

SKRIPSI



EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DI UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (UP PMPTSP) PADA KANTOR KECAMATAN DUREN SAWIT

Disusun Oleh :

Nama : Hana Kamilia Mumtaz

Npm : 2011011019

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

SKRIPSI



**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DI UNIT
PENGELOLA PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (UP PMPTSP) PADA
KANTOR KECAMATAN DUREN SAWIT**

Disajikan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan

Oleh

NAMA : HANA KAMILIA MUMTAZ

NPM : 2011011019

JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK DIPERTAHANKAN
DALAM UJIAN**

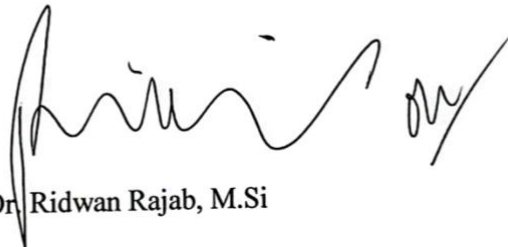
**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

NAMA : HANA KAMILIA MUMTAZ
NPM : 2011011019
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DI UNIT
PENGELOLA PENANAMAN MODAL PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (UP PMPTSP) PADA
KANTOR KECAMATAN DUREN SAWIT

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada, 1 April 2024

Pembimbing



Dr. Ridwan Rajab, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 23 April 2024

Ketua merangkap Anggota



(Nila Kurniawati, SAP., MAP)

Sekretaris merangkap Anggota

(Retnayu Prasetyanti, SAP., MAP)

Anggota

(Dr. Ridwan Rajab, M.Si)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hana Kamilia Mumtaz
NPM : 2011011019
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 28 Maret 2024

Peneliti



Hana Kamilia Mumtaz

NPM : 2011011019

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu rangkaian dari Tugas Akhir sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Jurusan Administrasi Publik, Politeknik STIA LAN Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya sebagai penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari panduan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang tak terukur saya ucapkan kepada :

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Dr. Ridwan Rajab, M.Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dengan sabar, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam tiap proses penulisan skripsi. Serta mampu memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
3. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Adminitrasi Pembangunan Negara yang telah mendidik, membimbing, dan memotivasi serta memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan.
4. Orangtua dan keluarga yang sangat penulis cintai atas semua kasih sayang, doa, dukungan, kepercayaan, dan motivasi yang luar biasa yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
5. Seluruh pegawai PTSP Kecamatan Duren Sawit yang telah bersedia memberikan informasi serta data-data guna mendukung mendukung kelengkapan data dan kelancaran penelitian saya.

6. Seluruh masyarakat wilayah Kecamatan Duren Sawit yang berkenan memberikan informasi dan sudah bersedia menjadi narasumber, sehingga penulis mendapatkan banyak informasi terkait pelayanan perizinan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan penulis di Jurusan Administrasi Pembangunan Negara angkatan 2020 yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta selalu menghibur penulis selama penulisan skripsi ini.
9. Dan terakhir tak lupa untuk diri saya sendiri, Hana Kamilia Mumtaz. Terima kasih telah mampu berjuang untuk sampai pada titik akhir perkuliahan dan dapat melewati ini semua.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Karena penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, maka kritik dan saran yang bermanfaat sangat penulis hargai demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi saya dapat bermanfaat dan memberikan perubahan yang signifikan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.



Jakarta, 28 Maret 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hana', with a horizontal line underneath.

Hana Kamilia Mumtaz

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini untuk melihat sejauh mana lembaga negara untuk daerah Jakarta yang paling pinggir apakah sudah efektif atau tidak yang berbanding dengan Pusat Administrasi Kota Jakarta. Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat bagaimana efektivitas pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit dengan menggunakan indikator faktor yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberi layanan dan aspek yaitu aspek kualitas pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kepastian pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit telah memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat yang sangat baik yaitu 93,60 diatas dari IKM Kota Jakarta Timur 92,36. Dapat dilihat UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit dalam periode Januari-Maret 2024. Secara keseluruhan penyelenggaraan penelitian ini sudah efektif. Namun masih ada beberapa kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat terkait perizinan online karena pemohon masih belum mengetahui informasi perizinan yang akan diurus apa saja sehingga harus datang langsung ke UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit dan beberapa masyarakat harus datang kembali ke PTSP Kecamatan Duren Sawit untuk melengkapi berkasnya. Saran bagi instansi terkait yaitu perlu membuat sosialisasi yang dilakukan secara rutin, perlu menambah media informasi agar masyarakat lebih mudah untuk mengakses mengenai persyaratan yang harus mereka penuhi tanpa harus datang langsung ke kantor, mengadakan kegiatan peningkatan kegiatan peningkatan wawasan, ilmu, dan pendidikan pelatihan di bidang pelayanan kepada seluruh pegawai PTSP yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan serta meningkatkan pemanfaatan fasilitas yang tersedia dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Pelayanan, Kepastian Pelayanan.

ABSTRACT

The aim of this research is to see to what extent state institutions for the most peripheral areas of Jakarta are effective or not compared to the Jakarta City Administration Center. In this research, researchers want to see how effective licensing services are in the One Stop Integrated Service Investment Management Unit at the Duren Sawit District Office by using factor indicators, namely the time factor, accuracy factor, and service provider style factors and aspects, namely the service quality, service ease. , and certainty of service. The method used in this research is a descriptive qualitative method. Data collection was carried out through interviews, field observations, and documentation studies. Based on the Community Satisfaction Index, UP PMPTSP Duren Sawit District has a very good Community Satisfaction Index, namely 93.60 above that of East Jakarta City IKM 92.36. It can be seen from UP PMPTSP Duren Sawit District in the period January-March 2024. Overall, the implementation of this research was effective. However, there are still several difficulties experienced by the public regarding online licensing because applicants still do not know what information on permits will be processed so they have to come directly to the Duren Sawit District PTSP and some people have to come back to the Duren Sawit District PTSP to complete their documents. Suggestions for the relevant are that they need to carry out socialization regularly, need to add information media so that it is easier for the public to access the requirements they must fulfill without having to come directly to the office, hold activities to increase insight, knowledge and educational training in the field of services to all PTSP employees which are carried out routinely and continuously as well as increasing the utilization of available facilities by carrying out regular monitoring and evaluation of the implementation of the services provided.

Keywords : Effectiveness, One Stop Integrated Service, Service Quality, Ease of Service, Service Certainty.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME (TURNITIN).....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	11
B. Konsep Kunci.....	30
C. Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Metode Penelitian	35
B. Teknik Pengumpulan Data.....	35
C. Instrumen Penelitian	37
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
A. Penyajian Data	41
B. Pembahasan.....	53
C. Sintesis Pemecahan Masalah	65
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67

B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. IKM UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit	8
Gambar 1. 2. Kantor Kecamatan Duren Sawit.....	42
Gambar 1. 3. Fasilitas PTSP Kecamatan Duren Sawit	45



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan Publik adalah pencapaian dari sebagian kegiatan pemerintah yang bisa dirasakan secara langsung oleh seluruh warga negara sebagai penerima layanan. Pelayanan publik juga bisa dikatakan pemenuhan segala sesuatu yang diinginkan warga negara yang bersinggungan pada layanan administrasi. Pada implementasi layanan publik, masyarakat menjadi bagian yang penting untuk diberikan layanan publik. (Maulidia 2020)

Pelayanan publik memegang bagian yang esensial (fundamental) dalam pemerintahan dimana peran pelayanan publik dan birokrasi pemerintahan saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Perbaikan birokrasi pemerintahan dimulai dari perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat serta perbaikan pelayanan dilakukan dengan melibatkan beberapa stakeholder misalnya pihak swasta sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang sebelumnya (Andani et al., 2019).

Untuk mencapai tujuan membangun sistem administrasi, administrasi pemerintahan harus dipisahkan dari pengelolaan perusahaan, aset negara, lembaga publik, dan organisasi sosial, dan membangun pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien yang berfokus pada pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, menyederhanakan administrasi dan memberikan wewenang yang lebih besar akan memungkinkan pemerintah menjalankan fungsinya dengan lebih baik dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Pelayanan publik memiliki beberapa fungsi. Pertama, pemerintah harus mendorong pembagian fungsi yang lebih besar dan rasionalisasi prosedur administratif. Kedua, layanan publik harus lebih sesuai dengan kebutuhan

penerima dan memastikan keadilan sosial. Ketiga, proses perekrutan pegawai administrasi harus berdasarkan meritokrasi dan menunjukkan kemampuan untuk melakukan pekerjaan mereka. Keempat, tanggung jawab harus diserahkan kepada pemerintah daerah secara efektif untuk meningkatkan pertumbuhan industri dan efisiensi administrasi. (Yu Yan, et al., 2014)

Pelayanan publik menjadi indikator dalam menetapkan apakah kemampuan yang dilakukan pemerintah telah dilakukan dengan baik atau belum. Pelayanan publik yang berjalan dengan maksimal adalah yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan masyarakat. Jika dilakukan dengan baik, ini akan berdampak pada kepuasan masyarakat. (Hayat, 2017).

Pemberian pelayanan secara optimal dan maksimal oleh penyelenggaraan negara berdasarkan Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini merupakan basis pengelolaan negara dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat mendapatkan dampak kepercayaan diri diberikannya pelayanan yang ideal dan efisien oleh negara. Jika pelayanan yang disajikan berdasarkan perundang-undangan maka kepuasan masyarakat akan terjaga. Hal ini didasari oleh bagaimana masyarakat dilayanani, bagaimana pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

Penyajian pelayanan secara ideal, baik, efektif dan maksimal dapat meningkatkan kepuasan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tidak hanya kinerja yang perlu diperhatikan oleh para pegawai pemberi layanan. Sikap, tindakan, dan penampilan juga merupakan bagian penunjang dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang mengutamakan kepuasan, kepercayaan masyarakat dan mempermudah urusan-urusan publik merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik. Namun pada kenyataannya, setiap instansi masih banyak yang belum memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masih tingginya ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan terhadap pelayanan publik terhadap sebuah instansi negara beranggapan beberapa pelayanan publik terhadap sebuah instansi negara yang beranggapan beberapa pelayanan masih mempersulit urusan masyarakat.

Dalam fungsinya, birokrasi pemerintahan menyelenggarakan berbagai macam pelayanan. Salah satu jenis pelayanan umum atau publik yaitu pertama pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada penerima langsung dalam suatu sistem. Kedua, Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Ketiga, pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan ataulainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

Pelayanan terpadu satu pintu adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan upaya dari meningkatkan kualitas layanan. Dapat dilihat dari standar kualitas layanan yaitu baik dan mudah. Oleh karena itu diupayakan pelayanan yang cepat, akurat, dan dekat oleh pemberi layanan yaitu salah satunya pemerintah daerah (Imawan dalam Hardiyansyah 2018).

Pelayanan terpadu satu pintu mengacu pada integrasi pelayanan publik menjadi satu kesatuan titik akses dari pelayanan sudut pandang administrasi publik. 'Pelayanan administrasi publik' mengacu pada warga negara, bisnis atau lainnya administrasi publik yang mungkin berlaku untuk suatu pelayanan publik. hal yang penting pergeseran organisasi: dari publik layanan terstruktur di sekitar fragmentasi administrasi publik menuju struktur berorientasi pengguna layanan publik. (Wimmer 2002)

Tujuan utama PTSP adalah perbaikan dalam cara-cara di mana pemerintah dikelola dan layanan yang diberikan, dengan penekanan pada efisiensi, ekonomi, dan efektivitas. Pelayanan publik adalah penyedia layanan didominasi, terutama dalam hal profesional ketentuan, jika kuat, otonom profesi membela kepentingan pribadi dan tidak bisa diperhitungkan.

Pemerintah sebagai pemberi layanan publik telah memulai berbagai ide baru yang didorong oleh ideologi NPM. Ini termasuk pengembangan standar kinerja, audit eksternal atas kinerja pemerintah, pemisahan fungsi strategis dan operasional pemerintah, pemberian lebih banyak otonomi kepada pemberi layanan, membangun kemitraan antara sektor publik dan bisnis, dan banyak lagi. Pemberi layanan publik akan belajar memberikan hasil yang lebih baik, dan masyarakat akan melihat perubahan dan menjadi lebih puas. (Janenova & Kim 2016)

Pada saat ini, dalam pengelolaan pemerintahan untuk mendukung kepercayaan publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi subjek yang sering dibicarakan dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini dalam upaya penyokong peningkatan mutu kinerja pelayanan di penjuru Indonesia. PTSP adalah tugas dari lembaga atau organisasi yang harus diterapkan di Pemerintah Pusat maupun Daerah. Pemerintah Daerah yang belum melaksanakan dan sudah melaksanakan kewajiban untuk menerapkan PTSP.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih belum selaras dan sinkron terhadap kebutuhan dan perubahan masyarakat di segala aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut dikarenakan belum siapnya untuk menghadapi permasalahan perizinan yang kompleks. Permasalahan ini sering kali menjadi hambatan bagi pelayanan publik di Indonesia khususnya pembangunan dan pemberian perizinan. Permasalahan hukum yang kompleks di dalam pelayanan publik khususnya dalam bidang perizinan di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan terdapat pemberian sarana perizinan yang menjadi wewenang Pemerintah Pusat dan juga ada pemberian sarana perizinan yang menjadi wewenang Pemerintah Daerah. Selain itu, lingkup pemberian sarana perizinan menjadi wewenang Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah juga.

Alasan utama di balik permasalahan ini adalah sebagai berikut: (i) tantangan tersebut terutama bersumber dari sifat fragmentasi yang ada layanan online, bahkan dalam organisasi layanan tunggal dan departemen; dan, (ii) fokus utama

penyedia layanan adalah pada beralih dari cara penyampaian layanan tradisional ke cara berinteraksi pelanggan mereka secara elektronik melalui Internet. (Hamad, et al 2017)

Wewenang untuk mengendalikan dan mengatur aktivitas dan kegiatan masyarakat dengan perizinan merupakan salah satu wewenang yang dimiliki oleh Pemerintah daerah. Hal ini dimaksudkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum di bidang perizinan. Oleh karena itu masyarakat menilai pelayanan perizinan masih memerlukan proses yang panjang, biaya ekstra, dan tidak transparan

Hak masyarakat mendapatkan pelayanan perizinan dalam pelayanan publik terhadap pemerintah terdapat di ketentuan Pasal 28 H ayat (2) dan Pasal 28 J ayat (2) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Amendemen). Masyarakat mendapatkan izin merupakan bentuk hak asasi sebagai warga negara dari pemerintah. Hak untuk keluasaan dalam memperoleh izin dan hak memperoleh izin berdasarkan norma konstitusi “kemudahan”. Walaupun izin merupakan hak asasi sebagai warga negara, diperlukannya tata cara yang lebih lanjut untuk mendapatkan izin oleh pemerintah. Oleh karena itu, undang-undang dan peraturan mengatur setiap proses permohonan izin yang diberikan oleh pelayanan publik. Langkah dari pelayanan perizinan dalam pelayanan publik yaitu prosedur pengurusan perizinan. Pelayanan publik menjadi suatu sistem pemerintahan yang memenuhi hak setiap warga negara atas pelayanan administratif, jasa publik, dan barang publik dan kebutuhan masyarakat untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang prima atau yang berkualitas yang merupakan kewajiban dari negara dalam memberikan pelayanan publik ke warga negara.

Pemerintah daerah sebagai fasilitator pemberi layanan harus terus-menerus mengupayakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan ditujukan agar semua kalangan masyarakat dapat menikmati layanan yang diberikan, karna hal tersebut termasuk memberikan hak-hak asasi masyarakat (Fernandes et al., dalam Hardiyansyah 2018).

Pelayanan administrasi ialah publik yang berhubungan secara terbuka dengan masyarakat, sesuai sifat dan kegunaannya. Selain itu, sebagai abdi masyarakat pelayanan perizinan yang diajukan oleh masyarakat selaras dengan pelayanan publik untuk mewujudkan prinsip aparatur negara. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dibidang perizinan diperlukannya kegiatan pembentukan sistem tatalaksana perizinan dengan pengaturan kembali. Hal ini bertujuan untuk menciptakan efektivitas, efisiensi, profesionalisme didalam pelayanan publik dibidang perizinan.

Proses perizinan dibuat dengan kepastian hukum, berkeadilan, biaya terjangkau, transparan, dan memiliki kepastian waktu. Agar terciptanya kepastian bagi masyarakat yang mendapatkan layanan harus mencantumkan batas waktu yang diperlukan di setiap proses perizinan. Masyarakat harus menilai proses perizinan sebagai pemberian insentif supaya usaha terus berjalan dan berkembang. Bukan sebaliknya, proses perizinan dipandang memberikan disinsentif pada usaha yang sedang berjalan. Diperlukannya penyempurnaan secara mendasar dalam aturan perizinan baik instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, badan atau lembaga sampai dengan tingkat kecamatan.

Berkaitan dengan waktu penyelesaian izin, lembaga yang bersangkutan juga turut harus menentukan waktu penyelesaian izin. Dari mulai pengajuan permohonan sampai dengan akhir pelayanan. Proses perizinan memiliki tata cara yang harus ditempuh seseorang dalam mengurus izin. Hal ini berkaitan erat dengan dimensi waktu. Oleh karena itu regulasi dan penyempurnaan atau perubahan regulasi harus memenuhi syarat sebagai berikut : (1) menginformasikan dengan prosedur dan persyaratan secara luas dan bersama-sama; (2) dengan jelas disebutkannya; (3) waktu yang ditetapkan sedikit mungkin.

Untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi, sistem pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dengan cara menggabungkan beberapa jenis layanan dalam kesatuan proses. Dimulainya dari tahap permohonan sampai

dengan tahap akhir pelayanan melalui satu pintu. Hal ini harus dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan terhadap pelayanan terpadu satu pintu.

Fokus utama dari pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan diberikan oleh pemerintah harus dengan kepastian hukum dan perlindungan hak untuk masyarakat pada saat memberikan pelayanan tersebut. Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik maupun organ pelayanan publik harus dapat memahami fungsi sebagai pemberi layanan khususnya dalam pelayanan publik bidang pelayanan perizinan karena pelayanan perizinan merupakan pelayanan publik yang terintegrasi.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Maka, dibentuknya Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMTSP) Kecamatan Duren Sawit, sebagai upaya untuk melaksanakan urusan pemerintahan dibidang penanaman modal dan melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu.

PTSP ialah salah satu pelayanan utama yang diterapkan oleh pemerintah. PtTSP juga merupakan pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat dengan mengelola berbagai produk layanan perizinan. salah satu pelayanan prima yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan Peraturan Daerah Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menegaskan bahwa kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah harus dilakukan secara terpadu satu pintu.

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan. Didalam penyelenggaraan pemerintahan, kecamatan sebagai penyedia layanan publik yaitu membantu walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, kemasyarakatan, dan pembangunan di wilayah kecamatan serta peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik berupa jasa dalam bentuk perizinan maupun non perizinan.

Berdasarkan Keputusan Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit Nomor 1 Tahun 2022

Tentang Penerapan Standar Pelayanan Pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit. Terdapat Jenis Perizinan dan Non Perizinan yang dilayani oleh UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit, terdapat jenis-jenis pelayanan perizinan dan yang terdapat di UP PMPTS Kecamatan Duren Sawit. Jenis pelayanan tersebut terdiri dari berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, sosial, ketenagakerjaan, lingkungan hidup, perhubungan, kepemudaan dan olahraga, pariwisata, pertanian, kehutanan, perdagangan, dan lainnya melalui sistem *online single submission* (OSS).

Berikut ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit :



Gambar 1 1. Indeks Kepuasan Masyarakat UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit :

UP PMPTSP Kecamatan Duren telah memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat yang sangat baik yaitu 93,60 diatas dari IKM Kota Jakarta Timur 92,36. Dapat dilihat UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit dalam periode Januari-Maret 2024.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana efektivitas pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit. Berdasarkan observasi awal.

Bahwa masih terdapat permasalahan di UP PMPTSP Duren Sawit masih terdapat masyarakat hanya mengetahui beberapa perizinan dan belum mengetahui prosedur pelayanan seperti persyaratan atau dokumen yang harus dilengkapi. Penting melakukan penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit” mengingat survei kepuasan masyarakat tidak serta kualitas pelayanan implementasi pelayanan perizinan berkendala berdasarkan hasil observasi awal. Terbukti terdapat permasalahan dari segi kemudahan pelayanan. Peneliti tertarik penelitian mendalam dilihat berdasarkan teori efektivitas dengan indikator faktor yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberi layanan dan aspek yaitu aspek kualitas pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kepastian pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana permasalahan yang sudah dijelaskan dilatar belakang, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas Pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit?
2. Faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas Pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas Pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit.
2. Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas Pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari adanya penelitian ini diharapkan nantinya dapat memiliki manfaat antara lain :

1. Manfaat teoritis, dapat menambah pengetahuan terkhusus bagi bidang ilmu administrasi publik mengenai efektivitas pelayanan perizinan yang ada di kecamatan berdasarkan pandangan masyarakat. Serta dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian terkait analisis efektivitas pelayanan publik pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di tingkat kecamatan.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan bahan masukan bagi pemerintah terkhusus bagi kantor kecamatan duren sawit dalam hal yang berkaitan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**