

EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) PADA PERIZINAN SIUP DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN SIDOARJO

Dianita Prijono ¹
Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si ²
Drs. Radjikan, M.Si ³

Abstract: *The rapid development of information technology has encouraged the government to improve community service. The integrated licensing service system (Sippadu) is one of the online-based systems implemented by Government of Sidoarjo in licensing service. But on the other hand, people consider that the existing system is still not optimal because the server network is often invalid, therefore the applicants still have to come to the office in order to fix it. The purpose of this study is to determine the effectiveness of an integrated licensing service system on SIUP licensing in Sidoarjo Regency's Investment and PTSP Service and the efforts which made by Sidoarjo Regency's Investment and PTSP Service in improving integrated licensing service systems effectiveness in SIUP licensing. In this study the method used is qualitative descriptive. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques of interactive models according to Miles and Huberman are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The focus in this study include service efficiency, service procedures, employee responsiveness, leaders coordination and subordinates, also infrastructure. The results indicate that the effectiveness of the integrated licensing service system on SIUP licensing is effective from service efficiency indicators, service procedures, employee responsiveness, coordination between leaders and subordinates but in terms of infrastructure, there are some obstacles founded that is required to be fixed.*

Keywords: *Effectiveness, Online Systems, Licensing Services*

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong pemerintah untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat. Sistem pelayanan perizinan terpadu (Sippadu) adalah salah satu sistem berbasis *online* yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan perizinan. Namun di sisi lain masyarakat merasa sistem yang ada masih belum maksimal karena jaringan *server* yang sering eror sehingga pemohon masih harus datang ke dinas terkait untuk mengurus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dan upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan efektivitas layanan sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus dalam penelitian ini diantaranya efisiensi pelayanan, prosedur pelayanan, responsivitas pegawai, koordinasi pimpinan dan bawahan, dan sarana prasarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu pada perizinan SIUP sudah efektif dari indikator efisiensi pelayanan, prosedur pelayanan, responsivitas pegawai, koordinasi antara pimpinan dan bawahan tetapi dalam hal prasarana masih ada kendala yang perlu dibenahi.

Kata Kunci: *Efektivitas, Sistem Online, Pelayanan Perizinan*

Sarjana Administrasi Publik alumni Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya
Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya
Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perijinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan umum yaitu salah satunya dengan pembentukan pelayanan perijinan terpadu sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perijinan langsung kepada masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah penyelenggara perijinan mulai dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen (penyerahan izin pada pemohon), dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan bentuk usaha dalam menjalankan aktifitas pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya PTSP yang baik, pemerintah dapat melaksanakan pelayanan perijinan secara terpadu dengan memperhatikan kondisi lingkungan dan masyarakatnya.

Untuk menciptakan pelayanan perijinan yang lebih baik dan berkualitas, maka ditetapkan sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perijinan pada masing-masing daerah kabupaten/kota. Tujuan pembentukan Badan ini adalah untuk mendorong peningkatan pelayanan publik yang dianggap kurang transparan atau terbuka.

Menanggapi berbagai macam keluhan pelayanan, pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerapkan pelayanan perizinan menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) berbasis *online* sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan yang cepat, mudah, murah, dan transparan. Dewasa ini Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan pelayanan perijinan berbasis *online* yaitu Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) untuk memudahkan para pemohon dalam kepentingan perizinan. Sippadu *online* sendiri mulai dikembangkan tahun 2012 namun mulai berjalan untuk seluruh jenis perizinan pada 17 April 2016.

Namun ada beberapa cerita dan pengalaman dari masyarakat yang masih mengeluhkan tentang pelayanan yang telah diberikan oleh kantor perizinan Kabupaten Sidoarjo tersebut. Pasalnya meskipun telah *online* pemohon masih harus datang ke kantor perijinan untuk mengurus surat izin usahanya. Belum lagi jika kepengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang disertai pula dengan kepengurusan surat tanda daftar perusahaan (TDP) mau tidak mau pemohon harus datang lagi ke kantor perizinan untuk menyelesaikan terlebih dahulu salah satu dari izin usaha yang diajukan untuk menghasilkan outputnya.

Selain itu, penggunaan sistem *online* masih sering gangguan sehingga jika pemohon tidak bisa mengakses melalui *web online* diharapkan datang langsung ke instansi terkait. Kemudian masih adanya pihak yang merasa selesai mengakses data pada sistem *online* Sippadu tersebut namun nyatanya berkas yang diinput pada sistem *online* tidak terdata sehingga pemohon harus mengulangi kembali menginput data. Masyarakat berharap pelayanan perizinan yang menggunakan sistem modern juga akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang lebih baik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kinerja pelayanan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Sarjana Administrasi Publik alumni Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya
Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya
Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

Kabupaten Sidoarjo yang berhubungan dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu pada Perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo”.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu pada perijinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan efektivitas layanan sistem pelayanan perizinan terpadu pada perijinan SIUP?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kepala Kasi I Perizinan Usaha Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo
2. Staff Perizinan Usaha Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo
3. Masyarakat yang mengurus perizinan SIUP

Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sumber data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pada Perizinan SIUP DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menggunakan indikator pendekatan pengukuran efektivitas menurut Lubis dan Huseini (1987)

1. Efisiensi Pelayanan

a. Waktu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu pelayanan pada izin usaha perdagangan sudah menunjukkan perubahan yang cukup baik. Waktu yang digunakan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo untuk menyelesaikan pengurusan izin usaha perdagangan telah mengalami perubahan yang bermula dari 1 hari penyelesaian berganti menjadi 3 jam penyelesaian. Namun berdasarkan hasil wawancara, dinas terkait baru saja mengeluarkan menu baru dalam waktu penyelesaiannya.

b. Biaya Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk pengurusan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo tidak dikenakan biaya sama sekali.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengurusan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo cukup mudah dipahami. Asal persyaratan pemohon sudah lengkap proses validasi dari dinas terkait juga cepat. Pemohon juga bisa mengetahui sampai dimana proses perizinan yang mereka ajukan sedang berjalan sehingga jika sudah sesuai pemohon dapat segera mencetak tanda terima dalam waktu 1x24 jam.

3. Responsivitas Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pegawai sudah baik mereka merasa pegawai sudah tanggap dan merespon keluhan pemohon saat mengalami kendala.

Sarjana Administrasi Publik alumni Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

4. Koordinasi antara Pimpinan dan Bawahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi pimpinan dan bawahan saling berkaitan sehingga koordinasi pimpinan dan bawahan memang berjalan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Sarana dan prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu sarana di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo masih kurang yaitu dari jaringan *server* yang terkadang eror ditambah lahan parkir yang kurang memadai. Hal ini karena jika jaringan terakses oleh banyak orang yang secara bersamaan maka jaringan tersebut agak sulit menerima karena harus bergantian.

2. Upaya Yang Dilakukan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu)

Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) adalah salah satu cara pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyerdehanakan pelayanan perijinan agar bagi masyarakat yang mempunyai usaha perdagangan, industri ataupun lain sebagainya mendapatkan surat izin dengan mudah. Terkait dengan efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu Dinas Penanaman Modal kini memudahkan kembali para pemohon izin usaha dari segi waktu. Pemohon kini dapat sendiri mencetak hasil input yang diakses pada *website* perijinan tanpa perlu lagi datang untuk mengambil hasil (output) nya. Menu cetak sendiri ini belum lama diterapkan karena upaya dalam memperbaiki pelayanan publik terus dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo. Pihak Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo sendiri berharap tidak hanya sampai disini akan mencoba mengeluarkan menu-menu baru yang dapat mempermudah pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu (Sippadu) pada perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari efisiensi pelayanan dari segi waktu yang singkat dan biaya yang gratis, prosedur pelayanan yang mudah, responsivitas pegawai yang tanggap, koordinasi antara pimpinan dan bawahan yang saling berkoordinir. Namun disisi lain dari sarana dan prasarana pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo masih kurang. Hal ini dikarenakan dari jaringan *server* yang terkadang bermasalah sehingga menyulitkan pemohon untuk mengakses. Kemudian untuk menu cetak sendiri yang baru saja di terapkan di perlukan sosialisasi lebih lanjut agar masyarakat yang akan mengajukan permohonan SIUP dapat mengerti bagaimana prosedur permohonan perijinan di Kabupaten Sidoarjo.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dan masyarakat yang mengurus pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo karena berkenan menjadi informan penelitian dan memberikan data penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Sarjana Administrasi Publik alumni Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya
Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya
Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Untag Surabaya

- Febliany, Imelda., Fitriyah, Nur., dan Paselle. (2014). *Efektifitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur*. Jurnal Administrative Reform Reform. Vol. 2 No. 3
- Imanuelitha, Gedia., Saleh, Choirul., dan Siswidiyanto. *Upaya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Gangguan*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 1 No. 2
- Yonanda, Irsa., Makmur, Mochamad., dan Adiono, Romula. *Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata di Kota Batu*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 1 No. 1
- Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah*.