

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia saat ini berada pada era reformasi atau era perubahan, dimana banyak peraturan dan tatanan yang ada dirubah sedemikian rupa untuk menjadikan Indonesia menjadi Negara yang lebih baik. Fenomena ini menjadikan masyarakat semakin kritis dengan berbagai macam usulan ide yang cemerlang untuk disumbangkan kepada Indonesia, oleh sebab itu banyak yang beradu pendapat serta adu kekuatan untuk masuk dalam sistem yang ada agar aspirasi atau ide tersebut dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

Berbagai macam ide dituangkan untuk mempermudah penyelesaian pengurusan berbagai macam kepentingan oleh masyarakat yang salah satunya adalah pengurusan perijinan dan tentunya hal ini tidak terlepas dari birokrasi. Birokrasi merupakan hal yang sangat kompleks karena berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem dan prosedurnya yang dibuat dan dijalankan oleh birokrasi, serta aspek pembaruan birokrasi yang disebut dengan reformasi birokrasi¹. Perubahan yang dimaksud yaitu berkaitan dengan perubahan sistem birokrasi dalam melayani masyarakat, perubahan sistem birokrasi sama dengan perubahan secara struktur, mengingat apabila pemimpin dapat bekerja dengan baik maka

¹ Bambang Sancoko, Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, Volume 7 Nomor 2 Juli- Desember 2017, hal 43

seluruh jajaran akan mengikuti begitupun sebaliknya. Ibarat sebuah bangunan, birokrasi menjadi sebuah gedung yang digunakan oleh masyarakat, agar tercipta bangunan yang kokoh dan kuat maka dibutuhkan bahan baku yang bagus dan pemasangan awal yang kuat.

Birokrasi sangat erat kaitanya dengan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan (*service*) merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas, terjadi interaksi dengan seseorang atau mesin secara fisik dan penyediaan kepuasan pelanggan². Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berbunyi Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut dengan penyelenggara Negara, korporasi lembaga independen yang dibentuk berdasar undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

“Pelayanan sendiri memberi definisi pelayanan sebagai suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas baik yang sifat *intangibile*-nya (tidak berwujud) banyak atau sedikit, berlangsung dalam interaksi antara pelanggan dan pegawai pelayanan dan/atau sumberdaya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia pelayanan, yang disediakan sebagai penyelesaian masalah pelanggan³”.

Penelitian kali ini akan lebih jauh membahas tentang pelayanan perijinan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember yang banyak dikeluhkan oleh warga. Berlandaskan pada Undang-Undang Pelayanan Publik,

² Gronroos, C. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: 1990, Page 203, Lexington.

³ Bambang Sancoko, *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Jan-Apr 2010, volume 17 Nomor 1, ISSN 0854-3844, hal 44

Pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengatur secara umum gambaran penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dan dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 138 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, peraturan tersebut diharapkan dapat menjadi kunci untuk mengurangi panjangnya birokrasi perizinan yang berpotensi terhadap penyelewengan. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini sebenarnya merupakan reformasi perizinan usaha yang dijalankan pemerintahan daerah.

“Sistem yang bernama *One-Step Service (OSS)* dirancang untuk memperbaiki layanan perizinan berdasarkan Permendagri No. 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Kemudian, untuk memaksimalkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) telah menandatangani PP No. 24 Tahun 2018 tentang Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan ini merupakan bentuk penyempurnaan PTSP^{4??}”.

Dengan proses seperti itu, selain dapat memperoleh informasi mengenai prosedur, waktu, dan biaya para investor, juga dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh perizinan dan non perizinan hanya dalam satu langkah. Hal ini dilakukan juga sebagai tindak lanjut Undang-Undang Penanaman Modal No. 25 Tahun 2007 untuk melayani pemrosesan investasi dan pengurusan lembaga bisnis dengan PTSP berbasis Teknologi Informasi. Langkah tersebut merupakan pelayanan yang efisien, khususnya terhadap pelayanan perizinan, yang selama ini diakui sebagai proses yang berbelit dan panjang. Upaya ini

⁴ Abdul Halik, Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama , Jurnal Bina Praja, Volume 6 Nomor 1 Edisi Maret 2014, hal 2

merupakan solusi yang prima bagi masyarakat dan pemegang keputusan lainnya karena memiliki keunggulan yaitu cepat, mudah, transparan, bebas dari biaya tidak resmi, memiliki kepastian hukum, dan pelayanannya yang profesional⁵.

“Sejak 2014 tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini sistem pelayanan di Indonesia sudah cukup bagus dan berkembang dengan adanya teknologi internet serta program kerja yang saat ini sedang gencar dijalankan di berbagai daerah yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang didalamnya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, transparent, dan terintegrasi⁶”.

Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerbitkan banyak perijinan, pada tahun 2014 kurang lebih ada 134 perijinan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu⁷. Masing-masing daerah memiliki regulasi yang berbeda terkait dengan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), salah satunya yang berada di Kabupaten Jember. Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Jember dibuat sesuai dengan kapasitas dan kearifan local yang ada di Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini peneliti akan lebih mengkhususkan lagi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagian perijinan yang ada di Daerah Kabupaten Jember, mengingat Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagian perijinan sempat terjadi kekacauan perihal lamanya perijinan diterbitkan oleh pihak terkait.

Kasus tersebut dilansir *website portal Indonesia* yang menyebutkan bahwa komisi B merasa kecewa dengan kinerja yang ada di Dinas Pelayanan Terpadu

⁵ *Ibid*

⁶ <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2161369/berikut-daftar-134-perizinan-yang-masuk-ptsp>

⁷ Data Kementrian Badan Koordinator Penanaman Modal (BKPM)

Satu Pintu Kabupaten Jember karena sangat lamban, sehingga disarankan untuk belajar di Kabupaten lain agar bekerja lebih professional. Bapak Bukri selaku ketua dari Komisi B membandingkannya dengan Kabupaten Solo yang sangat cepat dan baik pelayanannya, dengan adanya pembanding yang lebih baik diharapkan tidak ada banyak perizinan yang menumpuk di meja Kepala Dinas PTSP Jember dan perijinan dapat segera diterbitkan⁸. Dalam tahun 2017 ada 3.699 perijinan yang masuk dan diproses sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)⁹, dalam hal ini Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatakan semua diproses sesuai dengan SOP maka peneliti mencoba untuk mensinkronkan aturan yang ada pada SOP yang dijalankan. Sebelum beranjak ke pembahasan Standar Operasional Prosedur (SOP), terlebih dulu akan dijelaskan *breakdown* dari adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Dalam Pasal 10 ayat 1 Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa “Bidang Perijinan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi kegiatan pelayanan perijinan dan pengolahan data serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Dan dilanjutkan dengan pasal 2 huruf e yang berbunyi “Penetapan Standar

⁸ <http://m.portalindonesia.net/read/2476/20170620/110202/komisi-b--kecewa-dengan-kinerja-dinas-ptsp-jember/>

⁹ <https://www.majalah-gempur.com/2017/07/kepala-ptsp-jember-bantah-proses.html>

Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perijinan dan non Perijinan. Kedua pasal tersebut menunjukkan bahwa Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki wewenang untuk membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan dijalankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan aturan yang berisi terkait dengan teknis pelayanan yang berkaitan dengan susunan proses perijinan dari awal hingga akhir, bahkan hingga lamanya ijin diterbitkan. Penulis dalam hal ini akan menyingkronkan Standar Operasional (SOP) dengan fakta yang terjadi dilapangan yang berdasar dari keluhan masyarakat.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengkaji dan mempelajari lebih dalam mengenai hal-hal yang dikemukakan di atas dan memformulasikannya dalam bentuk penulisan akhir dengan judul : *“Implementasi Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perijinan (Studi Kasus Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu)”*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang dapat dirumuskan permasalahan :

1. Bagaimana Implementasi Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Jember ?

2. Faktor-faktor Apakah yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Penyelesaian Perijinan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Jember ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mencapai ketepatan waktu dalam pelayanan publik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adanya tujuan penulisan yang jelas dan terarah akan menghindarkan terjadinya ketidakjelasan arah penulisan. Adapun tujuan dilakukannya penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ketepatan waktu terhadap pelayanan publik bidang perijinan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui faktor apakah yang mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian perijinan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mencapai ketepatan waktu dalam pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bahan untuk pengembangan ilmu hukum, khususnya Hukum Administrasi Negara dan bagi penulis dapat melatih diri dalam rangka melakukan penelitian sehingga penulis mendapatkan pengalaman untuk memperluas wahana pengetahuan, terutama pengetahuan terkait dengan pelayanan perijinan yang ada di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Jember.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan kontribusi pada Pemerintah (selaku pembuat Peraturan Daerah) supaya produk hukum yang dihasilkan dapat konsisten dan memberikan kepastian hukum serta manfaat bagi masyarakat.
3. Bagi almamater penulisan akhir ini diharapkan dapat memperkaya dan memberikan sumbangan wacana konseptual bagi pengembangan kajian teori khususnya hukum Administrasi Negara.

1.5 Metode Penelitian*

Dalam rangka menjaga suatu kebenaran ilmiah, maka dalam suatu penulisan harus mempergunakan metodologi yang tepat karena hal tersebut sangat diperlukan dan merupakan pedoman dalam rangka mengadakan analisis terhadap data hasil penelitian. Dengan metodologi penulisan yang tepat, diharapkan hasil penulisan yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis. Berikut ini beberapa metode penulisan yang dipergunakan.

1.5.1 Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris adalah ilmu-ilmu empiris mengandalkan observasi dan eksperimen dalam membuktikan kebenaran. Observasi dan eksperimen merupakan cara untuk membuktikan hipotesis. Bukti yang didapatkan melalui observasi dan eksperimen itulah yang disebut empiris, yaitu bukti yang dapat diindra. Ilmu-ilmu empiris terwujud dalam ilmu-ilmu alamiah dan ilmu-ilmu sosial¹⁰.

1.5.2 Jenis Penelitian

Dalam penyusunan penulisan karya tulis ilmiah ini penulis menggunakan jenis penulisan deskriptif yaitu penulisan untuk memperoleh gambaran dan fenomena yang terjadi didalam lingkungan masyarakat atas obyek permasalahan dari kasus yang diteliti, serta mengambil kesimpulan yang berlaku secara umum. Obyek dan masalah yang dipilih dalam penulisan karya tulis ilmiah ini adalah mengenai Pelayanan Publik Perijinan di Kabupaten Jember.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Jakarta: kencana Prenada Media Group. 2009, hal 23

1.5.3 Sumber Data

Data yang disajikan diperoleh dari sumber-sumber data, yang meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama seperti perilaku warga masyarakat yang dilihat melalui penelitian¹¹. Sumber data tersebut diperoleh dari lapangan secara langsung dengan wawancara kepada :
 - 1) Kepala Ombudsman Republik Indonesia Jawa Timur yaitu Bapak Agus.
 - 2) Kepala Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Jember yaitu Bapak Syafi'i.
 - 3) Kepala Seksi Perijinan yaitu Bapak Ryan.
 - 4) Sekretaris Seksi Perijinan yaitu Bapak Agung.
 - 5) Penerima Berkas Awal yaitu Ibu Nurul.
 - 6) Masyarakat yang mengurus perijinan, kurang lebih 20 orang (data terlampir).
2. Data sekunder yaitu data yang memberikan penjelasan mengenai data primer¹², data ini diperoleh melalui peraturan perundang-undangan, risalah, artikel ilmiah, bahan yang diperoleh dari internet,

¹¹ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta Universitas Indonesia Press, 2005, hlm 25

¹² Ibid.

teori atau pendapat para sarjana, buku, majalah, skripsi, surat kabar, dan laporan penelitian. Berikut Merupakan data sekunder antara lain:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia
2. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.
4. Undang-Undang RI Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
8. Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
9. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 503/11/35.09.325/2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.5.4 Responden

Responden adalah seseorang atau individu yang akan memberikan respons terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Responden ini merupakan orang atau individu yang terkait secara langsung dengan data yang dibutuhkan¹³. Dalam penelitian ini responden yang akan terlibat yaitu:

- 1) Kepala Ombudsman Republik Indonesia Jawa Timur yaitu Bapak Agus.
- 2) Kepala Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Jember yaitu Bapak Syafi'i.
- 3) Kepala Seksi Perijinan yaitu Bapak Ryan.
- 4) Sekretaris Seksi Perijinan yaitu Bapak Agung.
- 5) Penerima Berkas Awal yaitu Ibu Nurul.
- 6) Masyarakat yang mengurus perijinan, kurang lebih 20 orang (data terlampir).

1.5.5 Teknik Pengambilan Data

Pada bagian ini peneliti mendapatkan data yang akurat dan otentik karena dilakukan dengan mengumpulkan sumber data baik data primer, sekunder maupun tersier yang disesuaikan dengan pendekatan

¹³ Mukti Fajardan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009, hlm 174.

penelitian. Teknik pengumpulan data primer dan data sekunder yang digunakan adalah :

1. Wawancara

Wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden¹⁴.

Wawancara langsung dalam pengumpulan fakta dengan cara menanyakan langsung kepada responden dengan pertanyaan yang disusun secara sistematis agar dapat dipahami oleh responden dan mendapat jawaban yang sesuai. Wawancara langsung ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang benar dan akurat dari sumber yang memang sudah ditetapkan. Wawancara tersebut semua keterangan yang diperoleh mengenai apa yang diinginkan, dicatat, atau direkam dengan baik¹⁵. Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan yaitu mendapatkan informasi yang akurat dari sumber yang berkompeten¹⁶.

Adapun pengolahan data diperoleh melalui :

¹⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia: 1986, hal 12

¹⁵ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal 82

¹⁶ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hal 95

a. Wawancara langsung kepada :

1. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Jawa Timur yaitu Bapak Agus.
2. Kepala Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Jember yaitu Bapak Syafi'i.
3. Kepala Seksi Perijinan yaitu Bapak Ryan.
4. Sekretaris Seksi Perijinan yaitu Bapak Agung.
5. Penerima Berkas Awal yaitu Ibu Nurul.
6. Masyarakat yang mengurus perijinan, kurang lebih 20 orang (data terlampir).
7. Observasi langsung di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Jember.

1.5.6 Tempat / Daerah Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan mengambil sample di beberapa masyarakat yang sedang mengurus perijinan. Adapun penentuan lokasi ini berdasarkan ketertarikan penulis mengenai lambannya penerbitan ijin oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

1.5.7 Teknik dan Prosedur Analisis Data

Analisis data¹⁷ merupakan kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian atau telaah terhadap hasil pengolahan data yang dibantu dengan teori-teori yang telah didapatkan sebelumnya. Analisis data yang kami gunakan adalah analisis kualitatif yang merupakan suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

Analisis data diperoleh melalui wawancara dari berbagai responden, yang diharapkan dapat menghasilkan sebuah kesimpulan yang sesuai dengan fakta.



¹⁷ Ibid, hlm 192