



**PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SIPO (SISTEM
INFORMASI PERIZINAN ONLINE) OLEH DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU(DPMPTSP) KABUPATEN BANYUWANGI**

*Licensing Service Via SIPO (Online Licensing Information System) by the
Investment Service and One Door Integrated Service (DPMPTSP)
of Banyuwangi Regency*

SKRIPSI

Oleh

**Eka Serli Haniah Oktahana
NIM 140910201002**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SIPO (SISTEM INFORMASI
PERIZINAN ONLINE) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN BANYUWANGI**

*Licensing Service Via SIPO (Online Licensing Information System) by the
Investment Service and One Door Integrated Service (DPMPTSP)
of Banyuwangi Regency*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Ilmu Administrasi Negara dan mencapai gelar sarjana sosial

Oleh

**Eka Serli Haniah Oktahana
NIM 140910201002**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu Artina dan Bapak Hadiono yang saya sayangi, terimakasih atas kasih sayang yang selama ini diberikan, serta dukungan dan doa yang selalu menyertai disetiap langkah penulis;
2. Adik- adik Ahmad Maulidy Fathur Rohman, Muhammad Trifani Akbar dan Revallina Aira Novianti yang saya sayangi;
3. Seluruh guru penulis mulai dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi;
4. Almamater tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan;
5. Bagi semua pihak yang tidak dapat bisa disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan baik moril dan materiil. Terimakasih atas segalanya, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan.

MOTTO

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(terjemahan surat *Al-Mujadillah* ayat 11)¹

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka”

(terjemahan surat *Ar-Ra'd*:11)²

¹ Departemen Agama Republik Indonesia AL-Qur'an. 2006. *AL-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Duta Ilmu Surabaya

² Departemen Agama Republik Indonesia AL-Qur'an. 2006. *AL-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Duta Ilmu Surabaya

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Serli Haniah Oktahana
NIM : 140910201002
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 4 Oktober 2018
Yang menyatakan,

Eka Serli Haniah Oktahana
NIM 140910201002

SKRIPSI

**PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SIPO (SISTEM INFORMASI
PERIZINAN ONLINE) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh

**Eka Serli Haniah Oktahana
NIM 140910201002**

Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Ardiyanto. M.Si

Pembimbing Anggota : Dr. Selfi Budi Helpiastuti. M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi” karya Eka Serli Haniah Oktahana telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Kamis, 17 Desember 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP 195805101987022001

Anggota I

Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si
NIP 197003221995122001

Sekretaris

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

Anggota II

Abul Haris Suryo N., S.IP, M.Si
NIP 198210292015041001

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi. Eka Serli Haniah Oktahana; 140910201002;2018; 74 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan- kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 juga menjelaskan bahwa dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui besaran investasi, dengan cara memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah. Bentuk perhatian Pemerintah yaitu dengan memberikan pelayanan perizinan bagi usaha mikro, kecil dan menengah. Namun, pelayanan perizinan yang ada memiliki banyak tahapan yang harus dilalui, yaitu melalui proses pendaftaran, penerimaan berkas, pengecekan data, tinjau lapang, pembayaran retribusi, hingga penerbitan surat keputusan berupa dokumen izin, memerlukan waktu dan proses yang lama. Pendaftaran yang tidak dapat dilakukan selama 24 jam, dan pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dilakukan penyederhanaan pelayanan terpadu. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian izin. Salah satu kabupaten yang berupaya melakukan penyederhanaan pelayanan adalah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan publik pada dinas ini yaitu pelayanan perizinan melalui Sistem informasi perizinan *on-line* atau disingkat dengan SIPO.

Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah telaah pustaka, observasi, wawancara dan

dokumentasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah pegawai DPMPTSP yang terlibat secara langsung dalam proses perizinan dengan pertimbangan dari Kepala Dinas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu dengan melakukan reduksi data pada data yang telah dikumpulkan.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelayanan SIPO dari proses pendaftaran dan verifikasi kelengkapan berkas menjadi satu sehingga masyarakat tidak perlu bertatap muka secara langsung dengan petugas untuk mengajukan perizinan. Pelayanan Perizinan melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan *Online*), mulai dari tahap registrasi hingga terbitnya dokumen dilakukan secara elektronik. Pelayanan perizinan dilakukan melalui sistem, yaitu dengan sistem *elektronik* atau menggunakan *website*. Pelayanan dengan sistem ini dikatakan baik karena dirancang sedemikian rupa sebagai wujud dari *elektronik government* dengan memaksimalkan sistem informasi manajemen milik pemerintahan daerah Banyuwangi. SIPO yang merupakan *website* yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), terintegrasi dengan Dinas-dinas lainnya diantaranya KPP Pratama. Namun, untuk servernya masih perlu perbaikan agar dapat menampung banyaknya perizinan yang masuk. Prosedur pelayanan melalui SIPO terdapat tiga tahapan yaitu pertama pemberkasan melalui *website* dengan mengisikan data-data yang diperlukan, kemudian akan mendapatkan nomor registrasi dan terakhir akan ditindaklanjuti dengan pembuatan SK untuk surat izin. Sedangkan pelayanan tanpa menggunakan SIPO terdapat dua jenis yaitu dengan tinjau lapang dan tanpa tinjau lapang. Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan perizinan yaitu 1 hari untuk pelayanan tanpa tinjau lokasi dan 7 hari untuk pelayanan dengan tinjau lokasi. Namun, di lapangan peneliti menemukan fakta bahwa untuk perizinan dengan tinjau lokasi bisa sampai 1 bulan lamanya, karena bersinambungan dengan dinas lainnya. Metode yang digunakan didalam pelayanan ini yaitu dengan metode pelayanan elektronik. Pelayanan yang tidak memerlukan tatap muka langsung antara penerima layanan dan pemberi layanan untuk menghindari terjadinya pungli.

PRAKATA

Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-NYA, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan *Online*) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi”. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini telah penulis selesaikan dengan tidak terlepas dari do'a, motivasi dan suntikan semangat dari kedua orang tua, dosen, sahabat, teman-teman, serta bantuan dari berbagai pihak dalam proses penelitian. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak berikut:

1. Drs. Moh. Hasan, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Jember.
2. Bapak Dr.Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Dr. Sutomo, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Bapak Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Ardiyanto, M.Si dan Ibu Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas waktu, bimbingan, sumbangsih pemikiran, semangat dan kesabarannya sehingga penulis mendapatkan asupan ilmu pengetahuan. Semoga ilmu bapak dan ibu mendapatkan manfaat dan keberkahan.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember, yang telah memberikan ilmu dan pelayanan administratif.

8. Seluruh Narasumber dan Staf Dinas PMPTSP Kabupaten Banyuwangi, Bapak Moh. Khoirul Anam, S,Ap, Bapak Fatah Hidayat S.Sos, M.Si, Mega hilal Wardhani, Anang Hadi Priyono, Alim Martadinata terimakasih atas waktu dan informasi nya sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Kedua orang tua penulis, Ibunda Artina dan Ayahanda Hadiono yang tidak pernah berhenti berdoa dan memberikan semangat serta motivasi terbesar kepada penulis hingga saat ini. Semoga Ibu dan Ayah selalu mendapatkan limpahan rahmat dari Allah SWT.
10. Untuk Imdhat Aditiya, seseorang yang senantiasa menjadi penyemangat dan teman berdiskusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas dukungan, tenaga, waktu dan doanya.
11. Sahabat penulis, spesial terima kasih kepada Winda Rossalia, Zulfa Mazidah, Ridho Afrianto, Dimas Baskoro, Muh. Fathikun Nada, Crystal Erawati, Karomatul Afidah dan Nadia Septiana yang menjadi keluarga sejak mahasiswa baru. Terima kasih atas kebersamaan, canda, tawa, perjuangan selama ini. Semoga proses pembelajaran yang kita jalani memberikan manfaat dan kita semua menjadi manusia yang bermanfaat bagi manusia lainnya.
12. Teman-teman dekat penulis yang telah banyak membantu, Moh. Khoirul Umam, Lenyana, Yuni, Jahro, Yogi, Irfan, Agung, Pravita, Laily, Nunung, Rina, Ayu, Dessy, Nia, Anik dan Fikri. Terima kasih atas proses pembelajaran yang bermanfaat selama ini. Serta Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara 2014 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
13. Ruang proses penulis di kampus yaitu Lembaga Ilmiah Mahasiswa Sospol (Limas), proses yang menjadikan penulis matang dalam berorganisasi di dunia kampus. Terima kasih atas proses yang telah diberikan selama penulis menjalani masa perkuliahan.
14. Teman-teman KKN CINOP 01 Desa Lojejer, Reza, Dea, Susi, Maria, Lia, Haris, Dina, Wahid dan Agus terimakasih atas kebersamaan kita selama 48 Hari dan doa juga semangatnya.

15. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya mengucapkan terimakasih.

Semoga kebaikan berbagai pihak tersebut memperoleh balasan dari Allah SWT dengan pahala yang berlipat. Sebagai penulis tentunya berharap semoga skripsi ini menjadi pengetahuan baru dan bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran selalu penulis terima demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
HALAMAN PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Administrasi Publik	13
2.1.1 Definisi Administrasi Publik	13
2.1.2 Paradigma Administrasi Publik	14
2.2 Organisasi Publik	16
2.2.1 Definisi Organisasi Publik	16
2.2.2 Tujuan dan Ciri-ciri Organisasi Publik	16
2.3 Manajemen Pelayanan Publik	18
2.3.1 Definisi Manajemen Pelayanan Publik	18
2.3.2 Definisi Pelayanan Publik	18
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	22

2.3.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	23
2.3.5 Asas Pelayanan Publik	24
2.4 <i>Elektronik Government</i>	25
2.4.1 Definisi <i>Elektronik Government</i>	25
2.4.2 Manfaat <i>Elektronik Government</i>	26
2.4.3 Jenis-jenis Pelayanan <i>E-Government</i>	27
2.4.4 Elemen Sukses <i>E-Government</i>	28
2.5 <i>Elektronik Service</i>	30
2.5.1 Definisi <i>Elektronik Service</i>	30
2.5.2 Manfaat <i>Elektronik Service</i>	31
2.6 Penelitian Terdahulu	32
2.8 Kerangka Konseptual	33
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3 Data dan Sumber Data	36
3.4 Penentuan Informan Penelitian	37
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	39
3.5.1 Telaah Pustaka	39
3.5.2 Observasi	39
3.5.3 Dokumentasi	40
3.5.4 Wawancara	40
3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data	41
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data	42
3.7.1 Reduksi Data	43
3.7.2 Penyajian Data	43
3.7.3 Menarik Kesimpulan	43
BAB 4. HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	44
4.1.1 Profil Kabupaten Banyuwangi	44
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan	

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi	46
4.1.3 Susunan Organisasi dan Komposisi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	47
4.1.4 Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	51
4.2 Penyajian Data Penelitian	52
4.2.1 SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online)	52
4.2.2 Prosedur SIPO	54
4.2.3 Perbandingan Pelayanan Publik Menggunakan SIPO dengan Pelayanan Publik Sebelum SIPO	60
4.2.3.1 Pelayanan Publik Sebelum Menggunakan SIPO	60
4.2.3.2 Pelayanan Publik Menggunakan SIPO	63
4.3 Analisis Hasil Penelitian	65
4.3.1 Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan melalui SIPO oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi	65
4.3.2 Penghambat Pelaksanaan SIPO (Sistem Informasi Perizinan <i>Online</i>)	66
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Jenis Pelayanan Perizinan Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017	2
Tabel 1.2	Jangka Waktu Perizinan Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Tahun 2012	6
Tabel 1.3	Jangka Waktu Perizinan Perizinan Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Tahun 2017	7
Tabel 1.4	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 1.5	Jumlah Penduduk dari Tahun 2010 sampai Tahun 2017	46
Tabel 1.6	Daftar Pegawai Negeri Sipil Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banyuwangi Tahun 2018	50
Tabel 1.7	Jenis Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banyuwangi	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Prosedur Pendaftaran Perizinan Secara Manual..... 4
Gambar 3.1	Komponen Analisis Data Kualitatif 42
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Banyuwangi..... 45
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banyuwangi 49
Gambar 4.3	Halaman Utama SIPO 54
Gambar 4.4	Halaman Muka Pendaftaran Akun untuk SIPO 55
Gambar 4.5	Halaman Login untuk SIPO 55
Gambar 4.6	Halaman Menu Setelah Login 56
Gambar 4.7	Halaman Jenis Perizinan 56
Gambar 4.8	Halaman Pencarian Status Perizinan 57
Gambar 4.9	Halaman Prosedur dan Berkas Persyaratan Perizinan 57
Gambar 4.10	Halaman untuk Cetak Nomor Registrasi 58
Gambar 4.11	Contoh Bukti Registrasi Yang Berhasil Dicitak 58
Gambar 4.12	Bagian <i>Back Office</i> mengerjakan dan mengecek Perizinan 59
Gambar 4.13	Contoh perizinan yang telah selesai 60
Gambar 4.14	Prosedur Perizinan Manual tanpa Tinjau Lapang 62
Gambar 4.15	Prosedur Perizinan Manual dengan Tinjau Lapang .. 63

Gambar 4.16 Prosedur Perizinan Melalui SIPO



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perizinan merupakan salah satu bagian dari administrasi publik yang termasuk dalam pelayanan administratif. Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan Penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 juga menjelaskan bahwa dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui besaran investasi, dengan cara memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah. Bentuk perhatian Pemerintah yaitu dengan memberikan pelayanan perizinan bagi usaha mikro, kecil dan menengah.

Pelayanan perizinan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat idealnya memudahkan masyarakat dalam pelaksanaannya. Namun banyak masyarakat yang masih mengeluh dengan kondisi pelayanan publik yang ada saat ini. pelayanan perizinan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik masih dinilai masyarakat terlalu rumit dalam pengajuan izin, karena banyaknya prosedur yang harus dilalui sehingga memerlukan waktu yang lama. Prosedur perizinan yang sederhana akan membantu minat masyarakat untuk mengajukan izin usaha. Hal itu dapat dilakukan dengan penyerhanaan pelayanan perizinan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian izin dan non perizinan. Salah satu kabupaten yang berupaya melakukan penyederhanaan pelayanan adalah Kabupaten Banyuwangi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan publik pada dinas ini yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan, salah satunya yaitu melalui Sistem

informasi perizinan *on-line* atau disingkat dengan SIPO. Dalam mewujudkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang terukur dan akuntabel sesuai asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government*) dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, maka ditetapkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi. Pelayanan terpadu di Kabupaten Banyuwangi sangat penting mengingat Kabupaten Banyuwangi merupakan Kabupaten terluas di Jawa Timur, Semua pelayanan diharapkan dapat mencakup semua daerah di Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2017 Pasal 6 Jenis pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Penyelenggara SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online), untuk membantu masyarakat ada 24 jenis pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seperti dibawah ini.

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Perizinan Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

No.	Jenis Izin
1	Izin Prinsip
2	Izin Lokasi
3	Izin Gangguan
4	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
5	Tanda daftar Perusahaan
6	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
7	Izin Usaha Industri (IUI)
8	Tanda Daftar Industri (TDI)
9	Izin usaha pusat perbelanjaan (IUPP)/ Pasar Tradisional (IUP2T)/ Toko Modern (IUTM)
10	Izin Usaha Angkutan
11	Izin Trayek/ Izin Operasional
12	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Rumah Sakit (C/D)
13	Izin Puskesmas
14	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Klinik
15	Izin Apotik
16	Izin Praktik Bidan
17	Izin Optik
18	Izin Usaha Obat Hewan
19	Izin Usaha Peternakan
20	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)
21	Izin Usaha Pengeboran Air Bawah Tanah
22	Izin Penyelenggaraan Reklame

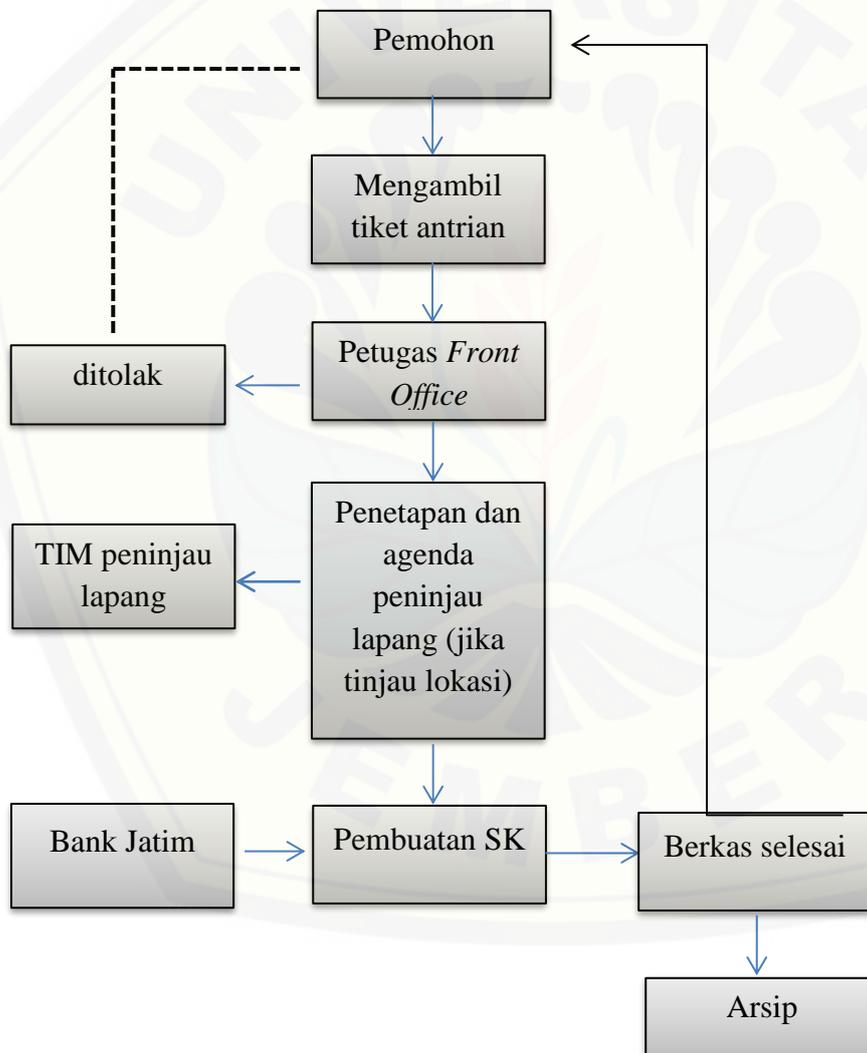
23	Izin Rumah Kos
24	Izin Rumah Kos lebih dari 10 (sepuluh) kamar

Sumber : Observasi dan wawancara tahun 2018 (data diolah)

Banyaknya jenis perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pendaftaran dilakukan secara manual yang dianggap kurang efektif dan efisien, proses yang harus dilakukan oleh pemohon dalam melakukan pendaftaran perizinan harus melewati beberapa langkah. Mekanisme pendaftaran secara manual diawali oleh pemohon harus datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ada di Kota yaitu pada selama rentang waktu kerja Dinas yakni di hari Senin sampai Jumat. Mulai pukul 07.00 WIB sampai dengan 15.30 WIB. Khusus pada hari Jumat, dilayani mulai pukul 07.00 sampai dengan 14.30 WIB. Setelah datang pemohon akan diarahkan untuk mengambil kartu daftar antrian. Selama menunggu antrian pemohon dapat duduk di tempat duduk yang sudah disediakan sampai panggilan dari petugas. Seringkali tempat duduk akan sangat penuh karena banyaknya antrian. Semua berkas atau persyaratan dibawa pada saat akan melakukan pendaftaran. Namun, saat melakukan pendaftaran masih banyak masyarakat yang berkas atau persyaratannya masih belum lengkap, sehingga harus pulang lagi kerumah dan kembali lagi saat semua berkas sudah lengkap. Persyaratan yang harus dilengkapi untuk setiap perijinan berbeda. Misal untuk Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) pertama pemohon harus mengisi terlebih dahulu blanko permohonan, kemudian dilampirkan dengan fotokopi KTP, KK (kartu keluarga), NPWP, foto, fotocopy IMB, dan lain sebagainya yang harus dilengkapi oleh pemohon agar perijinannya dapat segera ditindak lanjuti.

Petugas *front office* akan memanggil nomer antrian, kemudian akan di tanyakan keperluannya, dan pemohon menyerahkan berkas yang telah di isi. Pada tahapan ini petugas bagian front office akan berkoordinasi dengan bagian penetapan data, sehingga jika diterima maka mereka akan mendapatkan nomer registrasi, setelah mendapatkan nomer registrasi dan di cek kelengkapan berkasnya. Jika semua berkas dan persyaratan dinyatakan benar maka selanjutnya akan diproses untuk dibuatkan SK, untuk perijinan yang memerlukan tinjau lokasi maka akan di

jadwalkan dan di agendakan untuk dilakukan tinjau lokasi. Jika bangunan disetujui, maka pemohon akan diberikan rincian biaya yang harus di bayarkan melalui bank Jatim, namun jika ada yang kurang atau ditolak maka akan dikembalikan lagi pada pemohon. Dengan jangka waktu yang telah ditetapkan, pemohon dapat mengambil berkas perizinan yang sudah selesai. Beberapa penjelasan peneliti dalam prosedur pendaftaran perizinan secara manual di atas dapat kami jabarkan dalam gambar berikut ini.



Gambar 1.1 Prosedur Pendaftaran Perizinan Secara Manual

Sumber : hasil Observasi dan Wawancara Tahun 2018 (data diolah)

SIPO merupakan Sistem Informasi Perizinan *On-line* berbasis web, merupakan salah satu fasilitas milik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang saat ini bernama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi sebagai media yang dapat diakses oleh masyarakat luas untuk registrasi atau pendaftaran perizinan secara online, dan juga mengecek status permohonan izin secara online. SIPO dilaksanakan berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi No 23 Tahun 2017 pada pasal 7 ayat 2 yaitu Perizinan dan Non perizinan oleh DPMPTSP wajib menggunakan PSE (Pelayanan secara elektronik). Dan pada ayat 3, mengatakan bahwa Pelayanan perizinan pada DPMPTSP diproses melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) terintegrasi, sedangkan untuk pelayanan perizinan Penanaman Modal diproses melalui SPIPSE. Jadi, Sistem Informasi Manajemen disini yaitu dengan menggunakan sistem informasi perizinan online (SIPO). Kemajuan dalam pelayanan, masih ada Permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pengurusan perizinan, yang pertama yaitu banyaknya antrean sehingga tidak efektif dan efisien tentang waktu dan tenaga, padahal tujuan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini dibuat untuk menyederhanakan pelayanan sehingga menjadi efisien dan efektif. Permasalahan kedua yaitu pendaftaran tidak bisa dilakukan 24 Jam NON STOP. Permasalahan waktu adalah masalah yang dialami oleh pemohon dalam melakukan pendaftaran. Terlebih lagi, pemohon yang tempat tinggalnya jauh dari kota, akan memakan banyak waktu dan biaya sehingga mengganggu rutinitas yang harus dilakukan setiap harinya.

Permasalahan ketiga yaitu mengenai kinerja pegawai. Karena pegawai akan berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga riskan terjadinya pungli. Dalam hal pengurusan perizinan, sangat riskan terjadinya pungutan liar atau disingkat pungli. Bahkan Tim Saber Pungli untuk Jawa timur pada periode november 2016 hingga Agustus 2017 telah berhasil mengungkap 89 kasus OTT (Operasi Tangkap Tangan) pungli yang diungkap, sebanyak 175 tersangka berhasil diamankan. Menurut Wakil Ketua Pelaksana 1 Satgas Saber Pungli Pusat, Sri

Wahyuningsih punli terjadi kasusnya karena pelayanan publik diantaranya adalah perizinan seperti termuat dalam <http://harianbhirawa.com> (24/08/2017).

Selanjutnya permasalahan yang keempat yaitu SOP, Standar Operasional Prosedur. Pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ada 2 jenis prosedur yaitu prosedur izin dengan tinjau lapang dan juga izin non tinjau lapang. Khusus untuk tinjau lapang memerlukan waktu lama, karena harus menjadwalkan agenda untuk tim teknis lapangan melakukan pemeriksaan dilapang. Berikut adalah SOP waktu penyelesaian Perizinan menurut Perbup No 29 Tahun 2012 yang berjumlah 20 Perizinan.

Tabel 1.2 Jangka waktu perizinan berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 29 Tahun 2012

No	Jenis Izin	Jangka Waktu
1	Izin Gangguan (HO)	12 Hari
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	12 Hari
3	Izin Trayek	3 Hari
4	Izin Usaha Hotel	6 Hari
5	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	6 Hari
6	Izin Usaha Rumah Makan/ Restoran	6 Hari
7	Izin Usaha Industri/ Izin Perluasan Usaha Industri	6 Hari
8	Tanda Daftar Industri (TDI)	6 Hari
9	Izin Pemasangan Reklame	12 Hari
10	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	6 Hari
11	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	6 Hari
12	SIPPAT, SIPA, SIP, SIPMA	12 Hari
13	Izin Usaha Peternakan	6 Hari
14	Izin Usaha Jasa Ktruksi (IUJK)	12 Hari
15	Izin Usaha Pertambangan	12 Hari
16	Izin Pendirian RB/BP/BKIA/KLINIK	6 Hari
17	Izin Apotik	12 Hari
18	Izin Optik	6 Hari
19	Izin Praktek Bidan	12 Hari
20	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	12 Hari

Sumber : Observasi dan wawancara tahun 2018 (data diolah)

Dari banyaknya perizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, rentang waktu yang dibutuhkan yaitu antara 3 sampai 12 hari, waktu yang dibutuhkan antara perizinan yang satu dengan yang lainnya berbeda, khusus yang memerlukan tinjau lapang, memerlukan waktu yang lebih lama yaitu 12 hari. Dengan beberapa permasalahan diatas perlu adanya

cara baru untuk melakukan pendaftaran yang tentunya lebih efektif efisien dalam segi waktu dan biaya. Sehingga ada aturan baru mengenai jangka waktu perizinan seperti terdapat dalam tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3 Jangka Waktu Perizinan berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

No	Jenis Izin	Jangka Waktu
1	Izin Prinsip	7 Hari
2	Izin Lokasi	7 Hari
3	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (IPPT)	7 Hari
4	Izin Gangguan	7 Hari
5	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	7 Hari
6	Tanda daftar Perusahaan	1 Hari
7	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	1 Hari
8	Izin Usaha Industri (IUI)	1 Hari
9	Tanda Daftar Industri (TDI)	1 Hari
10	Izin usaha pusat perbelanjaan (IUPP)/ Pasar Tradisional (IUP2T)/ Toko Modern (IUTM)	1 Hari
11	Izin Usaha Angkutan	1 Hari
12	Izin Trayek/ Izin Operasional	1 Hari
13	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Rumah Sakit (C/D)	1 Hari
14	Izin Puskesmas	1 Hari
15	Izin Mendirikan dan Izin Operasional Klinik	7 Hari
16	Izin Apotik	1 Hari
17	Izin Praktik Bidan	1 Hari
18	Izin Optik	1 Hari
19	Izin Usaha Obat Hewan	1 Hari
20	Izin Usaha Peternakan	1 Hari
21	Izin Usaha Jasa Kntruksi (IUJK)	5 Hari
22	Izin Usaha Pengeboran Air Bawah Tanah	5 Hari
23	Izin Penyelenggaraan Reklame	1 Hari
24	Izin Rumah Kos	3 Hari

Sumber : Observasi dan wawancara Tahun 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel SOP pelayanan perizinan, ada perbedaan mengenai waktu penyelesaian perizinan, sehingga saat ini izin dapat lebih mudah dan cepat dalam penyelesaiannya.

Jumlah usaha yang tercatat melalui kegiatan Sensus Ekonomi tahun 2006 (SE'06) di Kabupaten Banyuwangi ada sebanyak 207.577 usaha diluar sektor pertanian. Tentunya hal ini akan mendorong kabupaten Banyuwangi untuk terus maju, sehingga diperlukan adanya kemudahan dalam proses perizinan. Bila diperhatikan berdasar kan sektor kegiatan usahanya, maka usaha-usaha yang

bergerak disektor perdagangan masih merupakan sektor ekonomi yang paling banyak diminati oleh pelaku usaha di Kabupaten Banyuwangi jumlahnya mencapai 95.445 usaha. Kedua terbanyak ada pada sektor industri yang jumlahnya tercatat 42.559 usaha. Ketiga sektor jasa-jasa dengan jumlah sebanyak 20.847 usaha. Banyaknya usaha yang ada di Kabupaten Banyuwangi tentunya dapat menjadi pendukung dalam perkembangan ekonomi. Semakin banyak pendirian usaha, maka pendapatan Kabupaten Banyuwangi juga akan meningkat. Dalam tribunbali.com Laju inflasi Banyuwangi terus terjaga kurun waktu terakhir ini. Bahkan Inflasi Banyuwangi merupakan terendah di Jawa Timur sebesar 0,66 persen pada Januari 2017. Sedangkan laju pertumbuhan ekonomi Banyuwangi, telah menyalipl Kabupaten Jember.

(<http://bali.tribunnews.com/amp/2017/02/18/bank-indonesia-inflasi-banyuwangi-rendah-pertumbuhan-ekonomi-meningkat>) [diakses pada 10 Desember 2017].

Namun hal ini harus di iringi dengan perbaikan pelayanan publik khususnya di bagian perizinan. Karena jika perizinan mudah, maka pelaku usaha yang akan menginvestasikan atau mendirikan usaha di Banyuwangi akan semakin bertambah. Dengan itu sangat penting untuk adanya penyerhanaan pelayanan perizinan.

Saat ini pemerintah dalam kaitannya dengan pelayanan publik terus berupaya memperbaiki mutu pelayanannya. Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Budiman Rusli (dalam Sinambela, 2006:3) selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Sehingga benar adanya bahwa masyarakat selalu membutuhkan pelayanan baik itu mengenai pelayanan secara administratif, pelayanan jasa dan juga pelayanan barang. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan mengenai layanan publik sebagai 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 layanan public. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Komponen utama untuk mensukseskan akuntabilitas publik adalah adanya sistem transparansi informasi. Pelayanan berbasis teknologi dengan desain tertentu dirasa mampu menjawab permasalahan birokratis. Dengan *e-goverment* informasi dari pemerintah dapat didistribusikan kepada masyarakat dengan cepat. Dalam (tempo.com) Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini mengatakan penggunaan e-government sudah menjadi kebutuhan bagi kepala daerah untuk menjalankan pemerintahannya. Sebab, manfaatnya sangat banyak, yang paling utama adalah dapat mengurangi potensi korupsi karena memangkas celah terjadinya permainan antara oknum birokrat dan pihak luar. (<https://nasional.tempo.co/read/808123/sistem-e-government-ala-risma-diadopsi-41-kepala-daerah>) [diakses pada 9 Desember 2017].

Tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *e-goverment* adalah untuk menciptakan *customer online* bukan *in-line*. Menurut Mary Maureen Brown dalam Rabin (2003:427) Strategi pelayanan dengan konsep *e-Government* sendiri merupakan penggunaan teknologi terutama aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses kepada dan kiriman pelayanan pemerintah kepada warga negara, rekanan bisnis, pekerja dan entitas pemerintah yang lain. Implementasi E-government saat ini mulai banyak dilakukan oleh instansi pemerintah dan dinas-dinas penyedia layanan publik. Metode pelayanan e-government disebut *e-service*. *E-service* merupakan bentuk layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mana birokrat atau aparat pelayanan publik tidak lagi bertemu langsung dengan warga masyarakat pengguna jasa layanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu awalnya bernama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Sedangkan tugas pokok dan fungsinya diatur dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 63 tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi. Pelaksanaan pelayanan perizinan perlu adanya perbaikan pelayanan yang mengarah ke pelayanan yang memprioritaskan kepentingan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Karena tujuan dari dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pelayanan prima
2. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja aparatur Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, khususnya yang terlibat dan ditugaskan dalam pelayanan perizinan kepada masyarakat
3. Mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat, yang pada gilirannya masyarakat akan dapat mendorong untuk ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan
4. Memenuhi hak-hak masyarakat utamanya dalam memperoleh perizinan dalam rangka efektifitas dalam aktifitas dan kegiatan usaha sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Kabupaten Banyuwangi saat ini sedang gencar dalam melakukan perubahan-perubahan untuk ke arah yang lebih baik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperoleh sertifikat SNI ISO 9001:2008 pada tahun 2011. Selain itu, pada Tahun 2017 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meraih penghargaan sebagai Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori Baik yang dinilai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana pelayanan Perizinan melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Nazir (1988:133) dalam melakukan penelitian perumusan masalah digunakan untuk memperoleh jawaban terhadap masalah yang ada. Dalam penelitian ini peneliti mengambil rumusan masalah yaitu.

Bagaimana pelayanan Perizinan melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu gambaran atas target yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Tujuan penelitian berfungsi sebagai batas objek yang diteliti agar tidak menyimpang dari rumusan masalah yang sudah dirumuskan oleh peneliti. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah terdeskripsikannya pelayanan Perizinan melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilaksanakan dalam upaya menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan Ilmu Administrasi Negara baik yang bersifat teori maupun praktek pelayanan publik tentang pelayanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi. Dan juga Memberi pengetahuan dan membantu peneliti untuk belajar membuat karya Ilmiah terkait pelayanan publik. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Buku pedoman Penulisan Karya Tulis Universitas Jember (2016:49) menyebutkan bahwa tinjauan pustaka meliputi kajian teori, hasil-hasil penelitian terdahulu (kajian empiris) berkaitan dengan masalah yang dibahas, serta kerangka konseptual yang merupakan sintesis dari kajian-kajian sebelumnya yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi, dan perumusan hipotesis atau asumsi (jika diperlukan) sebagai hasil akhir dari kajian teori. Buku pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:50) menyebutkan bahwa Kajian teori dapat dilakukan dengan salah satu atau beberapa tahap.

- a. Mengumpulkan pendapat atau teori yang telah ada yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.
- b. Membandingkan dan memilih teori yang paling relevan untuk memecahkan masalah
- c. Membahas atau menilai kelemahan dan keunggulan teori-teori.
- d. Menentukan teori-teori sebagai dasar analisis selanjutnya.

Peneliti pada penelitian ini hanya mengumpulkan pendapat atau teori yang telah ada dan berkaitan dengan masalah yang dibahas. Berdasarkan paparan diatas maka yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Administrasi Publik;
2. Organisasi Publik;
3. Manajemen Pelayanan Publik;
4. *Elektronik Government (e-goverment)*;
5. *Elektronik Service (e- service)*;

2.1 Administrasi Publik

2.1.1 Definisi Administrasi Publik

Setiap ilmu pada dasarnya mengalami perkembangan seiring dengan berjalannya waktu. Peranan ilmu administrasi sebagai pendongkrak pembangunan pada penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu Negara sangat penting, karena keberhasilan pembangunan dalam berbagai bidang selalu membutuhkan dukungan system administrasi yang berhasil guna dan berdaya guna. “ilmu administrasi adalah cabang atau kesatuan atau disiplin ilmu sosial yang secara khas mempelajari administrasi sebagai salah satu fenomena masyarakat modern.” (Atmosudirjo,1982:21). Sedangkan definisi administrasi menurut Atmosudirdjo (1982:21) yaitu administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang secara tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya. Kerjasama yang dilakukan antara orang-orang yaitu secara dan melalui organisasi. Dengan kata lain, administrasi merupakan suatu fungsi yang menggerakkan, mengarahkan serta mengembangkan organisasi yang dilakukan oleh administrator secara bersama antara atasan dan bawahan. Menurut Chandler dan Plato (dalam Yeremias, 2008: 3) “Administrasi publik adalah proses dimana sumbernya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”. Kebijakan publik dibuat untuk kepentingan masyarakat. Kepentingan masyarakat ini tentu akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dilakukan dengan maksimal.

Salah satu kepentingan masyarakat yang dapat dipenuhi oleh pemerintah yaitu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengurus mengenai perizinan. selain itu juga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bekerja sama dengan Bank Jatim, dan juga Kantor Pajak dan instansi lainnya guna memaksimalkan pelayanan yang dilakukan.

2.1.2 Paradigma Administrasi Publik

Denhardt & Denhardt (2003,2007) dalam Syafri (2012) membagi perkembangan ilmu administrasi publik dalam tiga paradigma besar, yaitu:

1. Paradigma administrasi publik klasik (*Old Public Administration*)
2. Paradigma *New Public Management* (NPM)
3. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Paradigma administrasi publik klasik (*Old Public Administration*), berlangsung antara tahun 1887-1987. Administrasi publik klasik sangat dipengaruhi oleh pemikiran Woodrow Wilson, mantan Presiden Amerika Serikat dan Guru Besar Ilmu Politik di Princeton University Amerika Serikat. Melalui karyanya yang berjudul "*The Study of Administration*", Wilson menyampaikan beberapa pemikiran tentang administrasi publik antara lain sebagai berikut.

- a. Perlunya pemisahan antara aktivitas pembuatan kebijakan yang dilakukan dalam proses politik dan implementasi kebijakan yang harus dilakukan oleh birokrasi pemerintah (dikotomi politik administrasi). Pemisahan tersebut dilakukan karena jika masalah administratif dicampuri politik, maka akan terjadi penyimpangan yang mengarah pada korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), sehingga pemerintahan menjadi tidak efisien.
- b. Nilai yang ingin dicapai dalam pelaksanaan tugas pemerintahan adalah efisiensi, ekonomis, dan rasionalitas dengan dasar pengambilan keputusan *bureaucratic rational choice*.
- c. Untuk mewujudkan nilai- nilai pada huruf b, perlu dibangun struktur organisasi yang efisien dan hierarkis. Organisasi yang tepat untuk itu adalah organisasi birokrasi.

Paradigma *New Public Management* (NPM), lahirnya konsep ini yaitu pada awal tahun 1990-an sampai 2000. Merupakan reaksi terhadap kelemahan birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi publik klasik. Setyoko (2011) mengompilasi pendapat ahli mengenai NPM ini yaitu sebagai berikut.

- a. NPM menggeser penekanan dari administrasi publik tradisional ke manajemen publik. Model tradisional organisasi dan penyaluran pelayanan publik berdasarkan prinsip hierarki birokrasi, desentralisasi, perencanaan, dan pengendalian langsung oleh pemerintah digantikan oleh manajemen pelayanan berdasarkan kehendak pasar (*market's based public service management*)
- b. NPM dimaknai sebagai visi, ideologi atau seperangkat pendekatan dan teknik manajemen publik yang diadopsi dari sektor swasta.

NPM menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan kedalam praktik administrasi publik (*run government like bussines*). NPM berkehendak meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial. Hanya golongan orang-orang tertentu dan mampu bayar saja yang dapat menggunakannya.

Paradigma *New Public Service* (NPS), NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki konsep ini dengan memberikan pelayanan kepada warga masyarakat bukan pada pelanggan (*delivery service to citizen not customer*) dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik. Berbagai kebijakan dan program diarahkan untuk memenuhi kepentingan warga masyarakat dan dilakukan melalui tindakan kolektif dan proses kolaboratif. Menurut pendekatan NPS, administrasi publik tidak bisa dijalankan seperti perusahaan swasta seperti dikehendaki dalam NPM karena administrasi negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan publik, yaitu dengan memperhatikan kepentingan dan nilai-nilai yang hidup di kalangan masyarakat. Pegawai pemerintah tidak melayani pelanggan, tetapi memberi pelayanan untuk kepentingan demokrasi. Maknanya adalah NPS menaruh minat yang besar terhadap keadilan sosial, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara langsung dalam setiap aktivitas proses kebijakan publik.

Istilah *public governance* menunjuk pada saling interaksi antara para *stakeholder* dengan tujuan mempengaruhi hasil kebijakan publik. *stakeholder* diatas meliputi antara lain adalah masyarakat (warga negara), organisasi masyarakat, lembaga publik, media massa, politisi, organisasi nirlaba, kelompok kepentingan dan sebagainya. Menurut Oesborne, (2010:6-7) *Public Governance* berisi lima untaian berikut.

- a. *Socio-political governance*: menyangkut hubungan antarinstansi dalam masyarakat. Kooiman (1999) mengatakan bahwa hubungan timbal balik dan interaksi antarinstansi dalam masyarakat perlu dipahami secara totalitas dalam pembuatan ataupun implementasi kebijakan publik.
- b. *Public Policy governance*: berkaitan dengan bagaimana elite pembuat kebijakan beserta jaringannya berinteraksi dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan publik.
- c. *Administrative Governance*: menyangkut efektivitas penerapan administrasi publik dan reposisinya untuk menangani masalah- masalah pemerintahan yang dewasa ini semakin kompleks.
- d. *Contract governance*: berkaitan dengan penerapan NPM, dipandang perlu adanya kontrak perjanjian dalam penyelenggaraan pelayanan publik (perjanjian antara penyedia layanan publik dengan pihak penerima layanan).
- e. *Network governance*: merupakan jaringan kerja mandiri antarorganisasi pemerintah atau tanpa organisasi pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik.

2.2 Organisasi Publik

2.2.1 Definisi Organisasi Publik

Organisasi merupakan wadah untuk melakukan kerjasama antara dua orang atau lebih guna mencapai tujuan yang telah disepakati. Menurut Robbin (1990) dalam Keban (2014:127) organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang

dikoordinasikan secara sadar, dengan suatu batasan yang jelas, yang berfungsi secara relatif teratur dalam rangka mencapai suatu atau serangkaian tujuan.

organisasi publik sering dilihat pada bentuk organisasi pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi pemerintah (organisasi pemerintahan). Menurut Ndraha (1999) dalam Mukarom (2015:180) organisasi publik adalah organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan civil. Sedangkan menurut Mukarom (2015:181) Organisasi publik adalah organisasi terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) dalam bidang politik, administrasi pemerintahan dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya dan melayani keperluannya. Sebaliknya, berhak pula memungut pajak untuk pendanaan serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan. Berdasarkan beberapa definisi di atas mengenai organisasi publik, peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik merupakan organisasi yang sah secara hukum sehingga dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disingkat dengan DPMPTSP adalah organisasi publik. Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi, yang selanjutnya disebut DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas menyusun, melaksanakan dan menetapkan kebijakan daerah di bidang pelayanan perizinan dan kebijakan pengembangan penanaman modal daerah dalam bentuk rencana umum penanaman modal daerah dan rencana strategis daerah, sesuai program pembangunan daerah serta berkoordinasi dengan pemerintah provinsi. Setiap hasil penyusunan, revisi dan evaluasi Standar Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP akan dilaporkan kepada Bupati dan Semua pengeluaran keuangan yang timbul sebagai akibat diberlakukannya Peraturan Bupati dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Banyuwangi. Jadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu wadah untuk melakukan

kegiatan pelayanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah daerah.

2.2.2 Tujuan dan Ciri-ciri Organisasi Publik

Organisasi Publik bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat demi kesejahteraan sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi sebagai pijakan dalam operasionalnya. Organisasi publik berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat, tidak pada profit/laba/untung. Adapun ciri-ciri organisasi sektor publik adalah:

- a. Tidak mencari keuntungan finansial;
- b. Dimiliki secara kolektif oleh publik;
- c. Kepemilikan sumber daya tidak dalam bentuk saham;
- d. Keputusan yang terkait kebijakan ataupun operasi berdasarkan konsensus

2.3 Manajemen Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Manullang dalam Mukarom (2015:80) definisi Manajemen yaitu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby (2000) dalam Mukarom (2015:80) mendefinisikan pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sehingga dari pengertian diatas, manajemen pelayanan menurut Mukarom (2015:80) dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

2.3.2 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan

atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Sehingga menurut Sinambella (2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut: Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli seperti yang ada diatas maka peneliti menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara terbuka. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dari Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Sejalan dengan karakteristik barang di atas, kegiatan pelayanan publik dalam Istianto (2009:126) dikatakan oleh Lonsdale dan Enyedi

sebagaimana dikutip Roth sebagai “*something made available to the whole of population, and involves things which people can not provide for themselves, i.e. people must act collectively*”. Pengertian ini memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat dibagi menjadi dua kategori utama yaitu pelayanan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (dalam Hardiyansyah, 2011: 20) membagi dua kategori utama tersebut menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Dalam pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan pemerintah dibagi menjadi tiga jenis pelayanan yaitu.

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat karena kesehatan akan mempengaruhi tingkat kesejahteraan. Rendahnya tingkat kesehatan masyarakat dalam suatu negara merupakan pemicu rendahnya tingkat kemiskinan sehingga kesejahteraan juga ikut menurun.

b. Pendidikan dasar

Pendidikan merupakan salah satu bentuk investasi sumber daya manusia. Seperti halnya kesehatan, pendidikan juga berpengaruh besar dalam menentukan tingkat kemiskinan suatu negara. Perhatian pemerintah yang tinggi terhadap pendidikan dapat menentukan bagaimana nasib bangsa kedepan. Menurut Hardiyansyah (2011:22) jika kita ingin mengetahui bangsa ini tiga puluh tahun atau lima puluh tahun yang akan datang, maka lihatlah anak-anak sekolah dasar kita sekarang.

c. Bahan Kebutuhan pokok

Pemerintah juga harus menjamin harga-harga dan pasokan bahan kebutuhan pokok, seperti beras, gula pasir, gas elpiji, daging, telur, ayam, sayur-mayur dan sebagainya. Lonjakan harga bahan kebutuhan dasar dapat memicu dampak negatif

dalam perekonomian maupun stabilitas politik. Pemerintah mempunyai peran menjaga harga dan menjamin cadangan persediaan barang untuk menghindari adanya kelangkaan.

2. Pelayanan Umum

Selain memenuhi pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang dimaksud adalah.

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan penyediaan berbagai bentuk dokumen yang menunjukkan keterangan atas apa yang terjadi. Pelayanan administratif misalnya pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, perizinan usaha, akta kelahiran, angka kematian, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya penyediaan air bersih, listrik dan jaringan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan transportasi, pemeliharaan kesehatan, sanitasi lingkungan, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengemukakan bahwa pelayanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk dalam pelayanan umum yaitu pelayanan administratif.

Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar

berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;

- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Standar pelayanan sekurang-kurangnya sebagai berikut.

- a. **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan
- c. **Biaya Pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. **Produk Layanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasaran**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
- f. **Kompetensi Petugas pemberi layanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas peneliti menjelaskan bahwa standar pelayanan publik yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sifatnya mengikat pada semua penyelenggara pelayanan publik seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi.

2.3.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004, ada 4 pola pelayanan, yaitu sebagai berikut.

1) Pola pelayanan Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Terpadu

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4) Gugus Tugas

Peetugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Dari penjelasan diatas, dalam penelitian ini pola pelayanannya menggunakan pelayanan terpusat yaitu terpadu satu pintu, untuk memudahkan dan menyederhanakan dalam perizinan.

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu menurut Mukarom (2015:115) adalah sebagai berikut.

- a. meningkatkan kualitas layanan publik;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik;
- c. sasaran yang akan dicapai dalam penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

2.3.5 Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan KEP. MENPAN No. 63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut.

- a. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetsp berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut Bharata (2004:11) dalam Mulyadi (2016:195) , yaitu sebagai berikut.

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services)
- b. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai customer atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.4 Elektronik Government

2.4.1 Definisi Elektronik Government

Definisi *e-government* menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2002:2) adalah sebagai berikut.

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.”

Definisi *e-government* tersebut dapat dipahami bahwa penggunaan teknologi informasi oleh aparat pemerintah mampu meningkatkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah itu sendiri. Peran teknologi

informasi di dalam proses pemerintahan mampu meningkatkan kinerja yang terkait dengan aktivitas koordinasi, komunikasi, dan termasuk aktivitas pelayanan.

Konsep *e-Government* menurut Mary Maureen Brown dalam Rabin (2003:427) merupakan penggunaan teknologi terutama aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses kepada dan kiriman pelayanan pemerintah kepada warga negara, rekanan bisnis, pekerja dan entitas pemerintah yang lain. *E-Government* juga dapat dimaknai sebagai suatu sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat yang berbasis internet untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah (Abidin, Zainal:2001, dalam Mulyadi 2016:79). Adapun tujuan dari penggunaan konsep ini adalah untuk mendorong dan menyederhanakan penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan publik, bagi semua pihak. Menurut Bachus, dalam Mulyadi (2016:79) penggunaan *E-Government* akan mendorong dan menstimulasi terciptanya *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Pada pelaksanaan *E-government*, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan *mobile* dimanapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum.

Maka *e-government* dapat peneliti pilih sesuai dengan pendapat (Abidin, Zainal:2001, dalam Mulyadi 2016:79) yang intinya yaitu sebagai suatu sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat yang berbasis internet untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah.

2.4.2 Manfaat *Elektronik Government (e-Government)*

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya *Elektronik Government* bagi suatu Negara dalam Indrajit (2002; 5), antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Governance;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang baru yang secara cepat dan tepat menjawab berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.4.3 Jenis – jenis Pelayanan *e-Government*

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-Government*. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- a. Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek *e-Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *publish*, *interact* dan *transact*.

1) Publish

Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyek yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang

berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

2) *Interact*

Berbedanya dengan kelas publish yang sifatnya pasif, pada kelas interact telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas publish, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya).

3) *Transact*

Pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

2.4.4 Elemen Sukses *e-Government*

Elemen sukses *e-Government* menurut Riset University of Maryland dalam Indrajit (2002,61-67) ada 8 elemen sukses yaitu:

a. *Political Environment*

Yang dimaksud dengan elemen ini adalah keadaan atau suasana politik dimana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan;

b. *Leadership*

Faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek, yaitu para manajer proyek (*project manager*). Adalah merupakan tanggung jawab dari manajer proyek untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek (*project life cycle*) yang dijalankan;

c. *Planning*

Sesuai dengan siklus manajemen proyek yang ada, perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting, karena pada tahap awal inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif *e-Government* diproyeksikan;

d. *Stakeholders*

Yang dimaksud dengan stakeholder disini adalah berbagi pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *e-Government* terkait. Adalah merupakan tugas pemimpin proyek atau manajer proyek untuk dapat memahami kepentingan masing-masing stakeholder yang ada dan mencoba menyatukannya agar seluruh perbedaan kepentingan yang dimaksud dapat menuju kepada satu arah pencapaian visi dan misi *e-Government* (konvergensi);

e. *Transparency/Visibility*

Transparansi sebuah proyek *e-Government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan stakeholder, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses oleh stakeholder yang beragam tersebut;

f. *Budgets*

Bukanlah merupakan sebuah rahasia lagi bahwa kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-Government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek;

g. *Technology*

Spektrum teknologi yang digunakan di dalam *e-Government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih (*state-of-the-art*). Adalah merupakan kenyataan bahwa pilihan teknologi yang akan diimplementasikan di dalam sebuah proyek *e-Government* sangat tergantung dengan anggaran yang tersedia;

h. Innovation

ssElemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasil tidaknya sebuah proyek *e-Government* adalah kemampuan anggota proyek untuk melakukan inovasi-inovasi tertentu. Yang dimaksud dengan inovasi disini tidaklah terbatas pada kemampuan menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat di dalam proyek harus memiliki sejumlah tingkat kreativitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek *e-Government* yang ada, sehingga berbagai hambatan yang kerap ditemui dalam sebuah proyek dapat dengan mudah dihilangkan. Kemampuan untuk menciptakan ide-ide dan menerapkan ide-ide di dalam seluruh rangkaian siklus sebuah proyek sangat dibutuhkan di dalam mengimplementasikan *e-Government* terutama banyaknya stakeholder yang terlibat dan tingginya kompleksitas proyek terkait.

2.5 Elektronik Service

2.5.1 Definisi Elektronik Service

Dalam Scupola (2010:13) Hofaker (2007) mengemukakan bahwa beberapa definisi memiliki fokus pada *delivery* dan jaringan digital. Sementara yang lain menekankan baik proses *delivery* dan manfaat atau hasil dari layanan. Namun, pada umumnya definisi *e-service* ditandai dengan pengiriman layanan elektronik. Selanjutnya *e-service* dijelaskan dalam zericka (2013:351) oleh Rowley (2006) yang mengungkapkan bahwa *e-service* adalah perbuatan, usaha, atau pertunjukan yang pengiriman dimediasi oleh teknologi informasi. Definisi tersebut menunjukkan adanya tiga komponen utama yaitu, penyedia layanan, penerima layanan dan saluran layanan (yakni teknologi). *E-service* merupakan gabungan antara pelayanan dan elektronik. *E-service* adalah sebuah langkah yang dirasa mampu menjadi solusi dalam mengatasi kesulitan dari pelayanan tradisional.

Dimana kendala yang sering ada pada keterbatasan fasilitas perusahaan atau organisasi publik. Dari segi efisiensi waktu, *e-service* bisa diakses lebih fleksibel bagi pelanggan dimanapun dan waktu respon dari perusahaan yang tergolong cepat.

Yang dimaksud *e-service* oleh peneliti dalam penelitian ini adalah proses pelayanan publik yang dimediasi oleh teknologi informasi (termasuk internet) untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien.

2.5.2 Manfaat *elektronik Service*

Manfaat adanya *e-service* menurut Batagan, Procovnicu, dan Capisizu (2009) antara lain:

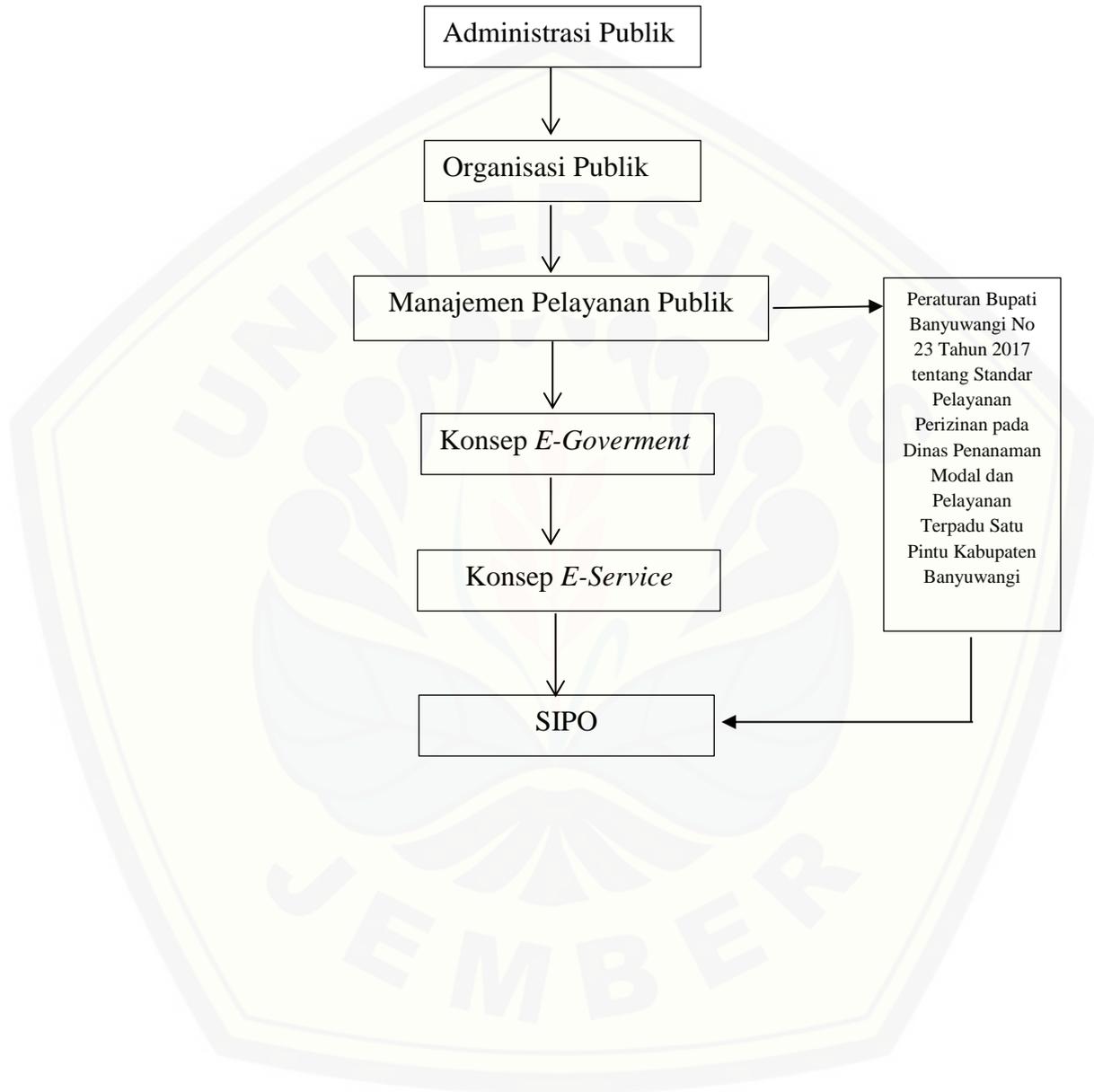
1. Membiasakan individu dengan informasi elektronik dan mendidik mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih.
2. Memungkinkan telecommuting
3. Menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial, budaya dan ekonomi aspek individu
4. keterbukaan informasi
5. menghilangkan hambatan waktu dan lokasi
6. meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengambilan, seperti kekacauan data dalam layanan tradisional.
7. Meningkatkan penggunaan kembali informasi
8. Mengurangi waktu
9. Mengurangi biaya meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan
10. Menumbuhkan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan
11. Mengurangi biaya overhead seperti administrasi manfaat
12. Proses kecepatan turnover seperti penggantian biaya memungkinkan pencarian volume besar heterogen (dokumen, halaman, database, pesan, multimedia).

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

Judul penelitian	Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar	Implementasi Perbup No. 63 Tahun 2011 Tentang Peraturan Pelayanan Perizinan Terpadu (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi)
Tahun	2013	2017
Penulis	Evy Urmilasari	Baktiawan Nusanto Debby Cahya Nuriantika
Lembaga	Universitas Hasanuddin	Universitas Muhammadiyah Jember
Rumusan Masalah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana inovasi layanan pertanahan di kantor Pertanahan Kota Surabaya II? 2. Bagaimana strategi inovasi layanan pertanahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II? 3. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II? 	apakah pelaksanaan perizinan terpadu di Kabupaten Banyuwangi transparan dan cepat sesuai dengan tujuan dibentuknya pelayanan tersebut?
Metode Penelitian	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif
Hasil Penelitian	<p>Kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan SIUP sudah mampu dicapai oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar me-lalui metode sistem satu Pintu (PTSP), yang diukur melalui 4 Indikator/dimensi dan 14 unsur pelayanan yang terkandung dida-lamnya yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitasnya, diperoleh pencapaian IKM rata-rata 3,16 yang berarti baik. Adapun rincian pencapaian hasil tersebut adalah se-bagai berikut: a) Indeks kepuasan masyarakat dalam dimensi waktu yang sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat pen-capaian skor, yakni kepastian jadwal pelayanan (2,9) dan kecepatan pelayanan (2,9). Sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas tidak mengulur ulur waktu dalam bekerja sehingga perizinan dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditentukan; b) Pengenaan biaya / tarif yang diberlakukan cukup ekonomis, yaitu dengan pencapaian skor (3,43) untuk kewajaran biaya pelayanan dan (3,47) untuk kepastian biaya pelayanan. Hal ini juga didukung oleh diberlakukannya perda Kota Makassar Nomor 5 tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lem-baran Daerah Tahun 2012 Nomor 5. Yang menetapkan retribusi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). c) Secara umum, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, keadilan, serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik atau tinggi, yaitu dengan pencapaian skor ra-ta-rata (3,22); d) Mengenai kualitas pela-yanan juga sudah sangat baik</p>	<p>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupaya dalam mendekatkan diri kepada masyarakat melalui inovasi program pelayanan perizinan. Beberapa inovasi yang dilakukan adalah mobil keliling, One Day Service, One Call Finish, website dan perizinan online. Inovasi tersebut dibuat agar mempermudah masyarakat dalam urusan perizinan. Dinas PM dan PTSP juga mempublikasikan prosedur perizinan yang menjadi kewenangannya di website. Selain itu, Dinas PM dan PTSP mulai melimpahkan kewenangan perizinan ketingkat kecamatan,dengan ketentuan nilai perizinan untuk IMB dan SIUP dalam skala kecil. selain itu pula Perkembangan investasi di Banyuwangi mengalami kenaikan yang cukup signifikan beberapa tahun belakangan ini. Naik turun nilai investasi terjadi pada tahun 2012 hingga tahun 2016. Nilai investasi paling melesat terjadi pada tahun 2015. Dan kembali mengalai penurunan nilai investasi di tahun 2016.</p>
Persamaan dengan Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Metode kualitatif deskriptif 2. Membahas Pelayanan Perizinan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan metode kualitatif deskriptif 2. Tempat penelitian
Perbedaan dengan Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat penelitian 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian

2.7 Kerangka Konseptual



BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2011:2) metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah yang dimaksud yaitu cara-cara yang sifatnya rasional, empiris, dan sistematis. Sementara itu, Sudjana (1991:52) secara lebih teknis menjelaskan bahwa metode merupakan suatu penekanan strategi, proses, dan pendekatan dalam memilih jenis, karakteristik, serta dimensi ruang dan waktu dari data yang dibutuhkan.

Metode penelitian akan sangat membantu peneliti di bidang sosial untuk menemukan informasi, menjelaskan keadaan, dan membantu menciptakan ide-ide yang baru. Dengan memilih metode yang tepat untuk suatu penelitian akan menjadikan hasil dan rekomendasi penelitian lebih akurat dan tepat guna. Di dalam penelitian ini, metode penelitian yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis penelitian;
2. Tempat dan waktu penelitian;
3. Data dan sumber data;
4. Penentuan informan;
5. Teknik dan alat pengumpulan data;
6. Teknik pemeriksaan keabsahan data;
7. Teknik penyajian dan analisis data.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian sebagai salah satu metode penelitian berguna untuk memberi pilihan bagi peneliti dalam menentukan sekian prosedur penelitian yang akan dilakukan. Di dalam buku pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:22), jenis penelitian merupakan penegasan tentang kategori penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Usman dan Akbar (2009:4) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk

membuat pemberian sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Penjelasan lain disampaikan Arikunto (2003:310) yang dikutip dari Prastowo (2012:111) bahwa metode deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, akan tetapi hanya untuk menggambarkan keadaan riil tentang suatu variabel, gejala atau keadaan objek penelitian. Sesuai definisi tersebut, penelitian ini dilakukan bukan untuk menguji hipotesis tertentu, akan tetapi hanya untuk menggambarkan keadaan riil bagaimana inovasi pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi.

Sedangkan definisi penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013:8) yaitu sebagai suatu metode penelitian naturalistik karena penelitian didasarkan pada kondisi alamiah. Gunawan (2013:83) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah

“Suatu proses penelitian untuk memahami masalah-masalah manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari para sumber informasi serta dilakukan dalam latar (*Setting*) yang alamiah”.

Berangkat dari definisi tersebut, penelitian ini berupaya memberi gambaran dan uraian secara jelas tentang inovasi proses pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi secara sistematis, menyeluruh, sesuai kondisi alamiah, dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan metode ilmiah.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan guna menjawab rumusan masalah yang ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil tempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi yaitu di Jalan Jend. Ahmad Yani No. 57, Tukangkayu, Kabupaten Banyuwangi. Adapun waktu yang digunakan peneliti yaitu April sampai dengan Juni 2018. Beberapa

alasan peneliti menyatakan perlu untuk melakukan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Belum ada penelitian yang mengkaji secara mendalam mengenai penyelenggaraan pelayanan perizinan secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi pada Tahun 2017 meraih penghargaan sebagai Unit Pelayanan terbaik yang dinilai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

3.3 Data dan Sumber Data

Data memegang peran penting dalam penelitian. Tanpa adanya data yang tersedia, sebuah penelitian tidak dapat dilaksanakan. Hal ini karena data yang lengkap dan valid berfungsi sebagai sumber informasi mengenai teori maupun objek dan bahasan penelitian yang disajikan, dianalisis dan diuji keabsahannya sehingga mampu menjawab masalah penelitian. Menurut buku pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:23) mendefinisikan data sebagai kumpulan fakta dan informasi yang dapat berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang menurut Silalahi (2012:284) data kualitatif adalah data yang dalam bentuk bukan angka. Sedangkan pengertian sumber data dalam buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) adalah uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu tentang inovasi proses Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi dari hasil observasi atau pengamatan lapangan secara langsung, dokumentasi, catatan lapangan dan wawancara.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat peneliti dari hasil studi literatur dan dokumen terkait inovasi pelayanan perizinan.

3.4 Penentuan Informan Penelitian

Menurut Moleong (2014:132), "informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian". Penggunaan informan dalam penelitian ini sangat diperlukan untuk mendapatkan informasi-informasi terkait dengan permasalahan dalam penelitian. Moleong (2014:132) menyatakan, "kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi."

Dalam menetapkan seorang sebagai informan penelitian tidak dapat dilakukan dengan menunjuk begitu saja, namun informan yang ditunjuk harus berperan serta, dan menguasai serta memahami betul permasalahan yang akan menjadi objek penelitian. Dengan demikian akan mendapat informasi yang valid. Menurut Moleong (2012:132-133) usaha untuk menemukan informan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut.

1. Melalui keterangan orang yang berwenang, baik secara formal (pemerintah) maupun secara informal (pemimpin masyarakat seperti tokoh masyarakat, pemimpin adat, dan lain-lain). Perlu dijajaki jangan sampai terjadi informan yang disodorkan itu berperan ganda, misalnya sebagai pegawai lurah dan sebagai informan pembantu peneliti, yang mungkin juga ditugaskan memata-matai peneliti.
2. Melalui wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti. Dengan wawancara pendahuluan peneliti menilai berdasarkan persyaratan yang dikemukakan di atas.

Kriteria untuk menentukan informan menurut Sugiyono (2013:56-57) adalah sebagai berikut.

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau nara sumber.

Menurut buku pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:24) seorang informan harus menguasai dan memahami objek penelitian yang mampu menjelaskan secara jelas dan rinci terkait masalah penelitian. Sesuai dengan jenis penelitian kualitatif yang diusung peneliti. Penelitian ini menggunakan informan yang ditentukan dengan teknik *purposive*. Menurut Sugiyono (2017:272) teknik *purposive* adalah teknik pengambilan informan atau sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Peertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling mengetahui tentang informasi yang diharapkan, atau mungkin orang tersebut sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.

Berdasarkan definisi informan dan melihat situasi sosial diatas, peneliti menentukan sejumlah informan yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dpaat dimintai informasi terkait kesiapan penerapan inovasi Pelayanan Perizinan Sistem Pendaftaran Izin Online (SIPO) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi sebagai berikut;

- a. Bapak Moh. Khoirul Anam, S,Ap selaku Kasi Pelayanan
- b. Bapak Fatah Hidayat S.Sos, M.Si selaku kasubbag Penyusunan Program
- c. Mega hilal Wardhani sebagai *Front Office*
- d. Anang Hadi Priyono sebagai pelaksana atau *back Office*
- e. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Buku pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan bahwa teknik dan alat pengumpulan data merupakan cara dan instrumen yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, wawancara, survei, angket atau pengukuran. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, draf wawancara, kuisioner atau alat elektronik. Teknik dan alat pengumpulan data digunakan dalam penelitian untuk menggali data-data relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik pengumpulan tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Telaah Pustaka;
2. Observasi;
3. Dokumentasi; dan
4. Wawancara.

3.5.1 Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan teknik untuk memperoleh data dengan mengkaji teori-teori, konsep-konsep, konsep studi terdahulu maupun permasalahan yang akan diteliti dari literatur yang telah ada seperti buku atau jurnal penelitian. Menurut Silalahi (2012:96) telaah pustaka memiliki peranan penting dalam penelitian untuk menghindari duplikasi, membantu merancang tahapan penelitian dan membantu peneliti untuk membentuk kerangka teoritis terkait masalah penelitian yang akan dikaji.

3.5.2 Observasi

Definisi observasi menurut Gunawan (2014: 143) “observasi ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena social dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan”. Menurut Usman dan Akbar (2009:52) observasi merupakan usaha peneliti untuk mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penggunaan teknik observasi membutuhkan kecermatan dan daya ingat yang kuat dalam pengamatan sehingga diperoleh data-data yang relevan. Untuk membantu teknik observasi ini Usman dan

Akbar (2009:54) menyebutkan diperlukannya alat bantu observasi yaitu daftar riwayat kelakuan, catatan berkala, daftar catatan, alat elektronik seperti kamera, dan alat perekam. Jenis-jenis teknik observasi sendiri menurut Usman dan Akbar (2009:54) terdiri dari tiga yaitu:

- a. Partisipasi atau lawannya nonpartisipasi;
- b. Sistematis atau lawannya nonsistematis; dan
- c. Ekperimental atau lawannya nonekperimenetal.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipasi sistematis. Pengertian teknik observasi non-partisipasi menurut Usman dan Akbar (2009:54) merupakan teknik observasi yang *observer* tidak terlibat langsung dengan objek yang diteliti. Sedangkan pengertian teknik observasi sistematis menurut Usman dan Akbar (2009:54) merupakan teknik observasi yang telah ditentukan terlebih dahulu kerangka yang memuat faktor-faktor yang akan diobservasi menurut kategorinya. Peneliti dalam penelitian ini mengamati secara langsung dan membuat kerangka observasi terlebih dahulu untuk mengamati bagaimana penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan *Online*) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi.

3.5.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:82), "dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang". Dalam penelitian ini dokumen yang dibutuhkan antara lain, data gambaran umum Kabupaten Banyuwangi, Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, prosedur pelayanan perizinan secara manual, prosedur pelayanan perizinan secara online, permasalahan yang dihadapi selama penerapan perizinan online, data histori pelayanan baik secara manual atau *in-line* dan juga menggunakan Online SIPO.

3.5.4 Wawancara

Menurut Moleong (2014:186), "wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu". Sedangkan menurut Gunawan (2014:160) mengungkapkan bahwa wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada

suatu masalah tertentu.” Maksud tertentu pada pengertian diatas adalah percakapan yang dilakukan mengarah kepada topik atau tema permasalahan dalam penelitian. Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua pihak, yaitu pihak yang mewawancarai (peneliti) dan yang diwawancarai (informan).

Pelaksanaan wawancara membutuhkan alat bantu untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti draf wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisahkan dari penelitian kualitatif. Hal ini karena keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiah suatu penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2012:327) teknik pemeriksaan keabsahan terdiri dari 8 tahapan yaitu perpanjangan keikutsertaan, ketekunan atau keajegan pengamatan, triangulasi, pemeriksaan sejawat melalui diskusi, kecukupan refresinsial, analisis kasus negatif, pengecekan anggota, uraian rinci, auditing. Dalam penelitian ini peneliti memilih triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan.

a) Triangulasi

Menurut Moleong (2014:332), triangulasi merupakan teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dengan menggunakan perbandingan antara data yang diperoleh dengan sumber, metode, dan teori. Triangulasi berfungsi untuk menyamakan berbagai pandangan terhadap data yang diperoleh melalui cara seperti yang dikemukakan Moleong (2014:332) berikut ini.

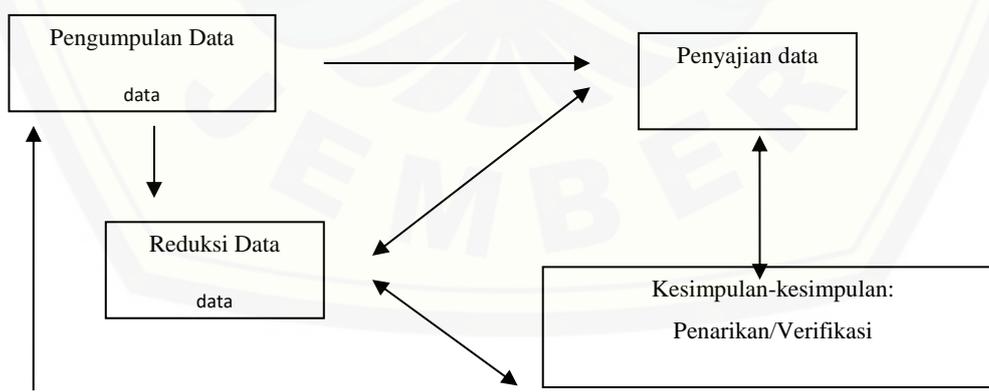
- 1) Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- 2) Mengecek dengan berbagai sumber data-data;
- 3) Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Data-data yang diperlukan telah diperoleh dari proses pengumpulan data selanjutnya dianalisis untuk mengetahui esensi dari data tersebut terkait masalah yang diteliti. Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan teknik penyajian dan analisis data sebagai metode atau cara mengkaji dan mnegolah data awal atau data mentah menjadi informasi dan uraian tentang cara analisisnya. Teknik penyajian (*display*) menurut Usman dan Akbar (2009:85) data merupakan kegiatan penyajian data dalam bentuk matriks, network, chart atau grafik dan sebagainya dalam usaha untuk memberikan sajian singkat dan menarik terkait data namun tetap memberikan gambaran keseluruhan dta tersebut. Sedangkan menurut Wardiyanta (2006:37) analisi data merupakan upaya penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Secara umum teknik analisis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Penggolongan teknis analisis data ini dilakukan berbdasarkan data yang menjadi bahan analisis dalam penelitian.

Gambar 3.1 Komponen Analisis data kualitatif

Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:92)



Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sesuai dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif.

3.7.1 Reduksi Data

Banyaknya data yang didapatkan peneliti mulai awal penelitian tentu sangat rumit dan kompleks, maka perlu dilakukannya reduksi data. Sugiyono mengungkapkan (2013:92) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Data yang telah direduksi oleh peneliti kemudian disajikan secara rinci dan terstruktur.

3.7.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Sugiyono (2013:95) mengungkapkan dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dalam bentuk demikian dimaksudkan untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dalam penelitian. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013:95), "penyajian yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3.7.3 Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Tahap ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data-data yang sudah diolah. Kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti didasarkan oleh fakta-fakta yang telah ditemukan dilapang dengan melakukan proses verifikasi mulai awal penelitian guna memperkuat kesimpulan yang dibuat oleh peneliti. Kesimpulan penelitian merupakan hasil atau jawaban daripada rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penyajian hasil penelitian dan analisis data pelayanan perizinan bahwa pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi, sebagai berikut.

Pelayanan Perizinan melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan *Online*), mulai dari tahap registrasi hingga terbitnya dokumen dilakukan secara elektronik yaitu dengan registrasi terlebih dahulu, kemudian mengisi dan melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan di *website*, kemudian akan mendapatkan nomor registrasi dan terakhir akan ditindaklanjuti dengan pembuatan SK untuk surat izin.

Pelayanan perizinan dilakukan melalui sistem, yaitu dengan sistem *elektronik* atau menggunakan *website*. Pelayanan dengan sistem ini dikatakan baik karena sistem dirancang sedemikian rupa sebagai wujud dari *elektronik goverment* dengan memaksimalkan sistem informasi manajemen milik pemerintahan daerah Banyuwangi. SIPO yang merupakan *website* yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), terintegrasi dengan Dinas-dinas lainnya diantaranya KPP Pratama. Namun, untuk servernya masih perlu perbaikan agar dapat menampung banyaknya perizinan yang masuk.

Prosedur pelayanan didalam SIPO telah dijelaskan mengenai prosedur yang harus dilalui. Dimulai dari tahapan awal input data hingga output yaitu berupa surat izin. Prosedur pelayanan melalui SIPO terdapat tiga tahapan yaitu pertama pemberkasan melalui *website* dengan mengisi data-data yang diperlukan, kemudian akan mendapatkan nomor registrasi dan terakhir akan ditindaklanjuti dengan pembuatan SK untuk surat izin. Sedangkan pelayanan tanpa menggunakan SIPO terdapat dua jenis yaitu dengan tinjau lapang dan tanpa tinjau lapang. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan. Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan perizinan yaitu 1 hari untuk

pelayanan tanpa tinjau lokasi dan 7 hari untuk pelayanan dengan tinjau lokasi. Namun, di lapangan peneliti menemukan fakta bahwa untuk perizinan dengan tinjau lokasi bisa sampai 1 bulan lamanya, karena bersinambungan dengan dinas lainnya. Seperti dinas Pekerjaan Umum mengenai Gambar struktur Bangunan atau *Site Plan*. Metode yang digunakan didalam pelayanan ini yaitu dengan metode pelayanan elektronik. Pelayanan yang tidak memerlukan tatap muka langsung antara penerima layanan dan pemberi layanan. Dengan metode ini diharapkan dapat mengurangi pungli. Saat dilapangan, peneliti menemukan fakta bahwa, pelayanan secara tatap muka langsung dengan petugas ada saja masyarakat yang mencoba memberikan sejumlah uang agar pelayanan perizinan yang sedang mereka ajukan segera selesai

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan ada beberapa saran untuk meminimalisir segala hambatan yang terjadi. Adapun beberapa saran yang ingin peneliti berikan adalah sebagai berikut.

1. Dinas PMPTSP perlu meningkatkan sistem informasi terutama Server pada SIPO agar petugas yang bertanggung jawab bisa memantau lebih baik terhadap perizinan yang masuk melalui SIPO
2. Dinas perlu melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat agar masyarakat lebih mengerti tentang SIPO yaitu dengan cara melibatkan pemerintah Desa.

DAFTAR PUSTAKA**BUKU**

- Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Administrasi dan Management Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Batagan, L dkk. 2012. *E-Service Quality Management*. Journal of Applied Qualitative Methods, Romania
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronic Goverment: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Afabeta

- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: FIA UNIBRAW
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin W. Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Mukarom, Zenal dan Muhibudin W. Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT Media Aksara Globalindo.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Revika Aditama
- Singarimbun, M dan Effendi,S. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sinambella, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudjana. 2011. *Metode dan Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Falah
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Alfabeta
- Suwarno. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN
- Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press
- Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo S. 2009. *Metode Penelitian Sosisal*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Yeremias, T. Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Jurnal Ilmiah

Batagan, L dkk. 2012. *E-Service Quality Management*. Journal of Applied Quatitative Methods. Romania

Scupola, Ada. 2010. *E-Service: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths*. International Journal of E-Service and Mobile Applications, Volume 1, Issue 3

Zericka, dhenda. 2013. *Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kertanegara*. EJournal Ilmu Komunikasi, Volume 1, Nomor1, 2013:345-361.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

PERMENPAN RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman inovasi Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017 Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Banyuwangi

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 63 tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 29 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pelayanan Perizinan Pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Banyuwangi.

Internet

www.banyuwangikab.go.id/ diakses pada 2 November 2017

<http://.sipo.banyuwangikab.go.id>. Diakses pada 17 Januari 2018

<http://dpmpspbwi.banyuwangikab.go.id> diakses pada 10 Januari 2018

<http://harianbhirawa.com/2017/08/satgas-saber-pungli-berhasil-ungkap-89-kasus-pungli-di-jatim/> [diakses pada 9 Desember 2017]

<https://nasional.tempo.co/read/808123/sistem-e-government-ala-risma-diadopsi-41-kepala-daerah> [diakses pada 9 Desember 2017]

<http://bali.tribunnews.com/amp/2017/02/18/bank-indonesia-inflasi-banyuwangi-rendah-pertumbuhan-ekonomi-meningkat> [diakses pada 10 Desember 2017]

Lampiran 6.1 Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
 Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id-pengabdian.lp2m@unej.ac.id

4 April 2018

Nomor : 1319/UN25.3.1/LT/2018
 Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepala
 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kabupaten Banyuwangi
 Di
 Banyuwangi

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1192/UN25.1.2/LT/2018 tanggal 29 Maret 2018 perihal Ijin Penelitian mahasiswa,

Nama : Eka Serli Haniah Oktahana
 NIM : 140910201002
 Fakultas : Ilmi Sosial Dan Ilmu Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Alamat : Jl. A. Yani No.113 Gg. Ki Demang Kertosari, Pakusari-Jember
 Judul Penelitian : "Inovasi Proses Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi"
 Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi
 Lama Penelitian : 2 Bulan (9 April-30 Juni 2018)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.


Dr. Susanto, M.Pd.
 NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth
 1. Kepala DPMPTSP Kab. Banyuwangi;
 2. Dekan FISIP Univ Jember;
 3. Mahasiswa ybs; ✓
 4. Arsip.



CERTIFICATE NO : QMS/173

Lampiran 6.2 Surat Rekomendasi Penelitian dari Bangkesbangpol



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan KH.Agus Salim No 109 Telp.0333 – 425119
 BANYUWANGI 68425

Banyuwangi, 10 April 2018

Nomor : 072/435/REKOM/429.206/2018 Kepada
 Sifat : Biasa Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Lampiran : - Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

di
BANYUWANGI

Menunjuk Surat : Sekretaris II LPPM Universitas Jember
 Tanggal : 4 April 2018
 Nomor : 1319/UN25.3.1/LT/2018
 Maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :
 Nama : **Eka Serli Hanlah Oktahana**
 NIM : 140910201002
 Bermaksud melaksanakan Penelitian dengan :
 Judul : Inovasi Proses Pelayanan Perizinan Melalui SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi
 Tempat : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi
 Waktu : 10 April s.d. 30 Juni 2018

Sehubungan dengan hal tersebut apabila tidak mengganggu kewenangan dan ketentuan yang berlaku di Instansi Saudara, dimohon saudara untuk memberikan bantuan berupa tempat,data/keterangan yang diperlukan dengan ketentuan :

1. Peserta wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat.
2. Peserta wajib menjaga situasi dan kondisi selalu kondusif.
3. Melaporkan hasil dan sejenisnya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi.

Demikian untuk menjadi maklum.

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 KABUPATEN BANYUWANGI
 Kabid Bina Ideologi,Pembauran dan Wawasan
 Kebangsaan



Drs. TRI WIDODO, M.Si
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19601014 199103 1 007

Tembusan :
 Yth. Sekretaris II LPPM Universitas Jember

Lampiran 6.3 Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banyuwangi

PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
 <p>Jalan Jendral Ahmad Yani No. 57 Banyuwangi 68416 Telepon (0333) 412343 Faks (0333) 412343 email : dpmptsp@banyuwangikab.go.id website : www.dpmptspbwi.banyuwangikab.go.id</p>	
LEMBAR DISPOSISI	
Surat dari : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Diterima tgl : 13 April 2018
Tgl. Surat : 10 April 2018	No. Agenda : 426
No. Surat : 072/435/REKOM/429.206/2018	
Perihal : <i>Rekomendasi Penelitian a.n. Eka Serli Haniah Oktahana Universitas Jember</i>	
Diteruskan kepada :	
<input type="checkbox"/> Sekretaris	<input type="checkbox"/> Kabid. Pelayanan Penanaman Modal
<input checked="" type="checkbox"/> - Kasubbag. Umum dan Kepegawaian	<input type="checkbox"/> - Kasi. Pelayanan
<input type="checkbox"/> - Kasubbag. Keuangan dan Perlengkapan	<input type="checkbox"/> - Kasi. Penetapan
<input type="checkbox"/> - Kasubbag. Penyusunan Program	<input type="checkbox"/> Kabid. Data dan Pengendalian Penanaman Modal
<input type="checkbox"/> Kabid. Kebijakan dan Promosi Penanaman Modal	<input type="checkbox"/> - Kasi. Data dan Sistem Informasi
<input type="checkbox"/> - Kasi. Kebijakan Penanaman Modal	<input type="checkbox"/> - Kasi. Pengendalian dan Pengawasan
<input type="checkbox"/> - Kasi. Promosi Penanaman Modal	
Isi Disposisi :	
<i>Beambu . 13/4 wP</i>	

Lampiran 6.4 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA 1

Topik : Gambaran Umum Layanan Perizinan Online (SIPO)

Subtopik : a. Sejarah Munculnya SIPO (sistem pendaftaran izin online)

b. Konsep Perizinan Online

c. Pelaksanaan dan Pengembangan layanan pada SIPO

Pertanyaan:

1. Bagaimana awal terbentuknya inovasi SIPO?
2. Bagaimana Prosedur yang harus dilalui, apakah sama dengan pelayanan secara *in-line*?
3. Sejak tahun berapa SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) mulai dilaksanakan?
4. Bagaimana latar belakang munculnya SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) ?
5. Sudah berapa Perizinan yang dapat melakukan perizinan menggunakan SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) ?
6. Aturan apa saja yang digunakan untuk melaksanakan SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) ?
7. Bagaimana koordinasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan dinas lain dalam menggunakan SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) ?
8. Apakah tujuan diberlakukannya SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) ?
9. Apa Perbedaan SIPO dengan pelayanan sebelumnya?

10. Kendala apa saja yang terjadi saat SIPO dilaksanakan?
11. Apakah infrastruktur pemerintah banyuwangi sudah memfasilitasi untuk terealisasinya SIPO?
12. Bagaimana respon masyarakat tentang SIPO?



PEDOMAN WAWANCARA 2

Topik : Faktor Pendukung dan Pengambat dalam Pelayanan perizinan Online (SIPO)

Pertanyaan:

1. Apakah layanan telah di sosialisasikan secara merata ke semua daerah di Kabupaten Banyuwangi?
2. Bagaimana anggaran biaya atau pembiayaan dalam penerapan SIPO?
3. Bagaimana ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dalam bidang IT dalam mengelolanya?
4. Apakah ada pelatihan sebelum diterapkannya SIPO?
5. Manfaat apa yang didapat dengan adanya perizinan Online?
6. Bagaimana cara menentukan atau membedakan Pengguna SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) dan bukan pengguna SIPO?
7. Bagaimana alur atau proses {SOP} dalam melaksanakan Perizinan dengan SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) ?
8. Bagaimana proses perizinan sebelum adanya SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) ?
9. Berapa petugas yang terlibat dalam proses perizinan SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) ?
10. Apakah ada pengaruh setelah adanya SIPO dan sebelum adanya SIPO?
11. Apakah ada tim khusus untuk tinjau lokasi? Jika ada terdiri dari dinas Penanaman Modal dan PTSP atau diluar itu?
12. Sejauh ini, apa saja hambatan yang ditemui/dirasakan selama SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online) dilaksanakan?

PEDOMAN WAWANCARA 3

Topik : Jejak pendapat masyarakat yang pernah menggunakan Sistem Pendaftaran Izin Online (SIPO)

Pertanyaan:

1. Apakah anda tahu mengenai SIPO (Sistem Informasi Perizinan Online)?
2. Bagaimana pendapat anda mengenai Pelayanan secara online?
3. Darimana anda mengetahui adanya pelayanan online/ SIPO?
4. Apakah saat melakukan pendaftaran anda paham dengan langkah-langkahnya?
5. Berapa lama perizinan anda di proses?
6. Apakah anda puas menggunakan layanan online/ SIPO?
7. Apa kendala dalam melakukan pendaftaran perizinan secara online/ SIPO?
8. Bagaimana kritik dan saran anda pada layanan SIPO?

Lampiran 6.5 Dokumentasi Wawancara Dan Observasi



Wawancara dengan Bapak Anam (Kasi Pelayanan)



a

Observasi tentang *Database*



Wawancara dengan Bapak Sofyan (Masyarakat)



Wawancara dengan Bapak Wanto (Masyarakat)



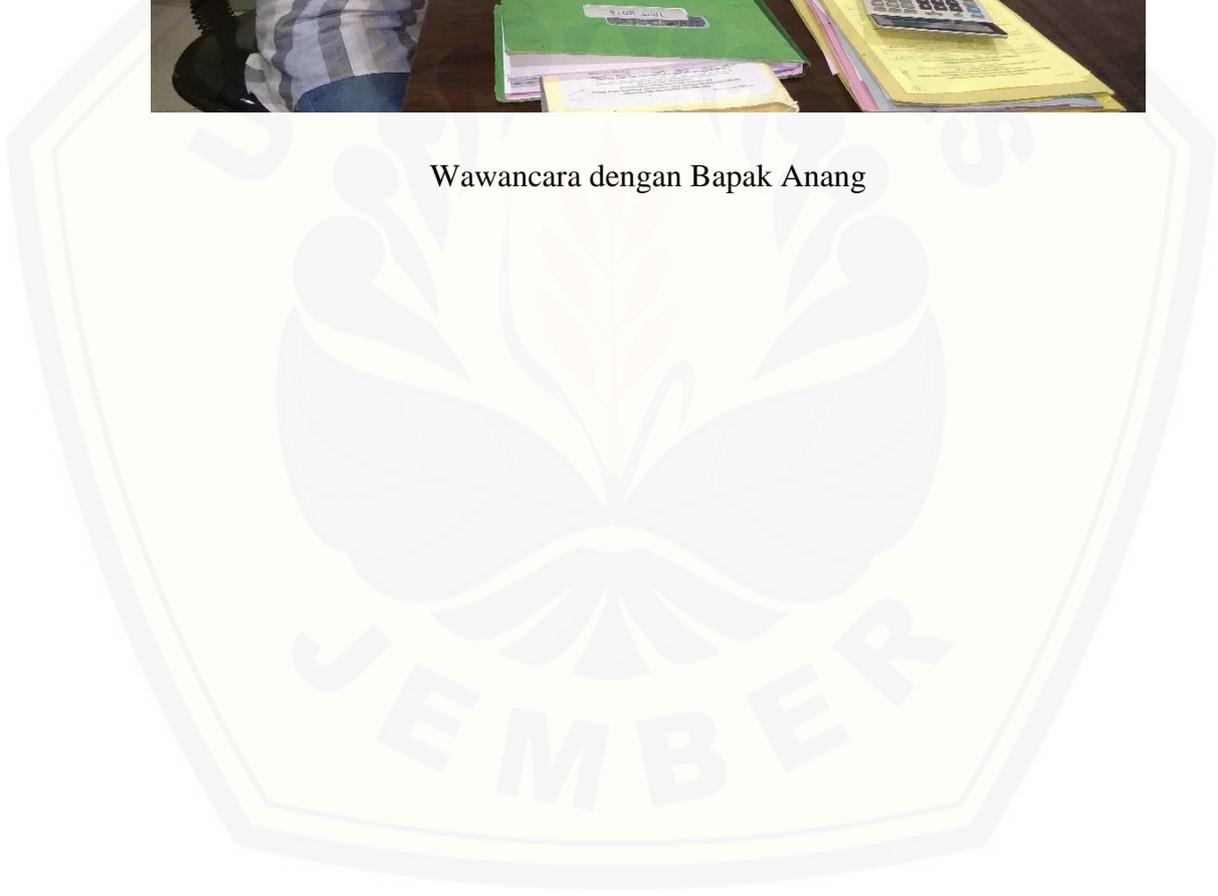
Wawancara dengan Ibu Mega (Petugas *Front Office*)



Wawancara dengan Bapak Fatah



Wawancara dengan Bapak Anang



Lampiran 6.6 Panduan Pengisian SIPO Tahun 2013

MANUAL

SISTEM INFORMASI PERIZINAN ON- LINE (S I P O) Bppt. Banyuwangikab.go.id



Oleh :

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT)

Kabupaten Banyuwangi

Tahun 2013

MANUAL

SISTEM INFORMASI PERIZINAN ON-LINE

(SIPO)

UMUM

SIPO adalah Sistem Informasi Perizinan On-line berbasis web, merupakan salah satu fasilitas milik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi sebagai media yang dapat diakses oleh masyarakat luas untuk :

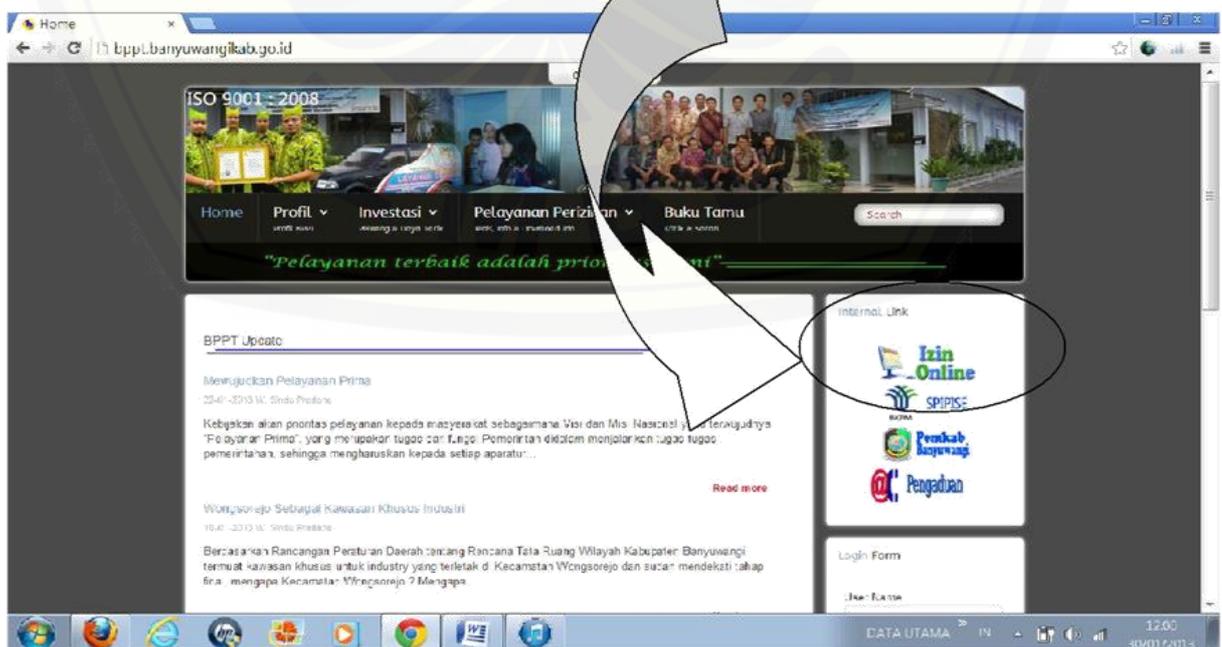
1. Registrasi / Pendaftaran perizinan secara on-line ;
2. Mengecek status Permohonan izin secara on-line.

ALAMAT URL

bppt.banyuwangikab.go.id

CARA MENGAKSES

1. Buka web browser anda (misal Mozila Firefox) ;
2. Ketik pada browser address alamat url bppt.banyuwangikab.go.id
3. Tunggu sebentar sampai terbuka web site milik BPPT Kabupaten Banyuwangi ;
4. Klik pada menu *internal link* " IZIN ON-LINE "

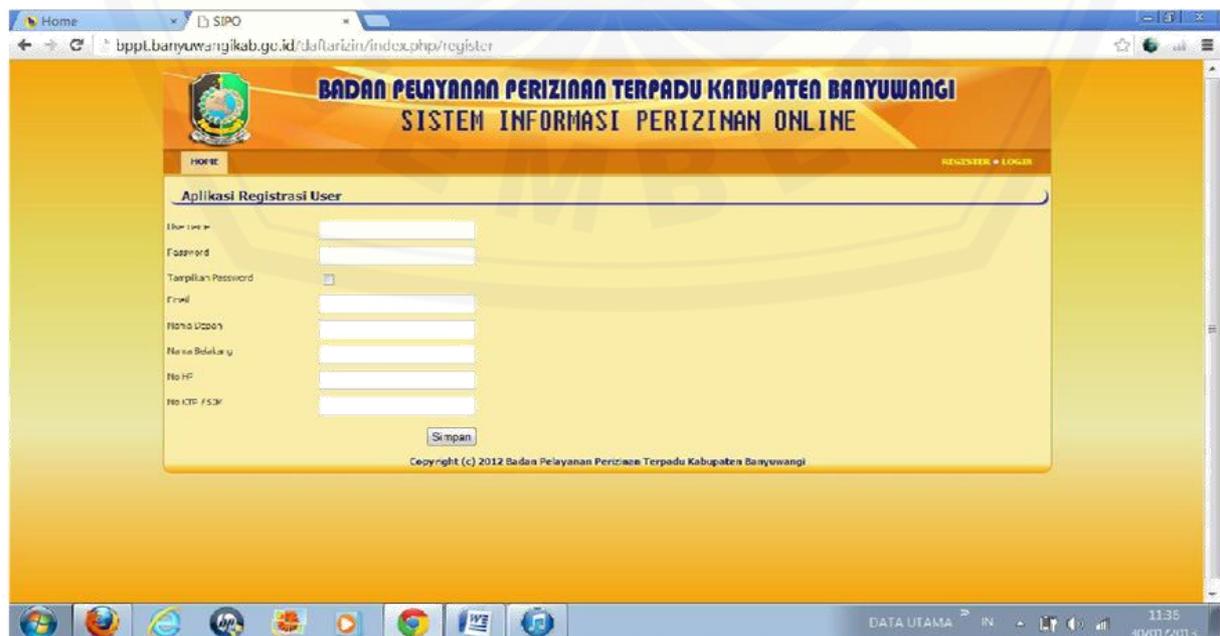


CARA MELAKUKAN PENDAFTARAN

1. Klik pada menu *internal link* " IZIN ON-LINE"
2. Tunggu Beberapa saat kemudian akan muncul tampilan Sistem Informasi Perizinan On-line.



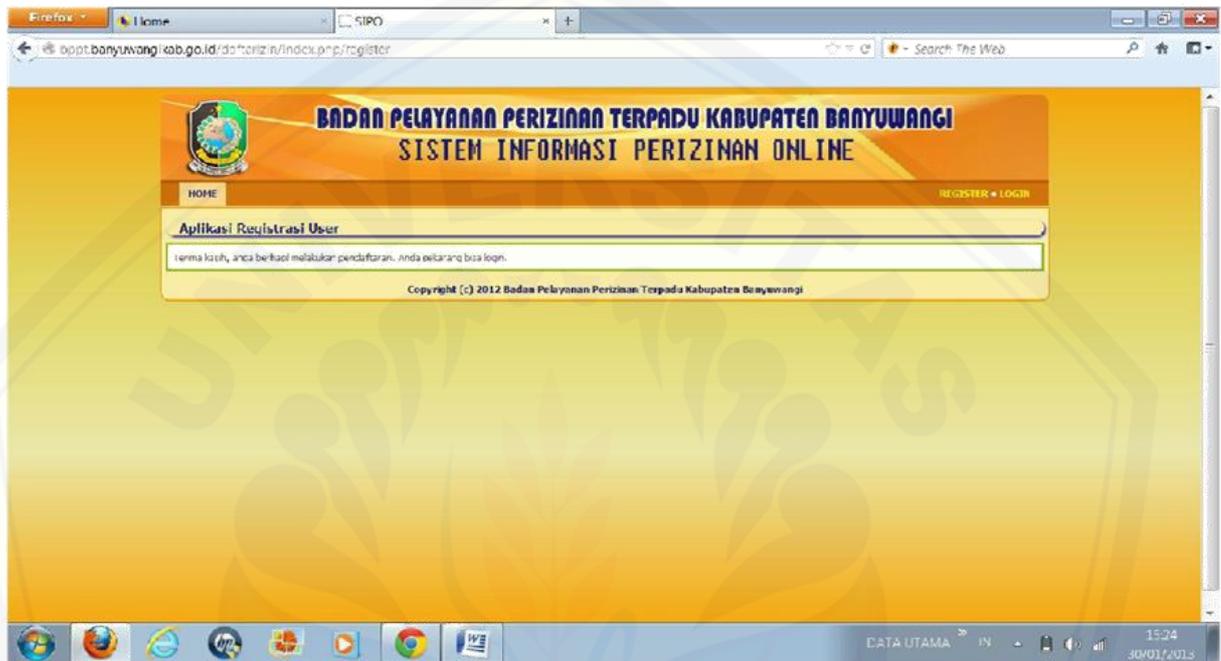
1. Anda harus melakukan "REGISTRASI" terlebih dahulu dengan meng-Klik Menu REGISTER
2. Form Aplikasi Registrasi User.



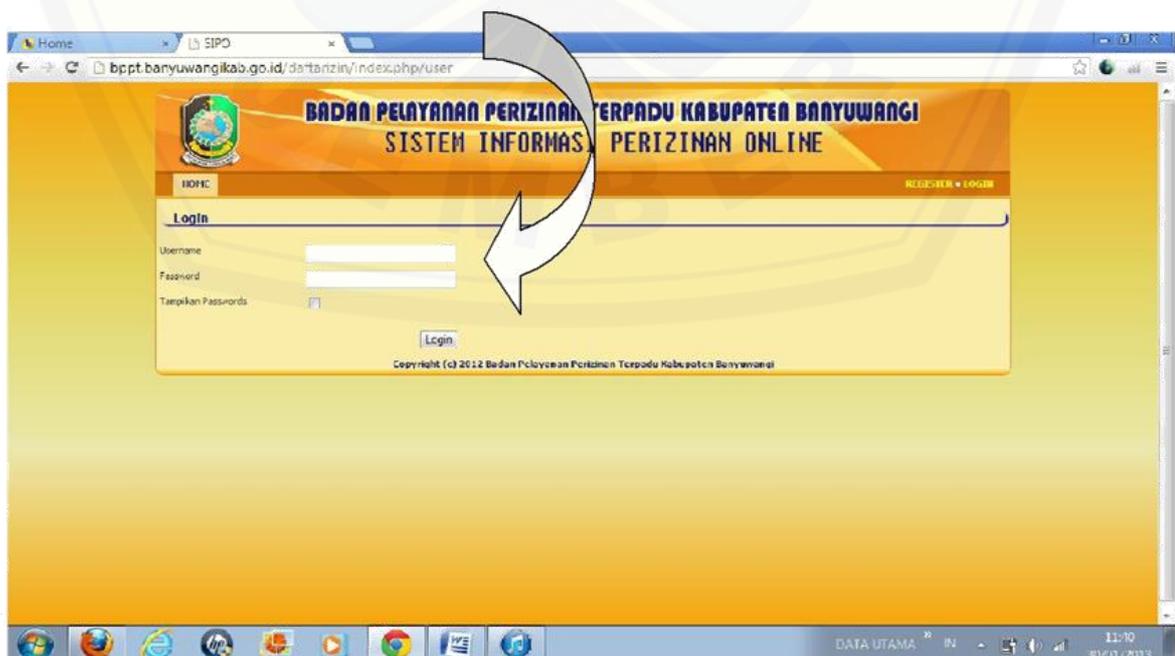
3. Lakukan pengisian sesuai permintaan Sistem.
4. Ikuti proses lebih lanjut
5. Setelah pengisian selesai dan Anda anggap benar silahkan klik menu SIMPAN

PROSEDUR KEDUA

1. Apabila Registrasi anda berhasil maka sistem akan menampilkan sebagai berikut :



2. Silahkan Anda Klik Menu LOGIN untuk melakukan pendaftaran secara on-line Izin yang Anda butuhkan



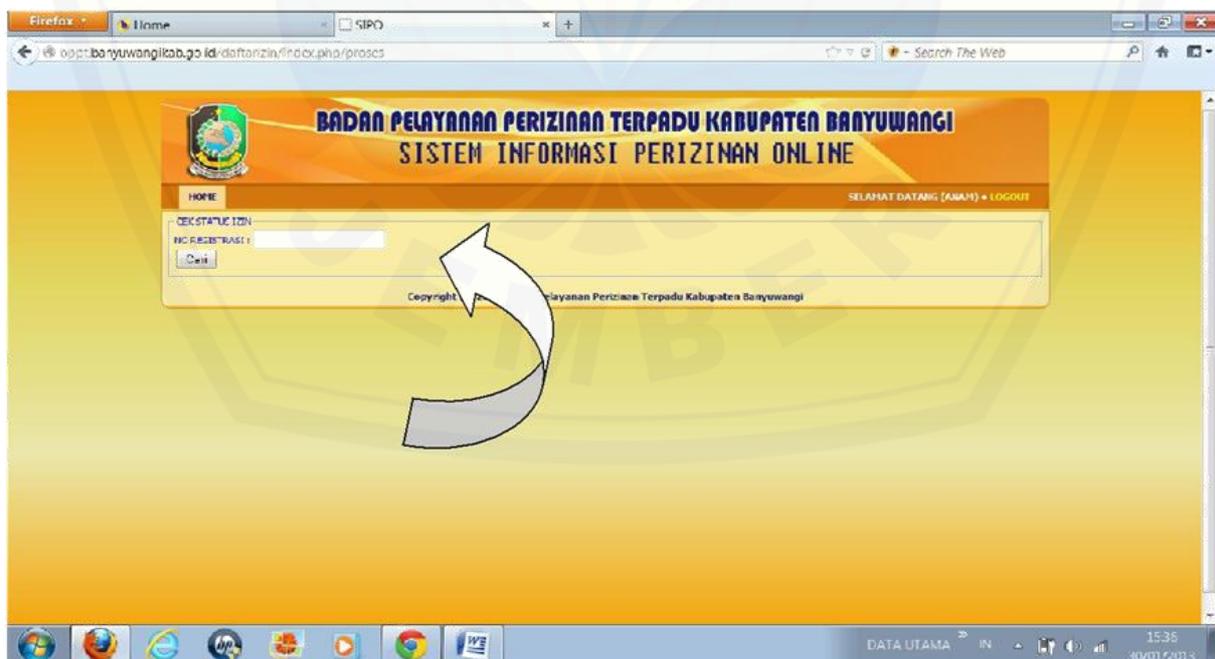
MENGECEK PENGAJUAN PERMOHONAN IZIN

“ Apabila Anda sudah melakukan Pendaftaran Izin”, melalui media ini, Anda juga dapat melakukan pengecekan sejauh mana proses permohonan izin yang Anda ajukan dengan mengakses bppt.banyuwangikab.go.id



PROSEDUR CEK STATUS IZIN :

1. Klik Menu Status Izin, maka akan muncul halaman sebagai berikut :



2. Masukkan Nomor Registrasi Anda pada form yang telah disediakan, kemudian klik cari. Maka anda akan memperoleh informasi sejauh mana proses izin yang Anda ajukan.

CATATAN :

1. Alamat e-mail diperlukan sebagai konfirmasi ID dan Password yang telah anda miliki, Apabila pada suatu waktu anda lupa ID dan kode password anda.
2. Setelah pendaftaran melalui sistem on-line dilakukan, Anda diminta segera (Maksimal 1 minggu) untuk mengirimkan berkas-berkas permohonan dan persyaratan izin ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Banyuwangi.
3. Apabila sampai batas waktu maksimal berkas belum dikirimkan ke BPPT Kabupaten Banyuwangi , maka sistem secara otomatis akan melakukan penghapusan pendaftaran yang anda lakukan.
4. Formulir Permohonan dan persyaratan dapat di unduh (*download*) pada web site BPPT Kabupaten Banyuwangi.

Lampiran 6.7 SK Kepala Dinas Tentang Tim Pelaksana Pelayanan dan Pemrosesan Perizinan

KEPUTUSAN
KEPALA BPPT NO. 188/08.A/429.207/2012
Tentang
Tim Pelaksana Pelayanan dan Pemrosesan
Perizinan



Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Banyuwangi



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 57 Banyuwangi 68416
Telephone (0333) 412343 Faks (0333) 412343
Website : www.banyuwangikab.go.id ; email : bppt@banyuwangikab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN BANYUWANGI
NOMOR : 188/08.A/429.207/2012

TENTANG

TIM PELAKSANA PELAYANAN DAN
PEMROSESAN PERIZINAN

KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN BANYUWANGI

- Menimbang :
1. bahwa dalam rangka menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat luas / publik, khususnya pelayanan perizinan secara cepat, tepat waktu dan transparan, diperlukan langkah-langkah pelayanan dan pemrosesan perizinan yang cepat dan akurat oleh Tim Pelaksana Pelayanan dan Pemrosesan Perizinan dengan memanfaatkan teknologi informasi berupa Sistem Informasi Manajemen (SIM) Perizinan ;
 2. bahwa sebelum adanya perubahan nomenklatur Organisasi Perangkat Daerah Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Banyuwangi telah memiliki SIM Perizinan guna mendukung proses pelayanan perizinan di Kabupaten Banyuwangi ;
 3. bahwa sehubungan dengan butir 2 Menimbang diatas, dan oleh karena adanya perubahan nomenklatur Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Banyuwangi menjadi Badan Pelayanan Perizinan terpadu Kabupaten Banyuwangi, maka perlu dilakukan renovasi dan upgrading sistem SIM Perizinan sehingga dapat dioperasionalkan kembali, guna mendukung pelayanan dan proses perizinan oleh Tim Pelaksana Pelayanan dan Pemrosesan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi ;

4. bahwa sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas, perlu ditetapkan kembali Tim Pelaksana Pelayanan dan Pemrosesan Perizinan dengan Keputusan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi.

- Mengingat :
1. Undang – undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
 2. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
 3. Undang - Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 140) ;
 4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);
 5. Undang–undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombusman Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 139) ;
 7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 112) ;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005

- Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 13. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 130-67 Tahun 2002 tentang Pengakuan Kewenangan Kabupaten dan Kota;
 14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
 16. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 17. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik ;
 18. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2007 ;
 19. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi;
 20. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor : 1 Tahun 2007 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Banyuwangi ;
 21. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor : 2 Tahun 2007 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan di Kabupaten Banyuwangi;
 22. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor : 63 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi ;
 23. Keputusan Bupati Banyuwangi Nomor : 188/1120/KEP/429.011/2011 Tanggal 24 Oktober 2011 tentang Penetapan Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Dokumen dan Surat Keterangan Perizinan dan Penanaman Modal Kepada Sekretaris Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BANYUWANGI TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN DAN PEMROSESAN PERIZINAN .

KESATU : Membentuk kembali Tim Pelaksana Pelayanan dan Pemrosesan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pelaksana Pelayanan dan Pemrosesan Perizinan memproses setiap permohonan SIUP dan TDP yang tidak memerlukan tinjau lokasi (usaha mikro) dalam waktu 1 [satu] hari kerja (*One Day Service*).

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu memiliki tugas :

- Memberikan informasi umum dan teknis kepada masyarakat dan atau Badan Hukum tentang persyaratan dan proses pelayanan perizinan ;
- Mempersiapkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pelayanan dan pemrosesan perizinan ;
- Menerima permohonan perizinan dan melakukan verifikasi awal terhadap pengajuan permohonan izin ;
- Melaksanakan koordinasi tentang hal-hal teknis dengan instansi terkait dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan;
- Melaksanakan proses pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bidang perizinan ;
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang berhubungan dengan pelayanan perizinan ;
- Mengkoordinasikan Tim Pertimbangan Pelayanan Perizinan dan mengadakan tinjau lokasi dalam rangka pemrosesan perizinan ;
- Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Banyuwangi.

KETIGA : Semua pengeluaran yang berhubungan dengan pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banyuwangi.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banyuwangi

Pada tanggal 2 Januari 2012

PIL. KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN BANYUWANGI



[Handwritten Signature]
Dr. H. ABDUL KADIR, M.Si
Pembina
NIP. 19630817 199208 1 003

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BADAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN BANYUWANGI
NOMOR : 188/08.A/429.207/2012
TANGGAL : 2 JANUARI 2012

TIM PELAKSANA PELAYANAN DAN PEMROSESAN PERIZINAN

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Pembina / Penanggung Jawab	Kepala BPPT
2.	Ketua Pelaksana	Kepala Bidang Perizinan
3.	Sekretaris	Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Penetapan
4.	Koordinator Tim	Kepala Sub Bidang Evaluasi dan Penyuluhan
5.	Anggota Tim	Semua staf Bidang Perizinan

PII. KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN BANYUWANGI



[Handwritten Signature]
DR. H. ABDUL KADIR, M.Si
Pembina

NIP. 19630817 199208 1 003

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017



BUPATI BANYUWANGI
PROVINSI JAWA TIMUR
SALINAN
PERATURAN BUPATI BANYUWANGI
NOMOR 23 TAHUN 2017
TENTANG

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANYUWANGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUWANGI,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang terukur dan akuntabel sesuai asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government*) dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, maka perlu ditetapkannya Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi;
- b. Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- c. Bahwa Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 6. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4);
 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2009 tentang Kawasan Industri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 47);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

13. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal di Daerah;
16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
18. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
19. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
21. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2011 Seri D);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2006 Nomor 2/E) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2007 (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2007 Nomor 6/E);
23. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2011 Nomor 1/B);
24. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2011 Nomor 3/C) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2015 (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2015 Nomor 6);
25. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Reklame (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013 Nomor 4) ;

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

26. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 2 Tahun 2013 tentang Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013 Nomor 10);
27. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Usaha Rumah Kos (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2014 Nomor 4);
28. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 9 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2014 Nomor 2);
29. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 11 Tahun 2014 tentang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2014 Nomor 11) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 4 Tahun 2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016 Nomor 9);
30. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyuwangi (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016 Nomor 13);
31. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 5 Tahun 2013 tentang Ketertiban Umum di Kabupaten Banyuwangi (Berita Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013 Nomor 5);
32. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Reklame (Berita Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013 Nomor 6) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 78 Tahun 2016 (Berita Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016 Nomor 78)
33. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi (Berita Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2016 Nomor 59);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANYUWANGI.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Banyuwangi.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
3. Bupati adalah Bupati Banyuwangi.
4. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
5. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
8. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
9. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas pemerintah di bidang tertentu di Kabupaten Banyuwangi.
12. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyuwangi, yang selanjutnya disebut DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas menyusun, melaksanakan dan menetapkan kebijakan daerah di bidang pelayanan perizinan dan kebijakan pengembangan penanaman modal daerah dalam bentuk rencana umum penanaman modal daerah dan rencana strategis daerah, sesuai program pembangunan daerah serta berkoordinasi dengan pemerintah provinsi.
13. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perijinan dan non perijinan.
15. Pelayanan Perizinan adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan oleh DPMPTSP.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

16. Perizinan adalah dokumen dan bukti legalitas yang memperbolehkan perbuatan hukum oleh seseorang atau sekelompok orang dalam ranah hukum administrasi negara atas sesuatu perbuatan yang dilarang berdasarkan peraturan perundang-undangan.
17. Non Perizinan adalah segala bentuk fasilitas fiskal, insentif, kemudahan lainnya dan informasi mengenai penanaman modal, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
18. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
19. Non Izin adalah suatu jenis pelayanan publik yang memberikan legalitas kepada seseorang atau Badan hukum diluar perizinan bisa berupa tanda daftar.
20. Sistem dan prosedur adalah tata urutan pelaksanaan pekerjaan dalam suatu kegiatan, serta hubungannya dengan kegiatan lain dalam suatu proses berkesinambungan dalam suatu fungsi, untuk menghasilkan sesuatu yang akan menjadi masukan bagi pelaksanaan pekerjaan atau kegiatan pada fungsi lain sebagai suatu kelanjutan dalam proses.
21. Sistem Informasi Manajemen adalah sistem manusia/mesin yang terpadu (*intregeted*) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan serta sebuah "*data base*".
22. Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi secara Elektronik, yang disingkat SPIPISE adalah sistem pelayanan perizinan dan non perizinan yang terintegrasi Antara BKPM dengan Kementrian/Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan, Perangkat Daerah Kabupaten Bidang Penanaman Modal (PDPPM), Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Kabupaten/Kota, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB) dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK).
23. Tim Pertimbangan Teknis Perizinan adalah Tim yang dibentuk melalui Keputusan Bupati terdiri dari unsur-unsur PD terkait yang bertugas melaksanakan pemeriksaan teknis administrasi dan pemeriksaan lapangan, pembahasan teknis dan memberikan rekomendasi/pertimbangan mengenai sesuatu perizinan kepada Bupati melalui kepala DPMPTSP.
24. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah informasi data dan atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perizinan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
25. Penelitian adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menilai kelengkapan pengisian surat pemberitahuan/permohonan dan keabsahan lampiran-lampirannya termasuk penilaian tentang kebenaran penulisan dan perhitungannya.
26. *Advice Planning* adalah informasi peruntukan lahan untuk izin pemanfaatan ruang yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten sesuai dengan fungsi kawasan berdasarkan rencana tata ruang.
27. Rekomendasi Teknis, Kajian Teknis atau bentuk lain yang sejenis adalah rekomendasi, kajian atau bentuk lain yang dikeluarkan oleh PD teknis melalui Berita Acara Pemeriksaan Lapangan.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

7

28. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SKRD, adalah surat ketetapan yang menentukan besarnya jumlah retribusi yang terhutang;
29. Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh Pemerintah Kabupaten untuk kepentingan orang pribadi atau Badan.
30. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya keluhan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan baik secara langsung maupun tidak langsung.
31. Badan Usaha adalah suatu bentuk usaha yang meliputi milik negara perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, kongsi, koperasi atau organisasi yang sejenis, lembaga dana pensiun, bentuk usaha tetap serta bentuk badan usaha lainnya.
32. Penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia.
33. Izin Prinsip adalah izin yang diberikan untuk menyatakan suatu kegiatan secara prinsip diperkenankan untuk diselenggarakan atau beroperasi dalam rangka pemanfaatan lahan berdasarkan aspek teknis, politis dan sosial budaya sebagai dasar pemberian izin lokasi.
34. Izin Lokasi adalah izin yang diberikan perusahaan untuk memperoleh tanah yang diperlukan dalam rangka penanaman modal yang berlaku pula sebagai izin pemindahan hak dan untuk menggunakan tanah tersebut guna keperluan usaha penanaman modalnya.
35. Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah yang selanjutnya disingkat IPPT, adalah Izin yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten kepada usaha perorangan, badan hukum dan atau badan usaha untuk menggunakan tanah sesuai dengan Rencana Tata Ruang Daerah (RTRD), yang meliputi Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW), Rencana Umum Tata Ruang Kota (RUTRK) dan Rencana Teknik Ruang Kota (RTRK).
36. Izin Gangguan yang selanjutnya disingkat *HO* (*Hinder Ordonantie*) adalah Izin yang diberikan bagi semua usaha/perusahaan yang karena sifatnya dapat mendatangkan kerugian atau gangguan bagi masyarakat sekitarnya serta kelestarian lingkungan hidup.
37. Gangguan adalah segala perbuatan dan/atau kondisi yang tidak menyenangkan atau mengganggu kesehatan, keselamatan, ketentraman dan/atau kesejahteraan terhadap kepentingan umum secara terus menerus.
38. Analisis Dampak Lalu Lintas yang selanjutnya disebut Andalalin adalah serangkaian kegiatan kajian mengenai dampak lalu lintas dari pembangunan pusat kegiatan, permukiman dan infrastruktur yang hasilnya dituangkan dalam bentuk dokumen hasil andalalin.
39. Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas adalah serangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengadaan, pemasangan, pengaturan dan pemeliharaan fasilitas perlengkapan jalan dalam rangka mewujudkan, mendukung dan memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
40. Kawasan Pengendalian Ketat (*High Control Zone*) merupakan kawasan yang memerlukan pengawasan secara khusus dan dibatasi pemanfaatannya untuk mempertahankan daya dukung, mencegah dampak negatif, menjamin proses pembangunan berkelanjutan.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

41. Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) adalah wilayah daratan dan/atau perairan dan ruang udara sekitar bandar udara yang dipergunakan untuk kegiatan operasi penerbangan dalam rangka menjamin keselamatan penerbangan.
42. Garis Sempadan adalah garis batas luar pengamanan yang ditarik pada jarak tertentu sejajar dengan tepi sungai, tepi saluran kaki tanggul, tepi danau, tepi waduk, tepi mata air, tepi sungai pasar surut, tepi pantai, as jalan, tepi luar kepala jembatan, tepi pagar, tepi bangunan dan sejajar tepi daerah milik jalan rel kereta api yang merupakan batas tanah yang boleh dan tidak boleh didirikan bangunan/dilaksanakannya kegiatan.
43. Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB, adalah Izin yang diberikan Pemerintah Kabupaten kepada orang pribadi atau Badan untuk mengadakan suatu bangunan yang direncanakan agar gambar rencana, rencana tapak sesuai dengan rencana tata ruang yang telah ditentukan dan rencana konstruksi bangunan dapat dipertanggungjawabkan sesuai persyaratan teknis yang berlaku dengan maksud untuk melindungi kepentingan penghuninya, kepentingan umum serta menjaga kelestarian lingkungan.
44. Bangunan Gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus.
45. Bangunan Bukan Gedung adalah suatu perwujudan fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air, yang tidak digunakan untuk tempat hunian atau tempat tinggal.
46. Penyelenggaraan bangunan gedung adalah kegiatan pembangunan yang meliputi proses perencanaan teknis dan pelaksanaan konstruksi, serta kegiatan pemanfaatan, pelestarian dan pembongkaran.
47. Retribusi IMB adalah pungutan daerah atas pemberian Izin Mendirikan Bangunan dari Pemerintah Kabupaten kepada orang pribadi dan atau Badan.
48. Tanda Daftar Perusahaan yang selanjutnya disebut TDP, adalah surat tanda pengesahan yang diberikan kepada perusahaan untuk mendapatkan tanda daftar perusahaan.
49. Daftar Perusahaan adalah daftar catatan resmi yang diadakan menurut atau berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan yang selanjutnya disebut UU-WDP dan/atau peraturan pelaksanaannya dan memuat hal-hal yang wajib didaftarkan oleh setiap perusahaan serta disahkan oleh pejabat yang berwenang.
50. Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.
51. Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP, adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan.
52. Perdagangan adalah kegiatan usaha transaksi barang atau jasa seperti jual-beli, sewa beli, sewa menyewa yang dilakukan secara berkelanjutan dengan tujuan pengalihan hak atas barang atau jasa dengan disertai imbalan atau kompensasi.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

53. Izin Usaha Industri adalah izin yang wajib dimiliki setiap Perusahaan Industri, kecuali bagi Industri Kecil wajib memiliki Tanda Daftar Industri (TDI).
54. Industri adalah kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi dan atau barang jadi menjadi barang dengan nilai lebih tinggi untuk penggunaannya, termasuk kegiatan rancang bangun dan perekayasaan industry.
55. Perusahaan Industri adalah perusahaan yang melakukan kegiatan di bidang usaha industri yang dapat berbentuk perorangan, badan usaha, atau Badan hukum yang berkedudukan di Indonesia.
56. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional selanjutnya disebut IUP2T, Izin Usaha Pusat Perbelanjaan selanjutnya disebut IUPP dan Izin Usaha Toko Modern yang berjaringan/berwaralaba yang selanjutnya disebut IUTMBW adalah izin untuk dapat melaksanakan usaha pengelolaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern yang berjaringan/berwaralaba yang diterbitkan oleh Pemerintah Kabupaten.
57. Izin Usaha Angkutan adalah izin untuk mengangkut orang dengan kendaraan umum yang melakukan kegiatan angkutan dalam trayek maupun tidak dalam trayek.
58. Angkutan adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.
59. Izin Trayek/Operasional adalah izin untuk mengangkut orang dengan kendaraan umum yang melakukan kegiatan angkutan dalam trayek tertentu;
60. Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal.
61. Retribusi Izin Trayek adalah retribusi yang dipungut atas pemberian izin trayek kepada orang pribadi atau Badan untuk menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum.
62. Izin Mendirikan Rumah Sakit adalah izin yang diberikan oleh pejabat yang berwenang kepada instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten atau Badan swasta yang akan mendirikan bangunan atau mengubah fungsi bangunan yang telah ada untuk menjadi rumah sakit setelah memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri.
63. Izin Operasional Rumah Sakit, yang selanjutnya disebut Izin Operasional adalah izin yang diberikan oleh pejabat yang berwenang sesuai kelas rumah sakit kepada penyelenggara/pengelola rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan di rumah sakit setelah memenuhi persyaratan dan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri.
64. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat;
65. Izin Puskesmas adalah izin untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota.
66. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya;
67. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

68. Setiap penyelenggaraan Klinik wajib memiliki Izin Mendirikan Klinik dan Izin Operasional Klinik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten.
69. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.
70. Instalasi Farmasi adalah bagian dari Klinik yang bertugas menyelenggarakan, mengoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan farmasi serta melaksanakan pembinaan teknis kefarmasian di Klinik;
71. Surat Izin Apotik atau SIA adalah surat izin yang diberikan oleh Menteri kepada Apoteker atau Apoteker bekerjasama dengan pemilik sarana untuk menyelenggarakan Apotik disuatu tempat tertentu.
72. Apotik adalah suatu tempat tertentu, tempat Apoteker melakukan pekerjaan kefarmasian secara profesional dan menyalurkan perbekalan kesehatan kepada masyarakat.
73. Surat Izin Praktik Bidan, selanjutnya disingkat SIPB adalah bukti tertulis yang diberikan kepada Bidan yang sudah memenuhi persyaratan untuk menjalankan praktik bidan mandiri.
74. Bidan adalah seorang perempuan yang lulus dari pendidikan bidan yang telah terregistrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
75. Setiap optikal yang menyelenggarakan pelayanan konsultasi, diagnostik, terapi penglihatan, rehabilitasi penglihatan, pelatihan penglihatan serta pelayanan estetika dibidang refraksi, kacamata atau lensa kontak harus memperoleh izin penyelenggaraan dari Pemerintah Kabupaten.
76. Optikal adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan pemeriksaan mata dasar, pemeriksaan refraksi serta pelayanan kacamata koreksi dan/atau lensa kontak.
77. Refraksionis Optisien adalah tenaga kesehatan yang telah lulus pendidikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berwenang melakukan pemeriksaan mata dasar, pemeriksaan refraksi, menetapkan hasil pemeriksaan, menyiapkan dan membuat lensa kacamata atau lensa kontak, termasuk pelatihan ortoptik.
78. Izin Usaha Obat Hewan adalah pernyataan tertulis yang diberikan oleh pejabat berwenang kepada perorangan WNI atau Badan usaha untuk melakukan usaha pembuatan, penyediaan, peredaran, pemasukan dan/atau pengeluaran obat hewan.
79. Toko Obat Hewan yang selanjutnya disebut Toko adalah badan usaha atau perorangan warga negara Indonesia yang melakukan usaha penyediaan dan peredaran obat hewan selain obat keras dari distributor.
80. Izin Usaha Peternakan adalah izin tertulis yang diberikan oleh Bupati atau pejabat yang ditunjuk olehnya untuk memberikan hak melakukan usaha peternakan.
81. Usaha Peternakan adalah suatu usaha yang dijalankan secara teratur dan terus menerus pada suatu tempat dan dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan komersial yang meliputi kegiatan menghasilkan ternak (ternak bibit/ternak potong), telur, susu serta usaha penggemukan suatu jenis ternak termasuk mengumpulkan, mengedarkan dan memasarkannya yang untuk tiap jenis ternak jumlahnya melebihi jumlah yang ditetapkan untuk jenis tiap ternak pada peternakan rakyat.
82. Izin Usaha Jasa Konstruksi yang selanjutnya disingkat IUJK adalah izin untuk melakukan usaha dibidang jasa konstruksi yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota.
83. Jasa Konstruksi adalah layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan layanan jasa konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

84. Usaha Jasa Konstruksi adalah salah satu usaha dalam sektor ekonomi yang berhubungan dengan suatu perencanaan atau pelaksanaan dan atau pengawasan suatu kegiatan konstruksi untuk membentuk suatu bangunan atau bentuk fisik lain yang dalam pelaksanaan penggunaan atau pemanfaatan bangunan tersebut menyangkut kepentingan dan keselamatan masyarakat pemakai/pemanfaat bangunan tersebut, tertib pembangunannya serta kelestarian lingkungan hidup.
85. Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah yang selanjutnya disebut SIPPAT adalah izin yang diberikan kepada badan usaha untuk bergerak dalam bidang pengeboran air bawah tanah.
86. Izin Penyelenggaraan Reklame adalah izin penyelenggaraan reklame yang dikeluarkan oleh Perangkat Daerah yang membidangi.
87. Reklame adalah media periklanan besar, biasa ditempatkan pada area yang sering dilalui, misalnya pada sisi persimpangan jalan raya yang padat, berisi iklan yang ditujukan untuk dilihat pejalan kaki maupun pengendara kendaraan yang melewatinya dan pada umumnya berisi ilustrasi yang besar dan menarik, disertai dengan slogan.
88. Rumah kos adalah rumah atau bangunan dengan jumlah kamar paling banyak 10 (sepuluh) yang disediakan untuk tempat tinggal dalam jangka waktu minimal 1 (satu) bulan bagi orang pribadi atau badan yang dituangkan dalam perjanjian tertulis.
89. Rumah kos lebih dari 10 (sepuluh) kamar adalah rumah atau bangunan dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh) yang disediakan untuk tempat tinggal dalam jangka waktu minimal 1 (satu) bulan bagi orang pribadi atau badan yang dituangkan dalam perjanjian tertulis.
90. Ijin usaha rumah kos adalah ijin yang diberikan bupati atau pejabat yang ditunjuk sebagai syarat sahnya rumah atau kamar yang digunakan usaha rumah kos.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN
Pasal 2

Standar Pelayanan Perizinan dalam Peraturan Bupati ini dimaksudkan agar diaplikasikan oleh seluruh aparat DPMPTSP dalam melaksanakan kewenangannya sesuai tugas dan fungsinya untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang berkualitas serta memberikan kepastian hubungan antara DPMPTSP dengan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan Perizinan ini adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan penyelenggara, sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

BAB III
PRINSIP STANDAR PELAYANAN
Pasal 4

Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Perizinan pada DPMPSTP dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

- a. sederhana, yakni Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- b. partisipatif, yakni Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. akuntabel, yakni hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- d. berkelanjutan, yakni Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. transparansi, yakni Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat; dan
- f. keadilan, yakni Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB IV
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN
Pasal 5

Komponen Standar Pelayanan Perizinan pada DPMPSTP dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, terdiri dari:

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan;
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

BAB V
JENIS PELAYANAN PERIZINAN
Pasal 6

- (1) Jenis perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP, meliputi :
- a. izin prinsip;
 - b. izin lokasi;
 - c. izin gangguan (HO);
 - d. izin mendirikan bangunan (IMB);
 - e. tanda daftar perusahaan (TDP);
 - f. surat izin usaha perdagangan (SIUP);
 - g. izin usaha industri (IUI);
 - h. tanda daftar industri (TDI);
 - i. izin usaha pusat perbelanjaan (IUPP)/pasar tradisional (IUP2T)/toko modern yang berjaringan/berwaralaba;
 - j. izin usaha angkutan;
 - k. izin trayek/izin operasional;
 - l. izin mendirikan dan izin operasional rumah sakit kelas c/d;
 - m. izin puskesmas;
 - n. izin mendirikan dan izin operasional klinik;
 - o. izin apotik;
 - p. izin praktik bidan;
 - q. izin optik;
 - r. izin usaha obat hewan;
 - s. izin usaha peternakan;
 - t. izin usaha jasa konstruksi (IUJK);
 - u. izin perusahaan pengeboran air bawah tanah; dan
 - v. izin penyelenggaraan reklame;
 - w. izin rumah kos;
 - x. Izin rumah kos lebih dari 10 (sepuluh) kamar.
- (2) Pemberian izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, e dan l dipungut retribusi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selain huruf d,e dan l tidak dipungut retribusi.
- (4) Komponen Standar Pelayanan Perizinan untuk jenis perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI
PROSES, MEKANISME DAN KOORDINASI PELAYANAN
Pasal 7

- (1) DPMPTSP sebagai penyelenggara PTSP mengolah dokumen persyaratan perizinan dan Non Perizinan mulai dari tahap pengajuan permohonan sampai dengan terbitnya dokumen izin.
- (2) Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan oleh DPMPTSP wajib menggunakan PSE (Pelayanan Secara Elektronik).
- (3) Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP diproses melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) terintegrasi, sedangkan untuk Pelayanan Perizinan Penanaman Modal diproses melalui SPIPISE.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

- (4) Proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat dilakukan untuk satu jenis perizinan tertentu dan atau perizinan paralel.
- (5) Pemrosesan suatu izin dilakukan apabila persyaratan perizinan dinyatakan lengkap dan benar sebagaimana tercantum dalam Standar Pelayanan Perizinan.
- (6) Dalam hal pemberian izin yang mengharuskan persyaratan teknis tertentu oleh PD berwenang dalam bentuk rekomendasi, kajian teknis, pengesahan atau bentuk lain yang sejenis harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum dokumen perizinan diproses, antara lain : *Advice Planning*, *Site Plan/Rencana Tapak*, Perhitungan Konstruksi, Gambar dan Sempadan Bangunan, Penelitian Tanah (Sondir), ANDALALIN/MRLT, AMDAL/UKL-UPL/SPPL, Alih Fungsi Lahan, Uji Laboratorium Kesehatan, Sempadan Sungai dan persyaratan teknis lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.
- (7) Persyaratan teknis tertentu yang dikeluarkan oleh PD terkait sebagaimana dimaksud pada ayat 6 dikeluarkan oleh PD berwenang maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima atau Tinjau Lapang dilaksanakan.

BAB VII
PEMERIKSAAN TEKNIS DI LAPANGAN
Pasal 8

- (1) Beberapa perizinan tertentu selain membutuhkan pemeriksaan administrasi juga dilakukan pemeriksaan teknis di lapangan oleh Tim Pertimbangan Teknis Perizinan di bawah koordinasi Kepala Bidang Perizinan.
- (2) Tim Pertimbangan Teknis Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari petugas DPMPSTP sebagai koordinator dan perwakilan PD teknis yang memiliki kemampuan dan kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan dan atau non perizinan;
- (3) Rekomendasi yang diberikan oleh Tim Pertimbangan Teknis Perizinan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Tinjau Lapang.
- (4) Tim Pertimbangan Teknis Perizinan yang tidak dapat hadir pada saat tinjau lapang, tetap diwajibkan untuk mengisi BAP Tinjau Lapang selambat-lambatnya 2 (dua) hari setelah tinjau lapang dilakukan agar proses perizinan dapat terus dilaksanakan.
- (5) Dalam pelaksanaan tugasnya Tim Pertimbangan Teknis Perizinan melaporkan hasil kerjanya kepada Bupati melalui Kepala DPMPSTP.
- (6) Tim Pertimbangan Teknis Perizinan dimaksud ditetapkan dalam Surat Keputusan Bupati.
- (7) Jenis perizinan yang membutuhkan tinjau lapang dan tidak membutuhkan tinjau lapang tercantum dalam lampiran II sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VIII
PRODUK PELAYANAN, PENANDATANGANAN PERIZINAN DAN
NON PERIZINAN
Pasal 9

- (1) Produk pelayanan perizinan yang akan diterima oleh pemohon berupa dokumen izin berbentuk Surat Keputusan.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

- (2) Dokumen izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menggunakan bahan kertas berkualitas dengan ukuran F4 minimal 80 gram, berlogo warna, nomor registrasi, tanda tangan dan cap stempel basah serta tanda barkode.
- (3) Produk pelayanan non perizinan merupakan pelayanan segala bentuk fasilitas fiskal, insentif, kemudahan lainnya dan informasi mengenai penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penandatanganan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Kepala DPMPSTSP.

BAB IX
KETERBUKAAN INFORMASI
Pasal 10

- (1) Basis pengolahan data pada DPMPSTSP menggunakan Sistem Informasi Manajemen.
- (2) Data dari setiap perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses oleh PD teknis terkait dalam rangka koordinasi, pembinaan, pengawasan dan tujuan tertentu.

Pasal 11

- (1) DPMPSTSP menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, serta tata cara pengaduan yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat dan dunia usaha.
- (2) Penyebarluasan informasi yang berbasis web, dikoordinasikan dengan PD pengelola website Pemerintah Kabupaten.

BAB X
SARANA DAN PRASARANA (FASILITAS)
Pasal 12

Sarana dan prasarana/fasilitas yang disediakan di DPMPSTSP meliputi :

a. ruangan:

ruang tunggu:

1. ruang tunggu dalam ;
2. ruang tunggu luar:
 - a) *Front Office (FO)*, terdiri dari :
 - 1) loket pembayaran (*payment point*);
 - 2) loket penerimaan berkas;
 - 3) loket pemberian informasi;
 - 4) loket penyerahan surat izin; dan
 - 5) loket perbantuan / instansi lain.
3. *back office* (ruang proses);
4. ruang kepala dinas;
5. ruang sekretariat;
6. ruang penanaman modal;
7. *help desk*;

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

8. *presentation room*;
 9. *cafe investasi*;
 10. *gudang/ruang arsip*;
 11. *musholla*;
 12. *tempat parkir*;
 13. *toilet*;
 14. *tempat bermain anak*; dan
 15. *garden*.
- b. sarana kerja
komputer, laptop, printer, scanner, telepon, *faximile*, ponsel pelayanan, GPS (*Global Positioning System*), Wi Fi, CCTV (*Closed Circuit Television*), TV, lemari arsip, kursi, meja, *tape recorder/sound system*, pengharum ruangan, ATK, perlengkapan kantor, instrumen perizinan.
- c. media informasi
1. *talk* (tanda arah lokasi kantor);
 2. papan nama kantor;
 3. petunjuk/panduan pelayanan perizinan;
 4. *website*;
 5. papan identitas pelaksana/karyawan;
 6. *lay out* kantor;
 7. kotak saran;
 8. leaflet, brosur, baliho perizinan, *e-book*, buku profil, buku profil investasi;
 9. *talk Show*.
 10. fasilitas pendukung
 11. nomor atrian digital;
 12. pojok anak;
 13. mobil pelayanan keliling; dan
 14. mobil dinas.

BAB XI
SUMBERDAYA MANUSIA
Pasal 13

- (1) Pegawai/pelaksana yang ditugaskan di lingkungan DPMPSTSP diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Pegawai/pelaksana di DPMPSTSP berdasarkan penugasannya terdiri dari :
 - a. petugas *customer service* (CS);
 - b. petugas *front office* (FO);
 - c. petugas proses/*back office* (BO);
 - d. petugas tinjau lapang;
 - e. petugas pengaduan;
 - f. petugas *mobile Service*;
 - g. petugas arsip.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

- (3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai kompetensi sebagai berikut:
- a. petugas *customer service* (CS);
 1. jumlah petugas minimal 2 orang;
 2. pendidikan minimal sarjana atau sederajat;
 3. mempunyai kemampuan verifikasi dengan baik;
 4. mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik;
 5. menguasai komputer;
 6. berpenampilan rapi dan ramah.
 - b. petugas *front office* (FO);
 1. jumlah petugas minimal 3 orang;
 2. pendidikan minimal SLTA atau sederajat;
 3. mempunyai kemampuan verifikasi dengan baik;
 4. mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik;
 5. menguasai komputer;
 6. mampu mengoperasikan internet;
 7. berpenampilan rapi dan ramah.
 - c. petugas proses/*back office* (BO);
 1. jumlah petugas minimal 20 orang;
 2. pendidikan minimal diploma atau sederajat;
 3. mempunyai kemampuan verifikasi dengan baik;
 4. menguasai komputer;
 5. mempunyai kemampuan pengelolaan *database*;
 6. mampu mengoperasikan internet;
 7. bekerja keras.
 - d. petugas tinjau lapang;
 1. jumlah petugas minimal 7 orang;
 2. pendidikan minimal sarjana atau sederajat;
 3. mempunyai kemampuan verifikasi dengan baik;
 4. mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik;
 5. mempunyai kemampuan kepemimpinan yang baik;
 6. mempunyai kemampuan menganalisa dan menyelesaikan masalah dengan baik;
 7. mempunyai kemampuan berkoordinasi dengan baik;
 8. mempunyai kemampuan menggunakan teknologi informasi komunikasi;
 9. menguasai komputer;
 10. mampu mengoperasikan internet;
 11. bekerja keras.
 - e. petugas pengaduan;
 1. jumlah petugas minimal 2 orang;
 2. pendidikan minimal Sarjana atau sederajat;
 3. mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik;
 4. menguasai komputer;
 5. mampu mengoperasikan internet;
 6. mampu menganalisa dan merangkum masalah;
 7. mampu berkoordinasi dengan baik.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

- f. petugas *mobile service*.
 - 1. jumlah petugas minimal 2 orang;
 - 2. pendidikan minimal SLTA atau sederajat;
 - 3. mempunyai kemampuan verifikasi dengan baik;
 - 4. mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik;
 - 5. menguasai komputer;
 - 6. mampu mengoperasikan internet;
- g. petugas arsip
 - 1. jumlah petugas minimal 2 orang;
 - 2. pendidikan minimal SLTA atau sederajat;
 - 3. menguasai komputer;
 - 4. mampu mengoperasikan internet;
 - 5. mempunyai kemampuan pengelolaan *database*;

BAB XII
MAKLUMAT PELAYANAN
Pasal 14

- (1) Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban DPMPSTSP untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berisikan:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini dan harus dipublikasikan secara jelas dan luas.

BAB XIII
KOMPENSASI DAN PEMBATALAN IZIN
Pasal 15

- (1) Dalam hal terjadinya keterlambatan penyelesaian izin dari waktu yang sudah dijanjikan dalam Standar Pelayanan Perizinan, maka dokumen izin akan diantar ke alamat pemohon.
- (2) Ketidaksesuaian produk pelayanan perizinan yang sudah dikeluarkan akan dilakukan penarikan, pembatalan/pencabutan, serta perbaikan atas ketidaksesuaian dimaksud.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

BAB XIV
MONITORING DAN EVALUASI
Pasal 16

- (1) Kepala DPMPTSP wajib melakukan monitoring pelaksanaan Standar Pelayanan Perizinan secara regular tiap 6 (enam) bulan sekali dengan melakukan pertemuan disertai pengumpulan informasi dan/atau data dari pelaksana dan pengguna layanan dan secara insidental dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan pelaksana dalam rangka efektifitas dan efisiensi pelaksanaan.
- (2) Monitoring pelaksanaan Standar Pelayanan Perizinan secara umum melekat pada saat Standar Pelayanan Perizinan dilaksanakan melalui penerapan kartu kontrol dokumen permohonan perizinan dan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen.
- (3) Penilaian terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan perizinan, dapat dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap 6 bulan sekali, kotak penilaian kepuasan dan konten testimoni pada website resmi DPMPTSP maupun Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

Pasal 17

Standar Pelayanan Perizinan dievaluasi oleh Tim Penyusun yang telah dibentuk oleh Kepala DPMPTSP.

BAB XV
PELAPORAN DAN PEMBIAYAAN
Pasal 18

Setiap hasil penyusunan, revisi dan evaluasi Standar Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP akan dilaporkan kepada Bupati.

Pasal 19

Semua pengeluaran keuangan yang timbul sebagai akibat diberlakukannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Banyuwangi.

BAB XVI
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 20

Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati ini, Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 1 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 13 Tahun 2016 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Lampiran 6.8 Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 23 Tahun 2017

Pasal 21

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Banyuwangi.

Ditetapkan di Banyuwangi
Pada tanggal 21 April 2017

BUPATI BANYUWANGI

Ttd.

H. ABDULLAH AZWAR ANAS

Diundangkan di Banyuwangi
Pada Tanggal 21 April 2017
Plt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANYUWANGI,

Ttd.

Drs. DJADJAT SUDRADJAT, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP 19591227 198603 1 022

BERITA DAERAH KABUPATEN BANYUWANGI TAHUN 2017 NOMOR 23

Lampiran 6.9 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006

**PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI
NOMOR 24 TAHUN 2006**

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI DALAM NEGERI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
2. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah dengan Pemerintah Daerah (Lembar Negara Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2001 Tentang Pelaporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Tahun 2001 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4124);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pemhinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4594);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.



BAB 1 KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi, Kabupaten dan Kota.
2. Kepala Daerah adalah Gubernur, Bupati dan Walikota.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Perangkat Daerah adalah lembaga yang membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
6. 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.
7. Perangkat Daerah Teknis terkait adalah Badan, Dinas, Kantor yang mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan.
8. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
9. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
10. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.
11. 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.
12. Perizinan paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan hersamaan.
13. Biaya pelayanan adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan sesuai dengan peraturan daerah atau peraturan perundang-undangan lainnya.
14. Pembinaan adalah upaya pengembangan, pemantapan, pemantauan, evaluasi, penilaian, dan pemberian penghargaan bagi Pemerintah Daerah dan PPTSP, yang dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri dan/atau Gubernur.
15. Pengawasan fungsional adalah penertiban atau pemeriksaan yang dilakukan oleh badan-badan pemeriksa teknis terhadap PPTSP sesuai peraturan perundang-undangan.

16. Pengawasan Masyarakat adalah kontrol sosial yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kinerja PPTSP sesuai peraturan perundangundangan.



BAB II TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a. meningkatkan kualitas layanan publik;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Pasal 3

Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a. terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
- b. meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik;

BAB III PENYEDERHANAAN PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Bupati/Walikota wajib melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
 - a. pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;
 - b. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
 - c. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
 - d. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
 - e. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
 - f. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
 - g. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

BAB IV PERANGKAT DAERAH PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Pasal 5

- (1) Pembentukan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a, berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pembentukan organisasi perangkat daerah.

- (2) Perangkat daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan, yaitu:
- a. loket/ruang pengajuan permohonan dan informasi;



- b. tempat/ruang pemrosesan berkas;
- c. tempat/ruang pembayaran;
- d. tempat/ruang penyerahan dokumen; dan
- e. tempat/ruang penanganan pengaduan.

Pasal 6

Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PPTSP untuk mempercepat proses pelayanan.

Pasal 7

- (1) Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.
- (2) PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keananan berkas.

Pasal 8

Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan PPTSP berkewajiban dan bertanggungjawab untuk melakukan pembinaan teknis dan pengawasan atas pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya.

BAB V

PROSES, WAKTU DAN BIAYA PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Pasal 9

- (1) Pengolahan dokumen persyaratan perizinan dan non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dilakukan untuk satu jenis perizinan tertentu atau perizinan paralel.

Pasal 10

- (1) Pemeriksaan teknis di lapangan dilakukan oleh Tim Kerja Teknis di bawah koordinasi Kepala PPTSP.
- (2) Tim kerja teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) heranggotakan masing-masing wakil dari perangkat daerah teknis terkait dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati/Walikota.
- (3) Tim kerja teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan.

Pasal 11

Jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 15 (lima belas) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya.

Pasal 12

- (1) Besaran biaya perizinan dan non perizinan dihitung sesuai dengan tarif yang ditetapkan berdasarkan peraturan daerah.

- (2) Dokumen persyaratan perizinan yang disediakan kecamatan dan desa serta kelurahan harus dalam satu paket biaya perizinan.



**BAB VI
SUMBER DAYA MANUSIA**

Pasal 13

- (1) Pegawai yang ditugaskan di lingkungan PPTSP diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya.
- (2) Pegawai PPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Pasal 14

Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia pengelola pelayanan terpadu satu pintu secara berkesinambungan.

**BAB VII
KETERBUKAAN INFORMASI**

Pasal 15

- (1) PPTSP memiliki basis data dengan menggunakan sistem manajemen informasi.
- (2) Data dari setiap perizinan dan non perizinan yang diselesaikan oleh PPTSP disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan.

Pasal 16

- (1) PPTSP wajib menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, serta tata cara pengaduan, yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.
- (2) Penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh PPTSP dengan melibatkan aparat pemerintah kecamatan, desa, dan kelurahan.

Pasal 17

Data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan informasi jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, dapat diakses oleh masyarakat dan dunia usaha.

**BAB VIII
PENANGANAN PENGADUAN**

Pasal 18

PPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan dengan menggunakan media yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya.

Pasal 19

PPTSP wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.



**BAB IX
KEPUASAN MASYARAKAT**

Pasal 20

PPTSP wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan.

**BAB X
PEMRJNAAN DAN PENGAWASAN
Bagian Pertama
Pembinaan**

Pasal 21

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah sesuai dengan kewenangan masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, sumber Jaya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan daerah, yang dilaksanakan melalui :
 - a. koordinasi secara berkala;
 - b. pemberian bimbingan, supervisi, konsultasi;
 - c. pendidikan, pelatihan, pemagangan; dan
 - d. perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.

Pasal 22

Untuk mengembangkan PPTSP di wilayah Provinsi, Gubernur menetapkan paling sedikit 1 (satu) Kabupaten/Kota sebagai daerah percontohan.

Pasal 23

Untuk kelancaran pengembangan PPTSP di wilayah Provinsi, Gubernur melaksanakan sosialisasi akan pentingnya PPTSP kepada seluruh Bupati/Walikota dan masyarakat di wilayahnya.

**Bagian Kedua
Pengawasan**

Pasal 24

Pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan oleh aparat pengawas intern pemerintah sesuai dengan fungsi dan kewenangannya.

Pasal 25

- (1) Pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara berjenjang dan herkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah sesuai dengan tingkat urusan pemerintahan masing-masing melalui mekanisme koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi.
- (2) Materi pengawasan yang dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri kepada Pemerintah Kabupaten/Kota didasarkan pada:
 - a. Peraturan Daerah tentang pembentukan PPTSP;

- b. Pengintegrasian program PPTSP dalam dokumen perencanaan pembangunan dan penyediaan anggarannya;



- c. Ketersediaan pegawai negeri sipil daerah sesuai dengan jumlah dan kualifikasi yang diperlukan;
 - d. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung PPTSP; dan
 - e. Kinerja PPTSP berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan oleh Menteri Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh Gubernur sebagai wakil pemerintah.

BAB XI KERJA SAMA

Pasal 26

Dalam pengembangan PPTSP, Bupati/Walikota dapat melakukan kerjasama dengan pihak perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, asosiasi usaha, lembaga-lembaga internasional, dan dengan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB XII PELAPORAN

Pasal 27

- (1) Bupati dan Walikota menyampaikan laporan secara tertulis kepada Gubernur mengenai perkembangan proses pembentukan PPTSP, penyelenggaraan pelayanan, capaian kinerja, kendala yang dihadapi, dan pembiayaan yang disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.
- (2) Gubernur menyampaikan laporan secara tertulis kepada Menteri Dalam Negeri mengenai perkembangan proses pembentukan PPTSP dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di wilayahnya berdasarkan laporan dari Bupati/Walikota.

BAB XIII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 28

Pada saat ditetapkannya peraturan ini, Kabupaten/Kota yang telah melaksanakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu agar menyesuaikan dengan Peraturan Menteri ini.

Pasal 29

Dengan ditetapkannya peraturan ini, bagi pemerintah daerah yang belum mempunyai PPTSP wajib membentuk perangkat daerah tersebut paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Menteri ini ditetapkan.

**BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 30

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 6 Juli 2006

MENTERI DALAM NEGERI,

ttd

H. MOH.MA'RUF, SE

