

**EFEKTIFITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA  
PERDAGANGAN DI KABUPATEN BOLAANG  
MONGONDOW UTARA  
(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu DPM-PTSP)**

Oleh :  
**TRI SUCI MOKODOMPIS**  
NIM: H.11.16.335

**Skripsi**  
Untuk Memenuhi Persyaratan  
Mencapai Gelar Sarjana Hukum



**PROGRAM STRATA SATU (S-1)**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**  
**EFEKTIFITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA**  
**PERDAGANGAN DI KABUPATEN BOLAANG**  
**MONGONDOW UTARA**  
**(Studi Pada Dinas Pananaman Modal dan Pelayanan**  
**Terpadu Satu Pintu DPM-PTSP)**

**OLEH:**

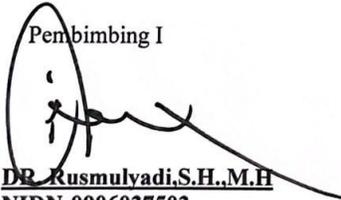
Oleh :  
**TRI SUCI MOKODOMPIS**  
NIM: H.11.16.335

**Skripsi**

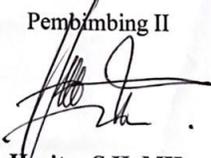
Untuk Memenuhi Syarat Mengajukan Penelitian  
Pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo  
Disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal 09/03/2022

Menyetujui

Pembimbing I

  
**DR. Rusmulyadi, S.H., M.H.**  
NIDN:0906037503

Pembimbing II

  
**Haritsa, S.H., MH**  
NIDN:0901058804

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA**  
**PERDAGANGAN DI KABUPATEN BOLAANG**  
**MONGONDOW UTARA**

OLEH:  
**TRI SUCI MOKODOMPIS**  
NIM : H.11.16.335



**SKRIPSI**

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal .....  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

- |                                     |         |         |                    |
|-------------------------------------|---------|---------|--------------------|
| 1. Dr. Hijrah Lahaling, S.H.I., M.H | Ketua   | (.....) | <i>Hijrah</i>      |
| 2. Saharuddin, S.H., M.H            | Anggota | (.....) | <i>Saharuddin</i>  |
| 3. Suardi Rais, S.H., M.H           | Anggota | (.....) | <i>Suardi Rais</i> |
| 4. Dr. Rasmulyadi, S.H.I., M.H      | Anggota | (.....) | <i>Rasmulyadi</i>  |
| 5. Haritsa, S.H., M.H               | Anggota | (.....) | <i>Haritsa</i>     |

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum

*[Signature]*  
**DR. RUSMULYADI, SH.,MH**  
NIDN : 0906037503

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Tri Suci Mokodompis  
**N i m** : H.11.16.335  
**Konsentrasi** : Hukum Tata Negara  
**Program Studi** : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini berjudul EFEKTIFITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA(Studi Pada Dinas Pananaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPM-PTSP)adalah benar-benar asli merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini di buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sangsi Akademik yang berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo,Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Tri Suci Mokodompis

## **ABSTRACT**

### **TRI SUCI MOKODOMPIS. H1116335. THE EFFECTIVENESS OF TRADE BUSINESS LICENSE SERVICES IN THE NORTH BOLAANG MONGONDOW DISTRICT (A STUDY AT THE DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED LICENSING SERVICE AGENCY)**

*The research method used in this study is an empirical type of research or commonly known as a non-doctrinal type of research, namely an approach in terms of the facts of legal events that occur in the midst of society. The type of research always puts forward the facts of reality that occur in the wider community in general. This study aims to find out 1) the effectiveness of the trading business license service at the One-Stop Licensing Service Agency in North Bolaang Mongondow District and 2) the factors that hinder the service of trading business licenses at the One-Stop Licensing Service Agency in the North Bolaang Mongondow District. The results of this study indicate that: 1) The effectiveness of the Trading Business License Service at the One-Stop Integrated Licensing Service Agency in the North Bolaang Mongondow District is the use of the Online Single Submission (OSS) System, which is one of the systems built by the central government to guarantee all types of business permits so that they can be published efficiently, transparently, and has accurate data so as to speed up the issuance of business licenses. 2) The factors that hinder the service of trading business licenses at the One-Stop Licensing Service Agency in the North Bolaang Mongondow District are caused by two indicators, the first is the lack of public understanding of the system (OSS) and the second is that all permits have not been integrated. It becomes a duty for local governments so that all instruments involved in the licensing can understand and implement permit activities quickly and in an integrated manner. Based on the results of this study, it is recommended that: 1) The government in terms of one-stop business license service should pay attention to people who still lack knowledge about the use of system applications (OSS) so that the acceleration of business licenses is better in the future. 2) Local governments must intensively socialize the application-based system (OSS) so that all people know about the use of business license system service applications quickly.*

*Keywords: effectiveness, service, license, business*

## ABSTRAK

### **TRI SUCI MOKODOMPIS. H1116335. EFEKTIFITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA (STUDI PADA DINAS PANANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DPM-PTSP)**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian empiris atau biasa juga dikenal dengan jenis penelitian non-doktrinal, yaitu pendekatan dari segi fakta peristiwa hukum yang terjadi ditengah tengah masyarakat, tipe penelitian selalu megedepanan fakta realita yang terjadi di masayrakat luas pada umunya. Tujuan penelitian ini untuk 1) Untuk mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. 2) Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang menghambat pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Efektifitas Pelayanan Surat Izin Usaha perdagangan Pada Perizinan terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara adalah penggunaan Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan salah satu system yang dibangun oleh pemerintah pusat untuk menjamin semua jenis izin usaha agar dapat diterbitkan secara efisien, tranparant, serta memilki data yang akurat sehingga mepercepat keluarnya izin usaha. 2) Faktor-faktor yang menghambat pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara disebabkan oleh dua indikator yang pertama adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem (OSS) yang mana yang kedua belum terintegrasinya semua perizinan. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah daerah agar semua instrumen yang terlibat di dalam perizinan tersbut dapat memahami serta melaksanakan kegiatan izin secara cepat dan terpadu. Berdasarkan hasil penelitian tersebut direkomendasikan: 1) Sebaiknya pemerintah dalam hal pelayan izin usaha satu pintu agar memperhtikan masyarakat yang masih minim pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi tentang sistem (OSS) sehingga percepatan izin usaha lebih baik kedepannya. 2) Pemerintah daerah harus gencar melakukan sosialisasi mengenai sistem (OSS) berbasis aplikasi sehingga semua masyarakat tahu akan penggunaan aplikasi pelayanan sistem izin usaha secara cepat.

Kata kunci: efektifitas, pelayanan, surat izin, usaha

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keafiatan kepada penulis, sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian, guna untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang menyeluruh dan mendalam mengenai EFEKTIFITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA(Studi Pada Dinas Pananaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPM-PTSP) Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, yaitu Ayahanda Hasanudin Mokodompis Dan Ibunda Hasbia Tjabandu yang selama ini menjadi panutan dan kekuatan bagi peneliti untuk mengejar cita-cita semoga Allah Selalu mendekapmu disurgamu
2. Bapak Muhammad Ichsan Gaffar S.Ak.,M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Ichsan Gorontalo;
3. Bapak. Dr. Abd. Gaffar La Tjokke, M.Si sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo;
4. Bapak Amiruddin.S.Kom.,M.Kom sebagai Wakil Rektor I Universitas Ichsan Gorontalo;
5. Bapak Reyther Biki, SE., M.Si sebagai Wakil Rektor II Universitas Ichsan Gorontalo;

6. Bapak Dr. kingdom makkulawuser SH.,MH. Sebagai Wakil Rektor III Universitas Ichsan Gorontalo;
7. Bapak Dr.Rusmulyadi, S.H.,M.H Sebagai Pembimbing I sekaligus Dekan Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo;
8. Bapak Saharuddin.SH.,MH Sebagai Wakil Dekan I Pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
9. Bapak Suardi Rais SH.,MH Sebagai Wakil Dekan II Pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
10. Bapak Jupri SH.,MH Sebagai Wakil Dekan III Pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
11. Ibu Dr.Hijrah Lahaling, SHI., MH sebagai Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
12. Bapak Haritsah SH.,MH sebagai pembimbing II peneliti Pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
13. Ibu Dr.Hijrah Lahaling, SHI., MH sebagai penguji I yang telah memberikan saran dan masukan pada skripsi ini.
14. Bapak Suardi Rais SH.,MH sebagai penguji II yang telah memberikan saran dan masukan serta *support* hingga penulis berada di tahap ini.
15. Bapak Saharuddin.SH.,MH sebagai penguji III yang telah memberikan saran dan masukan pada skripsi ini.
16. Seluruh Staf Dosen Dan Tata Usaha Di Lingkungan Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo

Semoga bantuan dan dorongan yang peneliti terima dari semua pihak,  
dapat menjadi petunjuk kearah masa depan yang lebih baik, Amin..

Gorontalo, Februari 2022

Yang membuat pernyataan



**Tri Suci Mokodompis**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang1	
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Pengertian Efektivitas .....	12
2.2 Teori Efektivitas Hukum .....	17
2.3 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....	20
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	20
2.3.2 Konsep Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik .....	23
2.3.3 Tinjauan Mengenai Prosedur Pelayanan .....	29
2.4 Dasar dan Pengertian Perizinan .....	31
2.5 Pengertian dan Pola PTSP .....	34
2.6 Surat Izin Usaha Perdagangan .....	38
2.6.1 Pengertian Surat Izin Usaha Perdagangan.....	38
2.6.2 Prosedur Pembuatan SIUP.....	40
2.7 Kerangka Pikir41	
2.8 Definisi Operasional .....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Objek Penelitian.....	44
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	44
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.7 Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Tinjauan Umum Lokasi Penelitian .....	47
4.2 Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara .....	51
4.2.1 Sistem Online Single Submission (OSS).....	51
4.3 Faktor Penghambat Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada	

Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara .....	54
4.3.1 Kurangnya Pemahaman Masyarakat tentang Sistem OSS .....	54
4.3.2 Belum Terintegrasinya Semua Perizinan.....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka pembangunan sistem hukum nasional, arah kebijakan pemerintah daerah harus selaras dengan kebijakan hukum nasional yang telah ditetapkan oleh konstitusi negara. Amandemen perubahan peraturan di Negara Indonesia sudah menjadi kebiasaan yang lumrah dilaksanakan. Hal ini terlihat dari berapa tahun belakangan ini, banyak aturan perundang-undangan yang dirubah karena tidak sesuai lagi dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat.

Perkembangan dan kemajuan pemerintahan daerah sendiri akan terus didorong sesuai dengan apa yang di harapkan, yaitu pemerintahan daerah yang mandiri, sehingga tidak selalu bergantung kepada pemerintah pusat serta mempermudah bagi masyarakat dengan memberikan akses komunikasi dan tanggapan aktif. dengan kebutuhan, kemampuan dan keinginan aspirasi masyarakat daerah tersebut. Pelaksanaan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk lebih meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan hal tersebut, maka dilaksanakan pula prinsip otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Prinsip yang nyata adalah prinsip yang

menegaskan bahwa urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang dan tanggung jawab.<sup>1</sup>

Penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh *stakeholder* 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 berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Penerapan otonomi daerah memberikan ruang yang cukup besar bagi daerah untuk mengatur dan mengurus pelayanan publiknya, termasuk dalam hal perizinan. Izin dalam arti luas adalah suatu persetujuan dari pengguna berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundang-undangan. Dengan memberikan izin penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenaan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Waluyo Andrianto. 2007. *Manajemen Publik Konsep, Aplikasi dan Impelementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Rineka Cipta. Jakarta

<sup>2</sup> Sondang P. Siagian. 2007. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Rineka Cipta. Jakarta

Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan pemerintahan daerah sendiri adalah kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan mudah, murah, cepat dan ramah pengguna yang pada akhirnya mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang diinginkan. Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicita-citakan sebagai layanan yang kompleks, sulit diakses, dengan prosedur yang sangat kompleks, serta belum adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya yang diperlukan untuk layanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan perizinan, birokrasi seringkali memberikan prosedur yang sangat kompleks dan seringkali membingungkan. Jika mekanisme kompleks terus bekerja, otomatis membuat orang malas dan menolak izin. Oleh karena itu, pemerintah perlu mencari solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Sejalan dengan masalah di atas, pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Kementrian Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, 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/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. 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 memberikan legalitas kepada kelompok atau seorang pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin pelayanan maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai makin tinggi efektifitasnya.

Sedangkan efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan (Peraturan Kementrian Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah)

Konsep efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input) maupun keluaran (output). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif apabila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.<sup>3</sup> Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan, maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik. Dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan, pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya

---

<sup>3</sup> Sondang P. Siagian. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Bumi Aksara.

suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan adanya PTSP, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Kantor Dinas Pananaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara telah diberi kewenangan untuk melaksanakan Pelayanan Administrasi Perizinan sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu 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. Di sisi lain juga di perkuat dengan Peraturan Bupati Bolaang Monondow Utara Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sebagai wujud nyata komitmen Kabupaten Bolaang Mongondow Utara 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, ekonomi, adil, dan merata. Namun kenyataannya, berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti, dalam pelayanan yang diberikan Dinas Pananaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dinilai belum maksimal. Karena, ada sejumlah Pelayanan Perizinan Terpadu satu pintu justru diselesaikan di luar pelayanan satu pintu.

Dalam Peraturan Kementrian Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yaitu:

dalam Pasal 2 bertujuan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

- a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah;

Sedangkan pada pasal 3 Peraturan Kementrian Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Daerah yaitu sasaran penyelenggaraan PTSP daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan.<sup>4</sup>

Saat ini pengurusan perizinan di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menurut peneliti belum bisa dikatakan sebagai satu pintu karena masih harus keluar ke unit kerja lain seperti pengurusan terkait Surat Izin Usaha harus melalui persetujuan dinas terkait seperti Dinas Perindustrian dan Koperasi (Perindakop) serta dinas sosial meskipun ada surat rekomendasi dari kepala dinas bagian pelayanan terpadu satu pintu akan tetapi para pengurus usaha masih harus mengurusnya sendiri. Hal ini berarti, pelayanan secara terpadu pada satu atap sebagaimana yang dipersyaratkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah belum sepenuhnya berjalan dan dinilai belum efektif dalam memberikan pelayanan Perizinan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Nomor 19 Tahun 2016 tentang pendelegasian kewenangan pelayanan dan penandatanganan naskah Dinas Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Bolaang Mongondow Utara belum dilaksanakan dengan maksimal. Selain itu juga dalam pengurusan surat izin usaha Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) belum dapat menentukan waktu

---

<sup>4</sup>Peraturan Kementrian Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Pasal 2 dan 3.

penyelesaian surat izin usaha serta menentukan besar kecil anggaran dalam penyelesaian surat izin usaha.

berdasarkanDi sisi lain dalam era teknologi.juga sudah tersedian pelayanan berbasis online yaitu Pelayanan Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan pelaksanaan dariPeraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Mikro.yang dapat mempermudah dan membantu masyarakat atau pelaku usaha untuk melakukan proses perizinan yang lebih mudah. serta mengurangi biaya transportasi bagi pelaku usaha yang berlokasi jauh dari Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang akan mengurus izin usahanya. Sedangkan di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara hampir semua masyarakat belum memehamiserta mengetahui tatacara pendaftaran online ersebut.

Hal ini yang menjadi penelitian peneliti terkait masalah pelayanan izin oleh Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Berdasarkan rangkaian susunan latar belakang di ataspeneliti tertarik mengangkat masalah ini kedalam sebuah judul “**Efektifitas Pelayanan suratIzin Usaha perdagangandi Kabupaten Bolaang Mongondow Utara (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu DPM-PTSP)**” sebagai berikut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha perdagangan Pada Perizinan terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara?
2. Faktor-faktor apakah yang menghambat Pelayanan Surat Izin Usaha perdagangan Pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk Mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha perdagangan Pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apakah yang menghambat Pelayanan Surat Izin Usaha perdagangan Pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam

pengurusan surat izin usaha perdagangan pada kantor pelayanan dan penadantanganan naskah Dinas perizinan dan non perizinan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran dan digunakan sebagai bahan masukan serta informasi bagi pemerintah daerah di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam rangka meningkatkan efektifitas pelayanan.

## 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini di harapkan dapat membantu mahasiswa, dosen serta peneliti selanjutnya sebagai dasar dalam mengembangkan ilmu pengetahuan serta sebagai pembelajaran kepada masyarakat pada umumnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Efektifitas**

Konsep efisiensi dan efektifitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang berhasil dengan baik. Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat.<sup>5</sup> Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia kata efektif berkaitan dengan kata efek, efektif artinya menimbulkan akibat, manjur, berhasil dan berlaku namun dalam pengertian umum lainnya efektif adalah sebuah usaha untuk mendapatkan tujuan, hasil dan tergt yang di harapkan dengan tepat waktu.<sup>6</sup> Jadi, efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Sedangkan efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu

---

<sup>5</sup>PasolongHarbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung. hlm 4.

<sup>6</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI)

dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.<sup>7</sup>

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>8</sup>

Efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki. Pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.<sup>9</sup> Sedangkan efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan.<sup>10</sup> Efektivitas

---

<sup>7</sup> Gie The Liang, 2008. *Administrasi Perkantoran*. Rineka Cipta: Jakarta. hal 34.

<sup>8</sup> Tika P. 2008. *Budaya Organisasi*. Alfabeta: Bandung. hlm 129.

<sup>9</sup> Kurniawan Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*: PPM. Jakarta. 106

<sup>10</sup> Mullins, Rukman. 2006. *Efektifitas Kerja Kariwan*. Bandung : Budi Mulia. hlm. 14.

ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.<sup>11</sup>Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk, atau manajemen organisasi.

Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*) maupun keluaran (*output*). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Bahwa dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>12</sup>

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat

---

<sup>11</sup>Tannenbaum. 2008. *Modern Operating Sistem*. Jakarta : Media Kita. hlm.50.

<sup>12</sup>Martani Huseini, Hari Lubis. 2007. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektifitas Organisasi*. Alfabeta; Bandung. Hal 55.

dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Selain itu efektifitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektifitas organisasi,<sup>13</sup> yaitu :

- a. Pendekatan sasaran (*goals approach*), dimana pusat perhatian pada output adalah mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.
- b. Pendekatan sumber (*recourse approach*) yakni mengukur efektifitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh SDM, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- c. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- d. Pendekatan integrative (*integrative approach*) yakni pendekatan gabungan yang mencakup input, proses dan output.

---

<sup>13</sup>*Ibid.* hal 56.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif

Dijelaskan pula bahwa efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan.<sup>14</sup> antara lain :

a. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

b. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang

---

<sup>14</sup>*Ibid.* hlm.57.

tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

c. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

## 2.2. Teori Efektivitas Hukum

Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. di sisi lain dalam supramasi hukum secara umum adalah cita-cita umat manusia di seluruh dunia yang mendambakan ketenangan, ketentraman, dan kesejahteraan di bawa kewibawaan hukum yang dapat dilihat melalui:<sup>15</sup>

- a. Ketaatan setiap warga dunia, termasuk warga/rakyat indonesia terhadap peraturan perundang-undangan yang desain sebagai payung hukum bagi semua warganya;

---

<sup>15</sup>viswandro, maria matalda & bayu saputra.2015. *mengenal profesi penegak hukum*. yogyakarta: medpres. hlm 1.

- b. Kedisiplinan para pemimpin negara serta para penyelenggara negara pada semua tingkatan(eselon) dalam melaksanakan kebijakan yang dilandasi ketaatan pada hukum yang melekat pada dirinya, sehingga penyalahgunaan wewenang, penyelewengan kewajiban, atau pembelokan tujuan bisa ditekan seminimal mungkin. Artinya, kesalahan-kesalahan yang timbul dalam tugas penyelenggaraan negara bukan karena niat atau kesengajaan yang penuh rekayasa, akan tetapi karena faktor kelalaian atau ketidak mampuan yang bisa di perbaiki kembali;
- c. Hukum yang di ciptakan benar-benar hukum yang bersendikan keadilan, ketertiban serta manfaat bagi semua warganya, sehingga memancarkan kewibawaan dan perlindungan terhadap setiap manusia; dan lain-lain.

Jadi Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide dan konsep konsep tadi menjadi kenyataan demi mewujudkan cita-cita hukum. Satjipto Rahardjo membedakan istilah penegakan hukum (*law enforcement*) dengan penggunaan hukum (*the use of law*). Penegakan hukum dan penggunaan hukum adalah dua hal yang berbeda. Orang dapat menegakkan hukum untuk memberikan keadilan, tetapi orang juga dapat menegakkan hukum untuk digunakan bagi pencapaian tujuan atau kepentingan lain. Menegakkan hukum tidak persis sama dengan menggunakan hukum.

Sedangkan factor yang mempengaruhi penegakan hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, ada 5 hal yang mempengaruhi efektif atau tidaknya penegakan hukum, yaitu:

1. Faktor hukum atau peraturan itu sendiri (undang-undang).

Kemungkinannya adalah bahwa terjadinya ketidakcocokan dalam peraturan perundang-undangan mengenai bidang kehidupan tertentu. Kemungkinan lainnya adalah ketidakcocokan peraturan perundang-undangan dengan hukum tidak tertulis atau hukum kebiasaan. Kadangkala ketidakserasian antara hukum tercatat dengan hukum kebiasaan dan seterusnya.

2. Faktor penegak hukum

Yaitu pihak-pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum. Mentalitas petugas yang menegakan hukum antara lain mencakup hakim, polisi, jasa pembela, petugas pemasyarakatan dan seterusnya. Jika hukumnya baik tapi mental orang yang bertanggung jawab untuk menegakkan hukum tersebut masih belum mantap, maka bisa menyebabkan terjadinya gangguan dalam sistem hukum itu sendiri.

3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.

Kalau hukumnya baik dan mentalitas orang yang bertugas menegakkan hukum juga baik namun jika fasilitasnya kurang memadai, maka hukum tadi bisa saja berjalan tidak sesuai dengan rencana.

4. Faktor masyarakat

Yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau ditetapkan. Faktor masyarakat disini adalah, bagaimana kesadaran masyarakat akan hukum yang ada.

5. Faktor kebudayaan

Yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang di dasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup. Bagaiman hukum yang ada bisa masuk kedalam dan menyatu dengan kebudayaan yang ada, sehingga semuanya berjalan dengan baik

## **2.3 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.<sup>16</sup> Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>17</sup> Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan

---

<sup>16</sup>Sinambela Lijani Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. hal 6

<sup>17</sup> Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik: PPM*. Jakarta. hal 6.

kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Kepmenpan No.63/M.PAN/7/2003<sup>18</sup> terdiri dari:

1. transparansi, berarti keterbukaan atau bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses serta digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. akuntabilitas. artinya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. kondisional, pelayanan publik harus selesai sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. kesamaan hak, pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

---

<sup>18</sup>Asas-Asas Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.63/M.PAN/7/2003

6. keseimbangan hak dan kewajiban, dalam proses pemberian pelayanan publik, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Untuk itu menurut Boediono yaitu pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik mempunyai beberapa ciri yaitu

1. Tidak dapat memilih konsumen, artinya setiap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan harus diperlakukan secara baik.
2. Peranannya dibatasi oleh undang-undang, artinya dalam menjalankan tugas melayani kepentingan masyarakat, tetap ada norma, aturan dan ketentuan yang menjadi batas dan dasar.
3. Politik menginstitutionalkan konflik, artinya berbagai konflik dan permasalahan yang terjadi sering merupakan dampak dari politik.

4. Pertanggungjawaban yang kompleks, karena mengatasnamakan negara maka dalam pelayanan publik ada berbagai prosedur yang tetap harus dijalankan.
5. Sangat sering diteliti.
6. Semua tindakan harus mendapat justifikasi.
7. Tujuan atau output sulit diukur atau ditentukan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: Pelaksanaan Pelayanan, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Pengelolaan Informasi, Pengawasan Internal, Penyuluhan Kepada Masyarakat, dan Pelayanan Konsultasi. Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

### **2.3.2 Konsep Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik**

Kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *“the degree of accomplishment”* atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Secara teori ada beberapa ungkapan dari berbagai macam para pelaku disiplin ilmu yaitu Birokrasi yang berada dalam lembaga pemerintahan bukanlah merupakan kekuatan politik, melainkan lebih banyak penekanannya pada aspek teknis administratif. Dengan kata lain, birokrasi dapat memberikan pelayanan

kepada masyarakat secara objektif dan tanpa memihak (Benveniste, 1991). Dengan demikian birokrasi publik sebagai pelaku kebijakan dan pelaku pelayanan seharusnya tidak hanya sekadar netral terhadap kekuasaan politik, tetapi: harus bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi tindakan kepada publik dalam kerangka menjalankan kewenangan yang diberikan kepadanya. Birokrasi publik berperan memberikan pelayanan kepada warga masyarakatnya secara imperatif. Imperatif diperlukan untuk memperoleh kepastian dan urgensi akan pelayanan masyarakat dengan sifat sistem pelayanan birokrasi pemerintah seperti itu membuat perilaku birokrasi menjadi formal, hierarki, dan rasional. Dengan sifat formal dan impersonal yang begitu dominan mengakibatkan pelayanan publik lebih mementingkan orientasi pada aturan organisasi yang statis dibandingkan dengan orientasi kemanusiaan yang lebih dinamis. Dalam konteks pengelolaan pembangunan. Bryant dan White (1987) mengemukakan adanya pendekatan yang dapat digunakan untuk lebih memahami organisasi birokrasi, yaitu organisasi sebagai sistem pembuatan keputusan dan pencapaian tujuan yang sangat dipengaruhi oleh rasionalitas, serta organisasi sebagai bagian dari lingkungan sosial yang lebih luas dan mempengaruhi berfungsinya organisasi.<sup>19</sup>

Sedangkan pandangan Max Weber itu sekarang dikenal sebagai konsep birokrasi ideal, yang menurut Weber secara singkat disebutkan

---

<sup>19</sup>Mohammad Sawir. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik-Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta :Deepublish. hlm 6.

dalam bukunya Miftah Toha menyatakan bahwa birokrasi ideal yang rasional ini singkatnya dilakukan dengan cara-cara<sup>20</sup> sebagai berikut.

- a. Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh Jabatannya manakalanya menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya.
- b. Jabatan jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan ke samping. Konsekuensinya ada pejabat atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil.
- c. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya.
- d. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (job description) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak,
- e. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya. yang idealnya dilakukan melalui ujian yang kompetitif.
- f. Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya dapat diakhiri dalam keadaan tertentu

---

<sup>20</sup>*Ibid.* hlm 8.

- g. Terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit sesuai dengan pertimbangan yang objektif.
- h. Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan resources instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
- i. Setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin (Voha, 2002:16-17).

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional, diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu direkomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut:

#### 1. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

## 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. Responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Akuntabilitas berarti tingkat sampai dimana suatu organisasi

yakini ia dapat mempertanggung jawabkan tidakan dan perilakunya pada masyarakat.<sup>21</sup>

### **2.3.3 Tinjauan Mengenai Prosedur Pelayanan**

Dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. sesuai komponen standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi, dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, jangka waktu penyelesaian, serta sarana dan prasarana, serta jaminan yang memberi kepastian pelayanan. pada Pasal 20 ( Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ) tentang Pelayanan Publik. prosedur adalah tatacara pelayanan yang di bakukan bagi penerima pelayanan, prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang di perlukan di samping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki standar opraseonal prosedur, waktu, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan publik adalah Kumpulan dari beberapa perintah yang

---

<sup>21</sup> Manggaokan raba. 2020. Akuntabilitas konsep dan implementasi. Malang : ummpress. hlm 8

harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik,

Berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan, maka agar lebih jelas dalam rangka memahami prosedur pelayanan terlebih dahulu perlu diketahui mengenai pengertian prosedur dan pelayanan. Dengan demikian berikut akan dijelaskan pengertian prosedur dan pengertian pelayanan menurut para ahli dan lembaga pemerintah. Prosedur adalah operasional yang dalam suatu organisasi yang di gunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang di lakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupaka anggota organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.<sup>22</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan kumpulan tahapan-tahapan dan beberapa perintah yang harus dijalankan dalam rangka menyelenggarakan suatu kegiatan secara terarah. Setiap tahapan dan perintah tersebut memiliki fungsi tertentu dan saling berhubungan satu sama lainnya sehingga harus dijalankan tahap demi tahapnya sesuai dengan fungsinya masing-masing.

---

<sup>22</sup>Tambunan rudi T. 2013. pedoman penyusunan standar operating procedures (sop) jakarta: maistas publising. hlm 84

## 2.4 Dasar dan Pengertian Perizinan

Tidaklah mudah memberikan definisi apa yang dimaksud dengan izin, sukar memberikan definisi bukan berarti tidak terdapat definisi, bahkan ditemukan sejumlah definisi yang beragam. Berikut ini disampaikan beberapa definisi izin. Izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkrit berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>23</sup>

Pemerintah dalam menggunakan wewenang publik wajib mengikuti aturan-aturan hukum administrasi negara agar tidak terjadi penyalahgunaan wewenang. Keputusan-keputusan tersebut terikat pada tiga asas hukum, yakni:

1. Asas *yuridiktas (rechtmatigheid)*, artinya keputusan pemerintahan maupun administratif tidak boleh melanggar hukum;
2. Asas *legalitas (wetmatigheid)*, artinya keputusan harus diambil berdasarkan suatu kesatuan undang-undang;
3. Asas *diskresi (discretie, freies ermessen)*, artinya pejabat penguasa tidak boleh menolak mengambil keputusan dengan alasan “tidak ada peraturannya”. Oleh karena itu, diberi kebebasan untuk mengambil

---

<sup>23</sup> Sjachran Bash dalam Ridwan, 2007. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : Raja GrafindoPersada.hlm. 207

keputusan menurut pendapatnya sendiri asalkan tidak melanggar asas yuridiksi dan asas legalitas.

Penggunaan kewenangan yang dilakukan oleh pemerintah tidak hanya untuk mengatur, tetapi juga untuk menetapkan. Dalam hal penetapan yang ditujukan kepada individu, kewenangan pemerintah harus dilaksanakan berdasarkan pada hukum yang jelas sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu penetapan yang banyak dikeluarkan pemerintah adalah izin. Perizinan merupakan perbuatan hukum yang bersifat administrasi negara yang diberikan oleh pejabat atau instansi pemerintah yang berwenang dan diberikan dalam bentuk suatu penetapan (*beschikking*). Suatu izin atau persetujuan atas sesuatu yang pada umumnya dilarang.<sup>24</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait

---

<sup>24</sup> Atmosudirjo, Prajudi, 2009, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Galia Indonesia. .hlm 118

dengan kegiatan usaha. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya.

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Jadi, pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Perizinan yang dimaksud tersebut merupakan penetapan atau keputusan yang bersifat positif (pengabulan daripada permohonan seluruhnya atau sebagian) dan tergolong pada penetapan positif yang memberikan keuntungan kepada suatu instansi, badan, perusahaan, atau perseorangan. Perizinan ini timbul dari strategi dan teknik yang dipergunakan oleh pemerintah untuk menguasai atau mengendalikan berbagai keadaan, yakni dengan melarang tanpa izin tertulis untuk melakukan kegiatan-kegiatan apapun yang hendak diatur atau dikendalikan oleh pemerintah.

Berdasarkan pengertian perizinan sebagaimana dijelaskan diatas, dapat ditarik kesimpulan konkritnya yaitu, bahwa perizinan yang diberikan oleh pejabat pemerintah yang berwenang, dikeluarkan dalam bentuk suatu keputusan tata usaha negara (*beschikking*).

## 2.5 Pengertian dan Pola PTSP

Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang di bidang pelayanan perizinan merupakan kebijakan yang dirumuskan dalam Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Permendagri tersebut, yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perijinan dan Nonperijinan Dalam Permendagri tersebut, Penyederhanaan pelayanan adalah upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing daerah dan yang dimaksud dengan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan

penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap. menerima dan memverifikasiberkas permohonan samapai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.

pelayanan terpadu satu atap adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan ”pelayanan satu pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. (KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola ini hakekatnya hampir sama dengan pola penyelenggaraan pelayanan terpusat, penyelenggaraan dilakukan pada satu tempat atau lokasi tertentu, dilayani melalui satu pintu. Menurut Lembaga Administrasi Negara dan Departemen Dalam Negeri Indosnesia bahwa asumsinya penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara tunggal oleh Dinas/Instansi tertentu atau oleh Unit kerja tertentu yang mandiri, (UPTSP), dan diselenggarakan pada satu tempat atau lokasi tertentu. Jenis pelayanannya meliputi pelayanan yang prosesnya memiliki keterkaitan dengan perizinan yang lain, artinya, ada keterkaitan antara kewenangan pelayanan perizinan yang dimiliki oleh satu atau lebih dari dinas/instansi tertentu yang dipadukan dan dikoordinasikan oleh satu Dinas/Instansi atau UPTSP.

Alternatif konsep pelimpahan wewenang dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu; pertama; kewenangan dilimpahkan secara penuh kepada Dinas/Instansi atau Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSP), keuntungannya kemungkinan tercapainya tujuan peningkatan kualitas layanan publik akan lebih baik dan pertanggung jawabannya jelas. Dinas/Instansi teknis, berperan dalam tim teknis peninjauan lapangan (yang bersifat teknis dan/atau memiliki dampak berskala lebih luas, seperti pencemaran lingkungan). Dinas/instansi tersebut akan lebih berfungsi pada pengawasan pelaksanaan pemberian izin, dan Monev. Kedua; pelimpahan wewenang, dilakukan berdasarkan pembagian tugas, fungsi dan wewenang bersama (*concurrent*), antara UPTSP dengan Dinas/Instansi yang memiliki kewenangan pelayanan pemberian perizinan yang terkait. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu dapat dilakukan dengan berbagai pola yaitu pola Pelayanan Terpadu Satu Atap atau pola Satu Pintu. Pembentukan lembaga PPTSP, dapat dilakukan dengan beberapa alternatif, yaitu: (1) bentuk Dinas; (2) bentuk Kantor, dan (3) bentuk Unit. Ketiga bentuk PPTSP tersebut masing-masing mempunyai dasar hukum pembentukannya, dengan besaran organisasi, cakupan urusan/kewenangan dan jenjang jabatan (eselon) yang berbeda.

Adapun berikut berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 perubahan ke dua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintah Daerah<sup>25</sup> Pasal (209) Ayat 2 Perangkat Daerah Kabupaten Atau

Kota terdiri atas:

- a. Sekretariat Daerah;
- b. Sekretariat DPRD;
- c. Inspektorat;
- d. Dinas;
- e. Badan; Dan
- f. Kecamatan.

Bentuk lembaga pelayanan terpadu yang akan dikembangkan di daerah sangat tergantung dengan keputusan Pemerintah Daerah setempat, terutama komitmen dari pimpinan dan aparat penyelenggara pelayanan publik. Alternatif-alternatif bentuk lembaga pelayanan yang akan dipilih dan ditetapkan struktur, tugas, fungsi dan kewenangannya, organisasi pelaksanaannya maupun mekanisme dan prosedur pelayanan perijinan, sangat ditentukan oleh komitmen dan kondisi sumber daya yang ada di daerah.

---

<sup>25</sup>Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 perubahan ke dua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

## 2.6 Surat Izin Usaha Perdagangan

### 2.6.1 Pengertian Surat Izin Usaha Perdagangan

Surat izin usaha perdagangan atau yang lebih dikenal dengan singkatan SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan usaha perdagangan. SIUP wajib dimiliki setiap orang yang memiliki usaha, karena surat tersebut berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha yang Anda dirikan. Surat izin dari pemerintah tersebut dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum. Tidak hanya usaha berskala besar saja yang membutuhkan izin mendirikan usaha, usaha kecil juga membutuhkan adanya surat izin usaha perdagangan agar usaha yang dijalankan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah. Sehingga di kemudian hari tidak terjadi masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha. Sasarannya adalah obyek yakni seluruh usaha perdagangan baik kecil, menengah, dan besar dan subyek yakni setiap perusahaan atau perorangan yang melakukan usaha perdagangan baik usaha kecil, usaha menengah, maupun usaha besar.

SIUP memiliki 3 kategori yang dibedakan berdasarkan besar kecilnya modal yang digunakan untuk usaha :

- 1) SIUP Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- 2) SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

- 3) SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

SIUP Dikecualikan untuk Kewajiban memiliki SIUP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan R.I. Nomor : 46/M-DAG/PER/9/2014, dikecualikan terhadap: Perusahaan yang melakukan kegiatan usaha di luar sektor perdagangan, Kantor Cabang atau Kantor Perwakilan, dan perusahaan Perdagangan Mikro dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Usaha perseorangan atau persekutuan;
- 2) Kegiatan usaha diurus, dijalankan, atau dikelola oleh pemiliknya atau anggota keluarga/kerabat terdekat; dan
- 3) Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Sedangkan manfaat kepemilikan SIUP adalah sebagai berikut :

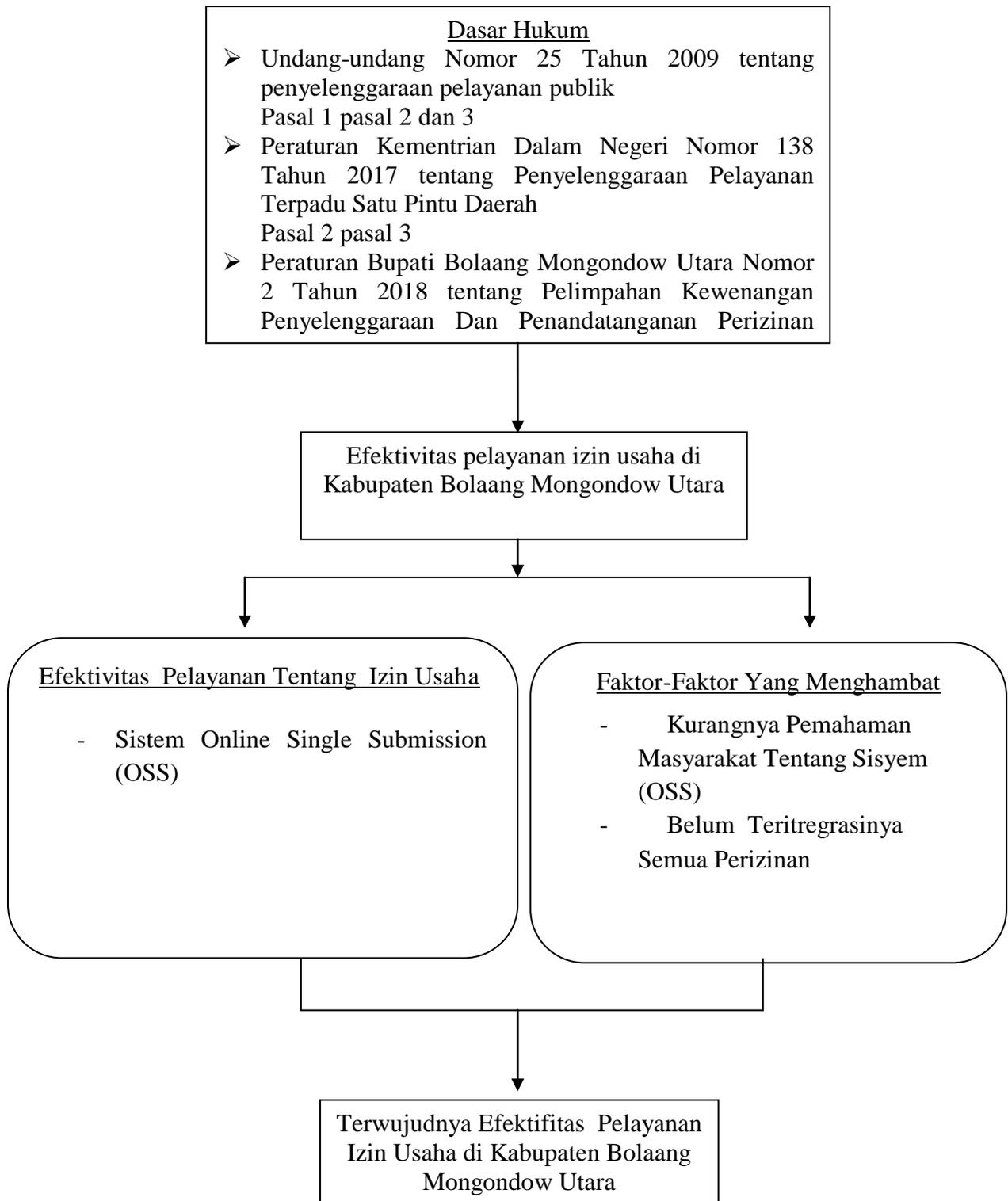
- 1) Sebagai syarat pengesahan yang diminta oleh pemerintah, sehingga dalam kegiatan usaha tidak terjadi masalah perijinan
- 2) Dengan memiliki SIPU dapat memperlancar perdagangan ekspor dan impor
- 3) Selain itu untuk mengikuti kegiatan lelang, kepemilikan SIUP menjadi salah satu syaratnya

### 2.6.2 Prosedur Pembuatan SIUP

untuk prosedur pembuatan SIUP biasanya dilakukan di kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan daerah tingkat II atau setingkat dengan kabupaten / kota setempat. Berikut tahapan dan persyaratan untuk mendapatkan SIUP :

- 1) Pemilik atau pelaku usaha mengurus sendiri atau melalui kuasa yang dikuasakan ke kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan setempat
- 2) Mengambil formulir pendaftaran, mengisi formulir SIUP / PDP bermaterai Rp6.000 yang ditandatangani oleh pemilik usaha. Kemudian formulir yang sudah diisi kemudian di fotocopy sebanyak dua rangkap, yang dilengkapi dengan syarat – syarat berikut :
  - a) Fotocopy akte pendirian usaha / badan hukum sebanyak 3 lembar
  - b) Fotocopy KTP ( Kartu Tanda Penduduk ) sebanyak 3 lembar
  - c) Fotocopy NPWP sebanyak 3 lembar
  - d) Fotocopy ijin gangguan / HO sebanyak 3 lembar
  - e) Neraca perusahaan sebanyak 3 lembar
  - f) Gambar denah lokasi tempat usaha
- 3) Untuk biaya pembuatan SIUP disesuaikan dengan peraturan daerah masing-masing, karena tiap daerah memiliki tarif yang berbeda-beda.

## 2.7 Kerangka Pikir



## **2.8. Defenisi Operasional**

1. Efektivitas yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
2. Pelayanan adalah kegiatan melayani perizinan yang meliputi cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang dilakukan oleh pihak Surat izin perdagangan adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Bolaang Mongondow Utara
4. Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sernua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.
5. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam melaksanakan penelitian ilmiah ini penulis melakukan penelitian mulai dari pengumpulan data sampai pada analisis data dilakukan dengan memperhatikan kaidah-kaidah sebagai berikut :

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian hukum empiris adalah sebuah metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dilihat secara langsung, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat.<sup>26</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan penelitian yuridis sosiologis. Yuridis sosiologis mempunyai objek kajian mengenai perilaku masyarakat. Perilaku masyarakat yang dikaji adalah perilaku yang timbul akibat berinteraksi dengan hukum norma yang ada.<sup>27</sup> Berdasarkan hal tersebut peneliti mengambil penelitian hukum empiris karena peneliti ingin terlibat langsung dengan keadaan tersebut serta mengidentifikasi masalah melalui peraturan perundang-undangan yang menyesuaikan keadaan dalam masyarakat terutama di Bolaang Mongondow Utara pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).

---

<sup>26</sup> Jonaedi Efendi, Johnny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Depok: Kencana. Hlm 150.

<sup>27</sup> Mukti Fajar dan Yuliatno Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Pustaka belajar. Yogyakarta. Hlm 47.

### **3.2 Lokasi Penelitian.**

Untuk menentukan tempat penelitian, menurut Mukti Fajar dan Yuliatno bahwa lokasi penelitian sangat diperlukan bagi penelitian hukum empiris, berbeda halnya dengan penelitian hukum yang bersifat hukum yang lokasi penelitiannya dilakukan diberbagai perpustakaan.<sup>28</sup>Peneliti mengambill lokasi penelitian ini di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara pada Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) di karenakan lokasi penelitian dekat dengan tempat tinggal peneliti serta mengurangi biaya akses peneliti.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan beberapa manusia atau unit yang mempunyai unsur-unsur atau karakteristik yang sama.<sup>29</sup> Objek penelitian ini yaitu sejumlah ASN di Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) serta oknum-oknum masyarakat yang terlibat dalam penelitian.

#### **3.3.2. Sampel**

Sampel merupakan wakil populasi yang diteliti.Artinya mengangkat kesimpulan peneliti sebagai suatu yang berlaku bagi populasi.<sup>30</sup>

1. Oknum ASN di Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)( 2 orang).

---

<sup>28</sup>*Ibid.* Hlm 161.

<sup>29</sup>*Ibid.* Hlm 158.

<sup>30</sup> Suharsimi Arakunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Reneka Cipta. Jakarta. Hlm 131.

2. Oknum masyarakat ( 5 orang).
3. Investor ( 1 orang)

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### a) Studi Kepustakaan

Yaitu dilakukan dengan cara mempelajari, mengumpulkan pendapat para pakar hukum yang dapat dibaca dari literatur, yurisprudensi, majalah-majalah dan koran-koran yang kebetulan memuat tentang masalah yang diteliti.

#### b) Studi Lapangan

Yaitu dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung pada obyek penelitian.

### **3.5 Tehnik Pengumpulan Data**

Yaitu pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan beberapa teknik diantaranya adalah :

#### a) Teknik observasi,

Teknik pengumpulan data dengan cara melihat atau mengamati langsung pada obyek penelitian di lapangan.

#### b) Teknik wawancara,

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan pihak yang erat hubungannya dengan penelitian agar data yang diperoleh lebih jelas dan akurat.

c) Teknik Dokumentasi

Adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen yang berupa arsip atau naskah lainnya yang diperoleh dari instansi yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.6 Analisa Data**

Data-data yang terkumpul akan disusun secara deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan cara memaparkan data-data yang diperoleh dari lapangan baik data primer maupun data sekunder. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan suatu kebenaran yaitu dengan menguraikan serta memadukan data yang sudah terkumpul sehingga dengan demikian dapat dilakukan pemecahan masalah serta solusi dari penelitian yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Surat Izin Usaha Kabupaten Bolaang Mongondow Utara (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu DPM-PTSP)”

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Bolaang Mongondow Utara adalah sebuah kabupaten di provinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Ibu kotanya adalah Boroko. Banyaknya penduduk kabupaten yang berbatasan dengan provinsi Gorontalo ini, berjumlah 83.112 jiwa per tahun 2020.<sup>31</sup> Kabupaten Bolaang Mongondow Utara memiliki beberapa nama lain serta akronim atau singkatan nama yang biasanya digunakan oleh masyarakat diantaranya yakni Bolmut, Bolmong Utara, Binadow (usulan nama awal kabupaten ketika pemekaran yang merupakan akronim dari Bi= Bolangitang, Na= Bintauna dan Dow= Nama kuno dari kata Kaidipang) dan yang terakhir adalah Bulango Mongonu Utara (merupakan gabungan dari bahasa adat Bintauna, Bolangitang dan Kaidipang serta biasanya digunakan dalam upacara adat).

Percepatan pembagunan suatu daerah tentunya dipengaruhi oleh suatu kebijakan dalam memberikan pelayanan secara terintegritas dan terpadu guna mempercepat pelayanan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha dan bisnis berdsarkan hasil penelitian mengenai **Sistem Online Single Submission (OSS)** sebagai sarana yang digunakan masyarakat bolang mongodow utara dalam hal percepatan perizinan usaha dan ivestasisesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Dengan Terintegrasi Secara Elektronik.

---

<sup>31</sup>"Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Dalam Angka 2021

Pengusaha yang ingin mengurus izin bisa langsung mengetahui proses pengurusan berjalan atau tidak, karena sektor pelayanan publik sudah terintegrasi secara online.

Setiap perizinan yang keluar akan mendapat nomor induk berusaha (NIB), online single submission (OSS).

Nib juga akan berlaku sebagai tanda daftar perusahaan (TDP), angka pengenal impor (API), dan hak akses kepabeanaan, disini pelaku usaha yang telah menerima nib sekaligus terdaftar sebagai peserta jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data izin usaha yang dikeluarkan pada tahun 2018 adalah

1. Tabel; 1 IZIN 2018

No	Keterangan Izin	Jumlah
1	SIUP	12
2	TDP	13
3	IOP	4
4	SIPDG	1
5	SIPP	24
7	SIPB	1
8	SIPTTK	2
9	IPAL	1
10	IUJK	2
<b>JUMLAH</b>		70

**Sumber ;** Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

2. Tabel; 2 IZIN 2019

No	Keterangan Izin	Jumlah
1	SIUP	2
2	SIPD	6
3	SIPP	1
4	IMB	1
5	SIPDG	1
<b>JUMLAH</b>		11

**Sumber ;** Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

3. Tabel; 1 IZIN 2020

No	Keterangan Izin	Jumlah
1	SIUP	44
2	TDP	44
3	IOP	4
4	SIPD	54
5	SIPP	19
6	SIPB	14
7	SIPTTK	1
8	IPAL	1
9	IUJK	8
10	IMB	24
11	SIPA	4
12	SIPDG	1
13	SIA	2
14	PAUD	73
15	TDUP	3
<b>JUMLAH</b>		296

**Sumber ;** Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Berdasarkan Hasil Data Diatas Didapatkan Data Mengenai Izin Yang Dikeluarkan Pada Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang mana pada

tahun 2018 sebelum menggunakan sistem OSS izin usaha yang dikeluarkan sebanyak 70 izin usaha sedangkan pada tahun 2019 setelah menggunakan sistem OSS hanya terdapat 11 izin usaha, lalu pada tahun 2020 sebanyak 296 izin usaha yang dikeluarkan berdasarkan sistem **Online Single Submission (OSS)**. Namun, masih banyak masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha tetapi belum mengetahui tentang penggunaan sistem OSS disebabkan belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas terkait tentang perizinan terintegritas secara elektronik kepada masyarakat.

## **4.2. Efektifitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara**

### **4.2.1. Sistem Online Single Submission (OSS)**

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Jadi, pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Perizinan yang dimaksud tersebut merupakan penetapan atau keputusan yang bersifat positif (pengabulan daripada permohonan seluruhnya atau sebagian) dan tergolong pada penetapan positif yang memberikan keuntungan kepada suatu instansi, badan, perusahaan, atau perseorangan. Perizinan ini timbul dari strategi dan teknik yang dipergunakan oleh pemerintah untuk menguasai atau mengendalikan berbagai keadaan, yakni dengan melarang tanpa izin tertulis untuk melakukan kegiatan-kegiatan apapun yang hendak diatur atau dikendalikan oleh pemerintah

Adapun pelayanan Surat izin usaha perdagangan atau yang lebih dikenal dengan singkatan SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan usaha perdagangan. SIUP wajib dimiliki setiap orang yang memiliki usaha, karena surat tersebut berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha yang Anda dirikan. Surat izin dari pemerintah tersebut dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum. Tidak hanya usaha berskala besar saja yang membutuhkan izin mendirikan usaha, usaha kecil

juga membutuhkan adanya surat izin usaha perdagangan agar usaha yang dijalankan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah. Sehingga di kemudian hari tidak terjadi masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha. Sasarannya adalah obyek yakni seluruh usaha perdagangan baik kecil, menengah, dan besar dan subyek yakni setiap perusahaan atau perorangan yang melakukan usaha perdagangan baik usaha kecil, usaha menengah, maupun usaha besar.

SIUP memiliki 3 kategori yang dibedakan berdasarkan besar kecilnya modal yang digunakan untuk usaha :

- 1) SIUP Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- 2) SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- 3) SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

SIUP Dikecualikan untuk Kewajiban memiliki SIUP sebagaimana dimaksud

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa pemerintah daerah kabupaten Bolang Mongondow utara khususnya PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA ( Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPM-PTSP) pada tahun 2020 telah menerapkan **Sistem Online Single Submission (OSS)** sebagai sarana yang digunakan masyarakat Bolaang Mongondow utara dalam hal percepatan perizinan usaha dan investasi sesuai

dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Dengan Terintegrasi Secara Elektronik.

Sistem aplikasi ini memiliki manfaat berdasarkan informasi yang didapatkan melalui media cetak Koran Tribun Manado bahwa

“Kedua aplikasi ini sangat luar biasa dan sangat membantu masyarakat oleh karena masyarakat dimana saja setiap saat selama ada signal bisa mengakses aplikasi ini dan melakukan pendaftaran perijinan online baik itu perizinan usaha dan IMB sesuai kewenangan Pemerintah Daerah, Masyarakat tidak perlu datang ke Kantor PM-PTSP, serta mencega terjadinya korupsi karena antara pemohon dan yang mengeluarkan ijin tidak saling ketemu,” pungkasnya (Mjr).<sup>32</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengusaha yang ada dikabupaten bolaang mongondow utara mengungkapkan bahwa;

Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan aplikasi yang digunakan pemerintah untuk mempercepat perizian, tentu hal ini memiliki nilai positif untuk mempermudah masyarakat berusaha, namun kendalanya masih banyak yang belum mengerti penggunaanya karna menggunakan aolkasi, apalagi saat ini masih banyak pelaku bisnis konvensional yang belum paham penggunaan aplikasi tersebut.

Atas wawancara diatas penulis menemukan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi **Online** Single Submission (OSS) Pelayanan Surat Izin UsahaPerdaganganPada PerizinanTerpaduSatu Pintu Di Kabupaten Bolaang

---

<sup>32</sup><https://manado.tribunnews.com/2020/06/16/mudahkan-pelayanan-publik-dpm-ptsp-terapkan-mekanisme-pengurusan-izin-secara-online?page=2>

Mongondow Utara Sistem masih belum dipahami oleh sebagian kalangan masyarakat pelaku usaha sehingga membutuhkan pendampingan secara khusus agar pada penggunaan aplikasi tersebut dapat digunakan dengan baik.

Apalagi pada saat peneliti melakukan observasi langsung terhadap kurang lebih 100 orang masyarakat mengenai bentuk pengetahuan terhadap aplikasi tersebut masih banyak yang belum mengetahui secara pasti tatacara penggunaan dan pengaplikasiannya

### **4.3. Faktor Apakah Yang Menghambat Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.**

#### **4.3.1. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Tentang Sisyem (OSS)**

Mengenai pemahaman masyarakat terhadap sebuah aplikasi pada sistem pelayan izin terpadu tentunya membutuhkan tenaga ekstra untuk memberikan edukasi terhadap penggunaanya di mata masyarakat adapuan pelayanan secara terpadu pada satu atap sebagaimana yang dipersyaratkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah belum sepenuhnya berjalan dan dinilai belum efektif dalam memberikan pelayanan Perizinan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Nomor 19 Tahun 2016 tentang pendelegasian kewenangan pelayanan dan penandatanganan naskah Dinas Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Bolaang Mongondow Utara belum dilaksanakan dengan maksimal. Selain

itu juga dalam pengurusan surat izin usaha Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) belum dapat menentukan waktu penyelesaian surat izin usaha serta menentukan besar kecil anggaran dalam penyelesaian surat izin usaha. berdasarkan

Di sisi lain dalam era teknologi. juga sudah tersedia pelayanan berbasis online yaitu Pelayanan Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan pelaksanaan dari Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Mikro. yang dapat mempermudah dan membantu masyarakat atau pelaku usaha untuk melakukan proses perizinan yang lebih mudah. serta mengurangi biaya transportasi bagi pelaku usaha yang berlokasi jauh dari Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang akan mengurus izin usahanya. Sedangkan di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara hampir semua masyarakat belum memahamiserta mengetahui tatacara pendaftaran online tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelaku usaha di daerah bolaang mongondow utara mengenai penggunaan aplikasi tersebut

No	Jenis Izin	Jumlah Pengusaha		Keterangan
		Paham	Kurang Paham	
1	Pelaku Usaha Perhotelan	3 Orang	5 Orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 orang memahami dan</li> <li>• 5 orang sama sekali tidak memahami</li> </ul>
2	Pelaku Usaha Mikro Kecil	4 Orang	26 Orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 orang memahami dan</li> <li>• 26 orang sama sekali tidak</li> </ul>

				memahami
3	Pelaku Usaha Mikro Menengah	2 Orang	7 Orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 orang memahami dan</li> <li>• 7 orang sama sekali tidak memahami</li> </ul>
4	Pelaku Usaha Makro	7 Orang	34 Orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 orang memahami dan</li> <li>• 34 orang sama sekali tidak memahami</li> </ul>
5	Izin Mendirikan Bangunan	2 Orang	37 Orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 orang memahami dan</li> <li>• 12 orang sama sekali tidak memahami</li> </ul>
6	Pendirian Lembaga	1 Orang	12 Orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 orang memahami dan</li> <li>• 12 orang sama sekali tidak memahami</li> </ul>
	Jumlah	19 Orang	121 Orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 orang memahami dan</li> <li>• 121 orang sama sekali tidak memahami</li> </ul>
	140 orang			

Sumber; hasil wawancara

Apabila kita melihat data diatas tentunya indikasi diatas ketidak pahaman masyarakat terhadap aplikasi yang digunakan dari Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) menunjukkan adanya 121 orang masyarakat yang masih kurang paham penggunaannya dan ada 19 orang yang mengetahui penggunaan aplikasi tersebut.

Maka menurut analisis penulis bahwa perlunya ada sosialisasi pada tingkat pelaku usaha secara berkala mengenai penggunaan aplikasi tersebut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat

Berdasarkan teori yang diungkapkan Mohammad Sawir mengenai tercapainya tujuan hukum mengenai kualitas pelayanan bahwa <sup>33</sup>Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi

Saat ini pengurusan perizinan di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menurut peneliti belum bisa dikatakan sebagai satu pintu karena masih harus keluar ke unit kerja lain seperti pengurusan terkait Surat Izin Usaha harus melalui persetujuan dinas terkait seperti Dinas Perindustrian dan Koprasi (Perindakop) serta dinas sosial meskipun ada surat rekomendasi

---

<sup>33</sup>Mohammad Sawir. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik-Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta :Deepublish. hlm 7

dari kepala dinas bagian pelayanan terpadu satu pintu akan tetapi para pengurus usaha masi harus mengurusnya sendiri

Hasil wawancara penulis dengan kepala badan pelayanan satu pintu Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) pada hari rabu tanggal 3 november 2021 mengungkapkan bahwa;

Yang menjadi kendala pada saat melakukan pendaftaran izin usaha sebenarnya masyarakat sudah mengetahui namun belum memahami secara pasti apa saja yang perlu disiapkan serta ada juga beberapa masyarakat yang masih belum memahami mengenai teknologi dalam jaringan sehingga agak menghambat, namun pada saat kami mengetahui hal tersebut petugas tetap membantu demi kepentingan masyarakat agar pelayann tetap efektif.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapatkan data bahwa ada 2 macam pengetahuan masyarakat yang harus dibenahi **Tentang Sisyem (OSS) adalah**

1. Pengetahuan akan penggunaan aplikasi
2. Pengetahuan tentang diberlakukanya aplikasi tersebut bagi masyakata yang tinggal dibagian pelosok dan pesisir kota

Kedua indikator mengenai tingaktan pengetahuan diatas tenrtunya harus dibenahi oleh pemerintah daerah untuk menjamin keberlangsungan sistem perizinan yang cepat tepat dan efisien

#### 4.3.2. Belum Terintegrasinya Semua Perizinan

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara telah diberi kewenangan untuk melaksanakan Pelayanan Administrasi Perizinan sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu 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. Di sisi lain juga di perkuat dengan Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Utara Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Hal ini disebabkan agar menyatukan semua jenis perizinan yang ada di daerah OSS resmi dirilis oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 8 Juli 2018, diharapkan dengan adanya OSS para pelaku usaha di seluruh penjuru Indonesia tidak perlu repot lagi dalam mengurus izin usaha dan komersialnya ke Pemerintah Pusat maupun Daerah karena semua pengurusan dilaksanakan melalui sistem *portal* elektronik OSS. Semua jenis

bentuk usaha, baik itu Persekutuan Perdata, Persekutuan Komanditer (“CV”) hingga Perseroan Terbatas dapat menggunakan sistem *portal* OSS untuk mengurus izin usahanya masing-masing. Namun, hal penting yang perlu diketahui di sini, ada beberapa jenis pengurusan usaha yang dikecualikan dari OSS yaitu izin-izin di sektor jasa keuangan, pertambangan, minyak dan gas dan energi sumber daya mineral.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan bahwa dalam hal penggunaan aplikasi tersebut masih minimnya pengetahuan masyarakat serta cara penggunaannya menjadi kendala serius dalam hal pelayan penerbitan izin secara terpadu selain itu masalah yang di dapatkan adalah sebelum diberlakukanya penggunaan aplikasi OSS tersebut masih banyak data perizinan yang belum terintegrasi sehingga mempersulit bagi pemerintah daerah untuk medata semua jenis usaha yang sudah terlanjur diberikan izin

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

1. Efektifitas Pelayanan Surat Izin Usaha perdagangan Pada Perizinan terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara adalah penggunaan Sistem Online Single Submission (OSS) merupakan salah satu system yang dibangun oleh pemerintah pusat untuk menjamin semua jenis izin usaha agar dapat diterbitkan secara efisien, tranparant, serta memiliki data yang akurat sehingga mepercepat keluarnya izin usaha
2. Faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Surat Izin Usaha perdagangan Pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara disebabkan oleh dua indikator yang pertama adalah Kurangnya Pemahaman Masyarakat Tentang Sisyem (OSS) yang mana yang kedua Belum Teritregrasinya Semua Perizinan, hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah daerah agar semua instrumen yang terlibat didalam perizinan tersbut dapat memahami serta melaksanakan kegiatan izin secara cepat dan terpadu

## **5.2. Saran**

1. Sebaiknya pemerintah dalam hal pelayan izin usaha satu pintu agar memperhatikan masyarakat yang masih minim pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi Tentang Sisyem (OSS) sehingga percepatan izin usaha lebih baik kedepanya
2. Pemerintah daerah harus gencar melakukan sosialisasi mengenai Sistem (OSS) berbasis aplikasi sehingga semua masyarakat tahu akan penggunaan aplikasi pelayanan sistem izin usaha secara cepat

### DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Waluyo. 2007. *Manajemen Publik Konsep, Aplikasi dan Implemenentasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arakunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*: Jakarta: PPM.
- Bash, Sjachran dalam Ridwan. 2007. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Efendi I Jonaedi & Johnny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* . Depok: Kencana.
- Fajar, Mukti & Achmad, Yuliatno. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka belajar.
- Huseini Martani & Hari Lubis. 2007. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektifitas Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Harbani, Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Liang The Gie. 2008. *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prajudi, Atmosudirjo. 2009. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Galia Indonesia.
- Poltak Lijani Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- P Tika. 2008. *Budaya Organisasi* . : Bandung: Alfabeta.
- Raba Manggaukan. 2020. *Akuntabilitas konsep dan implementasi*. Malang : ummpress.
- Rukman Mullins. 2006. *Efektifitas Kerja Kariwan*. Bandung : Budi Mulia.
- Sawir Mohammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik-Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siagian P. Sondang . 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Bumi Aksara.
- Siagian P Sondang. 2007. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta. Jakarta.
- Tannenbaum. 2008. *Modern Operating Sistem*. Jakarta : Media Kita.

T rudi Tambunan. 2013. pedoman penyusunan standar operating procedures  
(sop) jakarta: maistas publising.

viswandro dkk.2015. *mengenal profesi penegak hukum*. yogyakarta: medpres.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI).

Peraturan Kementrian Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017  
tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 perubahan ke dua atas Undang-Undang  
Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3668/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN : 0929117202  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Tri Suci Mokodompis  
NIM : H1116335  
Fakultas : Fakultas Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA  
Judul Penelitian : EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



13 November 2021

**Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM**  
NIDN 0929117202



**PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jln. R.A Kartini, Desa Boroko Timur, Kec. Kaidipang Kode Pos 95765*

Boroko, 18 November 2021

Nomor	: 503/ 151 /DPM.PTSP-BMU/XI/2021	Yth.	Kepada Yth, Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo
Lampiran	: -		
Hal	: <b>Jawaban Permohonan Izin Penelitian</b>		Di Tempat

Menunjuk Surat dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor: 3668/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021 tanggal 13 November 2021 perihal Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini disampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswa yang akan melakukan Penelitian di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dengan data sebagai berikut:

Nama : Tri Suci Mokodompis  
 NIM : H1116335

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP  
 KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA**



**ABDUL HARIS BANGKO, SH, MM.**  
 PEMBINA TKT I/IV B  
 NIP. 19810701 200604 1 011



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
FAKULTAS HUKUM**

Surat Keputusan Mendiknas RI No. 84/D/O/2001  
Terakreditasi BAN-PT Nomor : 4147/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2017, Tanggal 31 Oktober 2017  
Jl. Ahmad Najamuddin No. 17 Telp.(0435) 829975 Fax. (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**  
**No. 004/FH-UIG/S-BP/IV/2022**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DR. Rasmulyadi, S.H.,M.H  
NIDN : 0906037503  
Jabatan : Dekan Fakultas Hukum UNISAN Gorontalo

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Tri Suci Mokodompis  
NIM : H.11.16.335  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kab. Bolaang Mongondow Utara (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP))

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **25%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,

DR. RUSMULYADI, S.H.,M.H.  
NIDN. 0906037503

Gorontalo, 20 Mei 2022  
Tim Verifikasi,

SAHARUDDIN, S.H.,M.H.  
NIDN. 0927028801

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin



edit SKERPSI ASLI TRI SUCI MOKODMPIS - Copy.docx

Mar 10, 2022

9417 words / 62668 characters

## SKERPSI ASLI TRI SUCI MOKODMPIS - Copy.docx

### Sources Overview

# 25%

OVERALL SIMILARITY

Rank	Source	Similarity
1	bisniukm.com INTERNET	5%
2	www.scribd.com INTERNET	4%
3	sepakat.tangerangkab.go.id INTERNET	3%
4	waterdoor-blanco.blogspot.com INTERNET	1%
5	digilib.unhas.ac.id INTERNET	1%
6	repository.undaris.ac.id INTERNET	1%
7	kcaselawyer.com INTERNET	1%
8	id.wikipedia.org INTERNET	1%
9	id.123dok.com INTERNET	<1%
10	repository.unhas.ac.id INTERNET	<1%
11	manado.tribunnews.com INTERNET	<1%
12	repository.uit.ac.id INTERNET	<1%
13	repository.ub.ac.id INTERNET	<1%
14	e-campus.iainbukittinggi.ac.id INTERNET	<1%
15	www.portalbmr.com INTERNET	<1%
16	lib.ui.ac.id INTERNET	<1%



## RIWAYAT HIDUP

Nama : Tri Suci Mokodompis  
 NIM : H1116335  
 Fakultas : Hukum  
 Program Studi : Ilmu Hukum  
 Tempat Tanggal Lahir : Boroko, 03 September 1996  
 Nama Orang Tua  
     - Ayah : Hasanudin Mokodompis  
     - Ibu : Hasbiah Tjabandu  
  
 Saudara :  
 Kaka : Adi Ariyanto Mokodompis  
 Kaka : Adi Iriyanto Mokodompis  
 Adik : Torik Mokodompis



### Riwayat Pendidikan

No	Tahun	Jenjang	Tempat	Ket
1	2004 -2009	Sdn 2 BIGO	Boroko	Berijazah
2	2009 -2011	Smpn 1 KAIDIPANG	Boroko	Berijazah
3	2011 -2013	SmkN 1KAIDIPANG	boroko	Berijazah
4	2016 - 2022	Universitas Ichsan Gorontalo	Universitas ichsan gorontalo	Berijazah