

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis akan melakukan penelitian yang berjudul : “Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo”. Sebagai bahan pertimbangan maka penulis mencantumkan referensi dalam penulisan jurnal yang terdapat di bawah ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rony Arfian Lesmana (2016) berjudul “Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda”. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis mekanisme pelayanan serta menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan SIUP pada BPPTSP Kota Samarinda. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengajuan permohonan hingga hasil akhir sudah sesuai dengan SOP pelayanan. Faktor pendukung adanya dasar hukum yang jelas serta sarana dan prasarana yang memadai namun masih banyaknya masyarakat yang belum menyadari pentingnya SIUP adalah faktor penghambat dari manusianya itu sendiri dalam pelaksanaan pembuatan SIUP.

Kedua, penelitian yang dilakukan Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono berjudul “Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu”. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran yang mendalam tentang efektivitas IMB dalam sektor industri pariwisata di Kota Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan IMB sektor industri pariwisata yang dilakukan oleh KPPT sudah efektif dan memuaskan pemohon IMB.

Ketiga, penelitian yang dilakukan Imelda Febliany, Nur Fitriyah, Enos Paselle (2014) berjudul “Efektifitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)”. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui efektivitas PTSP oleh Badan Perijinan dan Penanaman Modal Provinsi Kalimantan Timur terhadap penyerapan investasi di Kalimantan Timur dan apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas PTSP oleh Badan Perijinan Penanaman Modal Provinsi Kalimantan Timur terhadap penyerapan

investasi di Kalimantan Timur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah dalam penyerapan investasi dalam PTSP sudah efektif. Faktor pendukungnya pelayanan yang baik dari petugas dan fasilitas yang lengkap dan modern serta kepedulian masyarakat terhadap inovasi baru yang diberikan namun dari segi sarana prasarana penunjang dalam memberikan layanan merupakan faktor penghambat dan kurangnya kelengkapan syarat saat harus dipenuhi oleh masyarakat yang mengurus pelayanan.

Keempat, penelitian yang dilakukan Ahmad Affandi (2008) yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat Link”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan dan menganalisis pelayanan Samsat Link (Online), kendala yang dihadapi, dan upaya peningkatan efektifitas layanan Samsat Link (Online). Teknik analisa data penelitian menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak kendala dan masalah yang belum terselesaikan dan Kantor SAMSAT melakukan upaya baik kendala eksternal maupun internal.

Kelima, penelitian yang dilakukan Rizan Machmud (2013) yang berjudul “Peranan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Lembaga Pemasarakatan Narkotika (Lapastika) Bollangi Kabupaten Gowa”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar peranan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai Lembaga Pemsarakatan Narkotika (Lapastika) Bollangi Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan adalah metode statistik rank spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen berperan positif dalam meningkatkan efektifitas kerja pegawai.

Berdasarkan uraian hasil penelitian terdahulu diatas, diketahui bahwa kelima penelitian terdahulu tersebut mengacu pada bagaimana keefektifan suatu pelayanan di suatu instansi pemerintahan. Dari kelima penelitian terdahulu, terdapat dua yang berbeda yakni yang pertama penelitian difokuskan pada pelayanan Kantor Samsat dan kedua difokuskan pada kinerja pegawai Lapastika. Kemudian tiga lainnya sama-sama di Kantor Perizinan namun fokus penelitian dan lokasinya berbeda. Untuk metode penelitian kelima penelitian diatas hanya satu yang berbeda yaitu dengan metode statistik rank spearman.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah bagaimana keefektifan suatu sistem informasi yang berbasis online pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kabupaten Sidoarjo dengan fokus pada bagian SIUP saja yang mana di daerah kabupaten/kota belum seluruhnya menggunakan sistem informasi berbasis online ini.

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Efektivitas Pelayanan

Amin Tunggul Widjaya (1993:32) mengemukakan: “Efektivitas adalah hasil membuat keputusan yang mengarahkan melakukan sesuatu dengan benar, yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan”.

Sementara menurut Mahmudi (2007:84) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

Siagian (1996 :19) yaitu “Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan, artinya apabila pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak adalah sangat tergantung pada bilamana tugas tersebut diselesaikan dan bukan terutama menjawab tentang bagaimana melaksanakan serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut”.

Ukuran efektivitas menurut pendapat Gibson Ivancevich Donnelly dalam bukunya Prilaki, Struktur, Proses menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut :

1. Produksi adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
3. Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan adalah tingkat dimana korganisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan adalah merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. (Gibson, 1996:34)

Steers dalam Tangkilisan (2005) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
3. Kepuasan Kerja
4. Kemampuan berlabar
5. Pencarian sumber daya

Hari Lubis dan Martini Huseini (1987), menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena mejadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martini Huseini (1987), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu

1. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input
2. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program
3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output)

Dalam pendekatan proses, efektivitas diamati dengan melihat efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga. Adapun indikator-indikator yang termuat dalam pendekatan proses, yaitu;

1. Efisiensi pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Responsivitas pegawai;
4. Koordinasi antara pimpinan dan bawahan;
5. Sarana dan prasarana

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, menunjukkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran sampai sejauh mana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas-tugasnya dan mencapai semua sasaran atau tujuannya. Efektivitas kerja mengandung arti tentang penekanan pada segi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dimana semakin cepat pekerjaan itu terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, maka akan semakin baik pula efektivitas kerja yang dicapai. Demikian pula sebaliknya dengan semakin lamanya pekerjaan tersebut terselesaikan, maka semakin jauh pula pekerjaan tersebut dari keefektifannya.

2.2.2. Sistem Informasi Manajemen

Suatu sistem informasi mencakup kegiatan pengumpulan, pengorganisasian, dan pendistribusian data sedemikian rupa sehingga data tersebut menjadi informasi yang bermakna bagi pengambilan keputusan (manajerial). Suatu sistem informasi yang baik sangat memfasilitasi setiap fungsi manajemen, namun sistem ini akan memberi manfaat yang sangat besar khususnya bila dilibatkan dalam perencanaan dan pengawasan (Mc Loed 2001).

Pengertian Sistem Informasi menurut Husain dan Wibowo (2002) adalah sebagai berikut: “Sistem Informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi”.

Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM) Komarudin dan Sastradipoera (2001) adalah sebagai berikut: “Serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu dalam mentransformasi data, sehingga menjadi informasi melalui serangkaian cara untuk meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan”.

Sedangkan menurut Gordon.B Davis dalam Jogiyanto (2005) adalah sebagai berikut: “Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi manajemen dengan tujuan yang sama melalui proses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan sampai akhirnya menghasilkan informasi yang berguna bagi seluruh anggota organisasi (pemimpin dan staf) untuk membuat kebijakan atau menentukan keputusan menjadi berkenaan dengan kepentingan organisasi.

2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang / organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya”.

Definisi pelayanan publik atau pelayanan umum berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, adalah: “Segala

bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu instansi pemerintah dalam bentuk barang atau jasa dan atau pelayanan terbaik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.4. Surat Izin Usaha Perdagangan

Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP adalah Surat Izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Berdasarkan Permendag Nomor : 46/M-DAG/9/2007 SIUP terdiri dari:

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.

Surat Izin Usaha Perdagangan dilarang digunakan untuk melakukan kegiatan:

1. usaha perdagangan yang tidak sesuai dengan kelembagaan dan/atau kegiatan usaha, sebagaimana yang tercantum di dalam SIUP;
2. usaha yang mengaku kegiatan perdagangan, untuk menghimpun dana dari masyarakat dengan menawarkan janji keuntungan yang tidak wajar (money game); atau
3. usaha perdagangan lainnya yang telah diatur melalui ketentuan peraturan perundang-undangan tersendiri.

Syarat-syarat permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo antara lain:

1. PENGURUSAN BARU

- a. Mengisi secara online formulir permohonan;
- b. Scan KTP pemohon/penanggung jawab/pengurus;
- c. Scan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- d. Scan Akta Pendirian perusahaan bagi yang berbadan usaha (khusus PT, ada pengesahan dari KEMENKUMHAM atau sudah didaftarkan di Pengadilan Negeri untuk CV dan Firma);
- e. Scan surat keterangan domisili tempat usaha dari desa/kelurahan setempat;
- f. Scan bukti kepemilikan tanah (sertifikat tanah / petok D / letter C / akta jual beli / surat keterangan waris / surat hibah / perjanjian sewa menyewa);
- g. Surat keterangan dari atasan langsung bagi pemohon PNS/TNI/Polri;
- h. Upload file foto pemohon/penanggung jawab 3×4;
- i. Bukti/keterangan lainnya (bila diperlukan).

2. SIUP CABANG/PERWAKILAN

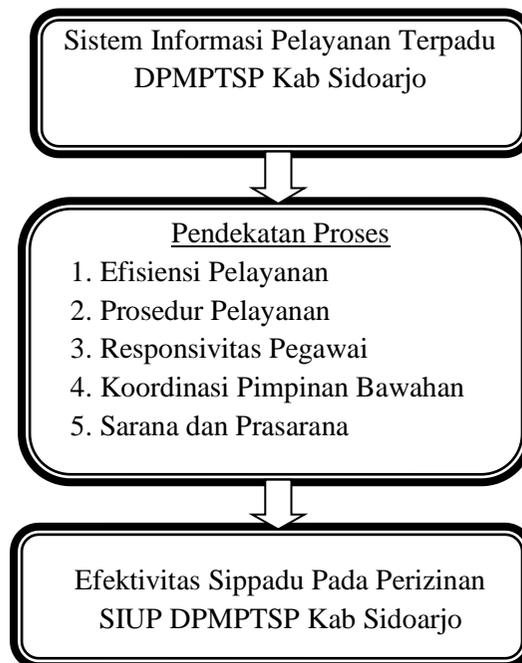
- a. Mengisi formulir permohonan bermeterai Rp. 6.000,-;
- b. Scan KTP pemohon/pimpinan/penanggung jawab cabang/perwakilan;
- c. Scan SIUP kantor pusat yang telah dilegalisir oleh pejabat penerbit SIUP(3 lembar);
- d. Scan dokumen pembukaan kantor cabang/perwakilan atau surat penunjukan sebagai pimpinan cabang/penanggung jawab/perwakilan perusahaan;
- e. Scan Akta Pendirian perusahaan pusat (sesuai Undang-undang yang berlaku) (khusus PT, ada pengesahan dari KEMENKUMHAM atau sudah didaftarkan di Pengadilan Negeri untuk CV dan Firma);
- f. Scan TDP pusat yang masih berlaku;
- g. Scan surat keterangan domisili tempat usaha dari desa/kelurahan setempat;
- h. Scan bukti kepemilikan tanah (sertifikat / petok D / akte jual beli / sewa-menyewa / letter C);
- i. Upload file foto pemohon/penanggung jawab 3×4;
- j. Scan NPWP Cabang
- k. Bukti/keterangan lainnya (bila diperlukan).

3. PERUBAHAN SIUP (Perubahan/penambahan kegiatan usaha dan ganti namapengurus)

- a. Mengisi secara online formulir permohonan;

- b. Scan KTP pemohon/pimpinan/penanggungjawab;
 - c. Scan SIUP asli;
 - d. Upload Data pendukung perubahan & neraca perusahaan tahun terakhir (khusus PT);
 - e. Upload file foto pemohon/penanggung jawab 3×4;
 - f. Scan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
 - g. Scan Akta Pendirian perusahaan bagi yang berbadan usaha (khusus PT, ada pengesahan dari KEMENKUMHAM atau sudah didaftarkan di Pengadilan Negeri untuk CV dan Firma);
 - h. Bukti/keterangan lainnya (bila diperlukan).
- Jangka waktu penyelesaian 3 (tiga) Jam

2.3 Kerangka Dasar Pemikiran



Gambar 2.3

Sumber: Diolah oleh penulis