnya, masyarakat menilai sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu ini praktis.

**C. Saran**

Berdasarkan observasi peneliti dan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat diberikan saran-saran yang nantinya diharapkan dapat memperbaiki atau menyempurnakan pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Bandarlampung di tahun-tahun berikutnya. Saran-saran yang dimaksud meliputi:

1. Pembuatan surat izin yang harus sesuai dengan SOP yang berlaku.
2. Melakukan sosialisasi yang rutin, agar masyarakat dapat lebih memahami tujuan pelayanan ini, sehingga kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi tidak terulang kembali pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kedepannya.

3. Melakukan sikap yang tegas agar penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan menyederhanakan rentang kendali proses perizinan, agar dapat mencapai tujuan implementasi kebijakan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kota Bandarlampung.
4. menunjang sikap profesional dalam bekerja demi mewujudkan Visi serta Misi yang telah di bentuk.
5. Mengoptimalkan sosialisasi serta mengoptimalkan penggunaan website agar pemahaman para pelaksana semakin baik dan informasi yang dibutuhkan mudah akses.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara. Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dunn, William N. 2013. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong J, Lexy. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusli, Budiman. 2015. *Kebijakan Publik (Membangun Pelayanan Publik yang Responsif)*. Bandung : CV Adoya Mitra Sejahtera.
- Subarsono, AG. 2016. *ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siswosoediro, S. Henry. 2008. *Buku Pintar Pengurusa Perizinan dan Dokumen*. Jakarta: Transmedia Pustaka

Thohar, M.2000. *Membuka Usaha Kecil*.Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

### **Skripsi :**

Desti Eka Rahmawati 2017, evaluasi integritas pelayanasn public menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani di PTSP Kota Metro. Universitas Lampung

### **Jurnal :**

Ervy urmilasari.2013. Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Jurnal Ilmu Pemerintahan.

Putri Widayanti. 2014. Studi Evaluasi Proses Pelayanan Prima Perijinan Terpadu Satu Pintu di BPPT Kota. *Journal of Politic and Government Studies*.

Rony Afrian Lesmana. 2016. Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda. Jurnal Administrasi Negara

### **Dokumen :**

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Keputusan Presiden (Keppres) No. 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kemen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD

Sumber Lain :

<https://kupastuntas.co/kota-bandar-lampung/2017-07/kunjungi-kantor-satu-atap-pemkot-bandar-lampung-ini-masukan-dari-pejabat-kemenpan-rb/> diakses pada tanggal 26 juli 2017

<https://www.kupastuntas.co/2017/02/01/tidak-tepat-waktu-pengurusan-izin-via-online-dipersoal/> diakses pada 1 Februari 2017

<http://digilib.unila.ac.id/25638/20/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAH%20ASAN.pdf> diakses pada tanggal 07 februari 2018