BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Berdirinya DPMPTSP di Indonesia

Pada awalnya Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di indonesia disebut dengan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang penanaman modal merupakan kebijakan yang diperintahkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, PTSP dimaksudkan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal. Dalam Undang-Undang tersebut, PTSP diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan Pengertian ini berbeda dengan pengertian ”pelayanan terpadu satu atap”.

Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian ”pelayanan terpadu satu atap” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan ”pelayanan satu pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

PTSP di tingkat pusat dilakukan oleh lembaga yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian dari lembaga yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan di tingkat pusat, propinsi atau kabupaten/kota. Lembaga yang dimaksud disini adalah Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atau Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah (BKPMD). Pemerintah mengoordinasi kebijakan penanaman modal, baik koordinasi antar instansi Pemerintah, antar instansi Pemerintah dengan Bank Indonesia, antar instansi Pemerintah dengan Pemerintah Daerah, maupun antar Pemerintah Daerah. Koordinasi pelaksanaan kebijakan penanaman modal tersebut dilakukan oleh BKPM. Dalam melaksanakan PTSP, BKPM harus melibatkan perwakilan secara langsung dari setiap sektor dan daerah terkait dengan pejabat yang mempunyai kompetensi dan kewenangan. Dilihat dari ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 di atas, pada tingkat nasional telah terdapat “payung” bagi pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu.

4.1.1.2 Sejarah Singkat DPMPTSP Di Provinsi Jawa Barat

Dasar Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) Provinsi Jawa Barat adalah Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah di Provinsi Jawa Barat. Pembentukan Dinas PMPTSP Jawa Barat merupakan tindak lanjut implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah diatur dalam undang-undang Selanjutnya disusun

susunan organisasi dan tata kerja Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat yang diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah untuk Pejabat Struktural.

Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tugas pokok adalah melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal, serta pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi, melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya. Fungsi Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat sebagai berikut:

a. penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, yang menjadi kewenangan Provinsi;
b. penyelenggaraan pengelolaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi;
c. penyelenggaraan administrasi Dinas;
d. penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Dinas; dan
e. penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

4.1.1.3 Sejarah Singkat DPMPTSP Di Kota Bandung

Upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, pada tahun 2002 Pemerintah Kota Bandung telah mengambil suatu kebijakan membentuk Unit Pelayanan Satu Atap yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2002. Unit tersebut dibentuk sebagai salah satu pencerminan Pemerintah Kota Bandung untuk menciptakan iklim yang mendorong kearah terciptanya keseragaman pola dan langkah penyelenggaraan dan pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat dan agar adanya keterpaduan yang terkoordinasi dalam proses pemberian perizinan maupun non perizinan. Namun demikian dalam perkembangannya keberadaan dan keefektifan Unit ini masih dirasakan kurang maksimal sehingga belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Lembaga yang dibentuk tersebut adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah.

Sejalan dengan waktu dan terus mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan bidang perizinan bahwa lembaga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) masih dirasakan kurang maksimal sehingga dengan terbitnya Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 yang mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008, pada akhir Tahun 2009 lembaga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dirubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT)

yang memiliki struktur lebih ramping sehingga diharapkan lebih dapat memangkas tentang kendala birokrasi.

Dengan dasar filosofis, bahwa untuk memenuhi harapan masyarakat dalam proses perizinan perlu dilakukan berbagai perbaikan, meliputi penyederhanaan sistem perizinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi dan peningkatan iklim investasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, Pemerintah Kota Bandung membentuk lembaga yang diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan dengan lebih baik. Pada Tahun 2017 BPPT mengalami perubahan kembali menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang disingkat menjadi (DPMPTSP) berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 1396 Tahun 2016. yang ditanda tangani pada tanggal 20 Desember 2016

4.1.1.4 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Bandung

Visi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menjalankan tugasnya adalah “Meningkatkan Kualitas dan Kinerja Penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Secara Berkelanjutan”. Misi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menjalankan tugasnya adalah “Meningkatkan Kualitas dan Kinerja Penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Secara Berkelanjutan”. Visi dan Misi Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dijadikan sebagai acuan setiap aparatur dinas dalam menjalankan tugas dan fungsinya selama masa jabatanya dalam melayani

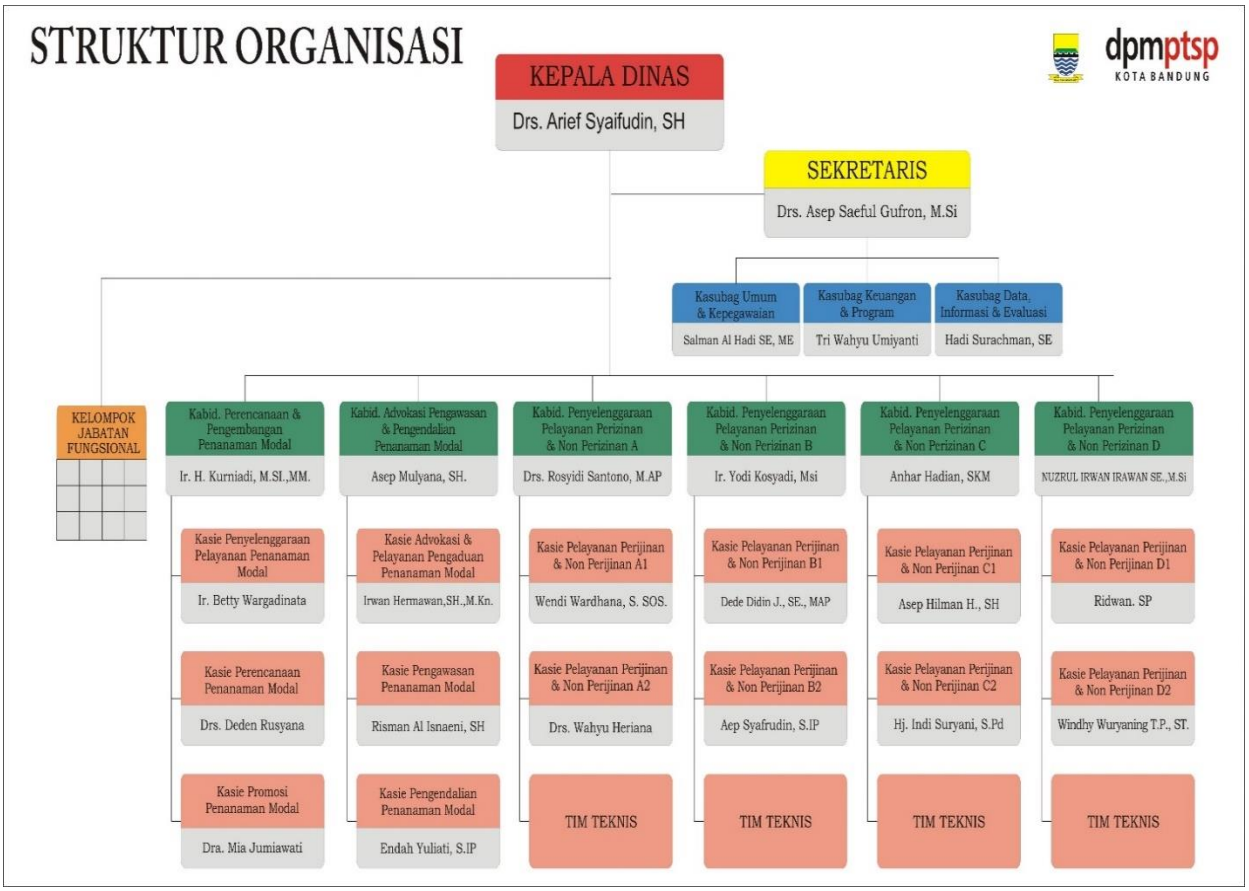
masyarakat dalam hal pembuatan Suat Izin Usha Perdagangan(SIUP) di Kota Bandung

4.1.1.5 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung No. 1396 Tahun 2016 Tentang SOTK DPMPTSP tentang Struktur Organisasi dan Tenaga Kerja di DPMPTSP Kota Bandung dalam pasal 2 menyebutkan bahwa Dinas merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung



Sumber : https://portal-dpmptsp.bandung.go.id/struktur-organisasi 2018

Susunan Organisasi DPMPTSP Kota Bandung ditetapkan sebagai berikut:

a. Kepala Dinas;

b. Sekretariat, membawahkan:

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

2. Sub Bagian Keuangan dan Program;

3. Sub Bagian Data, Informas dan Evaluasi.

c. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal, membawahkan:

1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal;

2. Seksi Promosi Penanaman Modal;

3. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Penanaman Modal.

d. Bidang Advokasi ,Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal, membawahkan :

1. Seksi Advokasi dan Pelayanan Pengaduan Penanaman Modal;

2. Seksi Pengawasan Penanaman Modal;

3. Seksi Pengendalian Penanaman Modal.

e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan A,membawahkan:

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A1;

2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A2.

f. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan B, membawahkan:

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B1;

2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B2.

g. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan C,membawahkan:

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C1;
2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C2.

h. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan D, membawahkan:

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D1;
2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D2.

i. UPT; dan

j. Jabatan Pelaksana dan Kelompok Jabatan Fungsional.

4.1.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Bandung

Tugas Pokok DPMPTSP merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

A. Kantor DPMPTSP Kota Bandung

Perumusan kebijakan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, pelaksanaan kebijakan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. pelaksanaan administrasi Dinas lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya. (Perwal 1396 Tahun 2016)

B. Sekretariat Dinas

Sekretaris Dinas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup kesekretariatan yang meliputi pengelolaan umum dan kepegawaian, pengelolaan keuangan dan program, pengelolaan data, informasi dan evaluasi serta pengoordinasian tugas-tugas bidang

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

   Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Dinas lingkup pelayanan administrasi umum dan kepegawaian.

2. Sub Bagian Keuangan dan Program;

   Kepala Sub Bagian Keuangan dan Program mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Dinas lingkup keuangan dan program.

3. Sub Bagian Data, Informas dan Evaluasi

   Kepala Sub Bagian Data, Informasi dan Evaluasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris lingkup data, informasi dan evaluasi.

C. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal

Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan dan Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup perencanaan dan pengembangan penanaman modal.

1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal

Kepala Seksi Perencanaan Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Perencanaan dan dan Pengembangan Penanaman Modal.

2. Seksi Promosi Penanaman Modal

Kepala Seksi Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal lingkup promosi penanaman modal.

3. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Penanaman Modal.

Kepala Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal lingkup penyelenggaraan pelayanan penanaman modal.

D. Bidang Advokasi,Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal

Kepala Bidang Advokasi, Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup advokasi, pengawasan dan pengendalian penanaman modal

1. Seksi Advokasi dan Pelayanan Pengaduan Penanaman Modal

Kepala Seksi Advokasi dan Pelayanan Pengaduan Penanaman Modal melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Advokasi, Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal lingkup advokasi dan pelayanan pengaduan penanaman modal.

2. Seksi Pengawasan Penanaman Modal

Kepala Seksi Pengawasan Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Advokasi, Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal lingkup pengawasan penanaman modal.

3. Seksi Pengendalian Penanaman Modal.

Kepala Seksi Pengendalian Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Advokasi, Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal lingkup pengendalian penanaman modaL

E. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A

Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A, yang mencakup: a. Izin Lokasi; b. Izin Lingkungan; c. Izin Mendirikan Bangunan (IMB); dan b. Izin Menara Telekomunikasi.

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A1

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A1 mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan A1, yang mencakup: a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB); dan b. Izin Menara Telekomunikasi

2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A2.

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A2 mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan

Perizinan dan Non Perizinan A2 lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan A2, yang mencakup: a. Izin Lokasi; dan b. Izin Lingkungan

F. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan B

Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan B, yang mencakup:

Tabel 4.1

Data Perizinan Dan Non Perizinan B1 DPMPTSP Kota Bandung

NO	JENIS IZIN
1	Izin Gangguan (IG);
2	Izin Usaha Industri (IUI);
3	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
4	Izin Usaha Jasa Perdagangan (IUP);
5	Tanda Daftar Gudang (TDG);
6	Tanda Dafar Perusahaan (TDP);
7	Tanda Daftar Usaha Kecil (TDUK);
8	Tanda Daftar Usaha Mikro (TDUM);
9	Izin Usaha Simpan Pinjam (IUSP);
10	Izin Perluasan Usaha Industri (IPUI) bagi Industri Kecil Menengah;
11	Izin Usaha Kawasan Industri (IUKI) skala Kota;
12	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T);
13	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP);
14	Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan skala Kota;
15	Izin Usaha Toko Modern;
16	Izin Khusus Waktu Pelayanan (Bagi Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern);
17	Surat Keterangan Penyimpanan Barang (SKPB);
18	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (SPTW); dan
19	Iizn Perluasan Kawasan Industri (IPKI).

(Sumber : Peraturan Walikota Bandung No. 1396 Tahun Tentang 2016 SOTK DPMPTSP Dan hasil olahan peneliti, 2018)

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B1

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B1 mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan B1, yang mencakup:

a. Izin Gangguan (IG);

b. Izin Usaha Industri (IUI);

c. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);

d. Izin Usaha Jasa Perdagangan (IUP);

e. Tanda Daftar Gudang (TDG);

f. Tanda Dafar Perusahaan (TDP);

g. Tanda Daftar Usaha Kecil (TDUK); dan

h. Tanda Daftar Usaha Mikro (TDUM);

2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B2.

Perizinan B2 melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan B2, yang mencakup:

a. Izin Usaha Simpan Pinjam (IUSP);

b. Izin Perluasan Usaha Industri (IPUI) bagi Industri Kecil, Menengah;

c. Izin Usaha Kawasan Industri (IUKI) yang lokasinya di Daerah KAbupaten/Kota;

d. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T);

e. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP);

f. Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan dalam daerah Kabupaten/Kota;

g. Surat Keterangan Penyimpanan Barang (SKPB);

h. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (SPTW); dan

i. Izin Perluasan Kawasan Industri (IPKI).

G. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan C

Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan C, mencakup:

Tabel 4.2

Data Perizinan Dan Non Perizinan C DPMPTSP Kota Bandung

NO	JENIS IZIN
1	Izin Usaha Perdagangan Minuman Berarkohol Golongan B dan C untuk pengecer dan penjual langsung minum ditempat;
2	Tanda Daftar Usaha Pariwisata;
3	Izin Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);
4	Izin Pendidikan Dasar;
5	Izin Operasional Pendidikan Non Formal;
6	Iizn Usaha Pengecer Obat Hewan (IUPOH) Toko, Retail, Sub Distributor;
7	Izin Usaha Pertanian; dan

8	Izin Usaha Produksi Benih/Bibit Ternak dan Pakan, Fasilitas Pemeliharaan Hewan, Rumah Sakit Hewan/Pasar Hewan, Rumah Potong Hewan.
9	Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA);
10	Izin Pematangan LAhan;
11	Izin Pembuangan Air Limbah ke Sungai;
12	Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan;
13	Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3);

(Sumber : Peraturan Walikota Bandung No. 1396 Tahun Tentang 2016 SOTK DPMPTSP Dan hasil olahan peneliti, 2018)

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C1

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerijnan C lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan C1, yang mencakup:

a. Izin Usaha Perdagangan Minuman Berarkohol Golongan B dan C untuk pengecer dan penjual langsung minum ditempat;

b. Tanda Daftar Usaha Pariwisata;

c. Izin Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);

d. Izin Pendidikan Dasar;

e. Izin Operasional Pendidikan Non Formal;

f. Iizn Usaha Pengecer Obat Hewan (IUPOH) Toko, Retail, Sub Distributor;

g. Izin Usaha Pertanian; dan

h. Izin Usaha Produksi Benih/Bibit Ternak dan Pakan, Fasilitas Pemeliharaan Hewan, Rumah Sakit Hewan/Pasar Hewan, Rumah Potong Hewan.

2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C2.

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perijnan C lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan C2, yang mencakup:

a. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA);

b. Izin Pematangan LAhan;

c. Izin Pembuangan Air Limbah ke Sungai;

d. Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan;

e. Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)

f. Izin Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3).

H. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan D

Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan D, yang mencakup:

Tabel 4.3

Data Perizinan Dan Non Perizinan D DPMPTSP Kota Bandung

NO	JENIS IZIN
1	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;
2	Izin Usaha Angkuta;
3	Izin Pengelolaan Tempat Parkir;
4	Izin Penyelenggaraan Angkutan Karyawan;
5	Izin Penyelenggaraan Angkutan Sekolah;
6	Izin Penyelenggaraan Taksi;
7	Kartu Pengawasan Angkutan Karyawan;
8	Kartu Pengawasan Angkutan Kota;
9	Kartu Pengawasan Angkutan Sekolah;
10	Kartu Pengawasan Angkutan Taksi;
11	Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor (KPPKB) Angkutan Barang Umum;
12	Kartu Pengawasan Penggunaan KendaraanBermotor (KPPKB) Angkutan Umum;
13	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen;
14	Izin Operasional Bengkel Tertunjuk;
15	Izin Operasional Bengkel Umum;
16	Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Perawatan dan Perbaikan Kapal;
17	Izin Bongkar Muat; dan
18	Izin Usaha Perkeretaapian Umum skala Kota.

(Sumber : Peraturan Walikota Bandung No. 1396 Tahun Tentang 2016 SOTK DPMPTSP Dan hasil olahan peneliti, 2018)

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D1

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerijnan Dlingkup pelayanan perizinan dan non perizinan D1, yang mencakup:

a. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;

b. Iizn Usaha Angkutan;

c. Izin Pengelolaan Tempat Parkir;

d. Iizn Penyelenggaraan Angkutan Karyawan;

e. Izin Penyelenggaraan Angkutan Sekolah;

f. Iizn Penyelenggaraan Taksi;

g. Kartu Pengawasan Angkutan Karyawan;

h. Kartu Pengawasan Angkutan Kota;

i. Kartu Pengawasan Angkutan Sekolah;

j. Kartu Pengawasan Angkutan Taksi;

k. Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor (KPPKB) Angkutan Barang Umum; dan

l. Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor (KPPKB) Angkutan Umum.

2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D2.

Kepala Seksi Pelayanan Perizinan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non PerijnanD lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan D2, yang mencakup:

a. Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen;

b. Izin Operasional Bengkel Tertunjuk;

c. Izin Operasional Bengkel Umum;

d. Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Perawatan dan Perbaikan Kapal;

e. Izin Bongkar Muat; dan

f. Izin Usaha Perkeretaapian Umum Skala Kota

I. UPT

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian tugas, fungsi dan uraian tugas serta tata kerja Satuan Organisasi UPT pada Dinas diatur dalam Peraturan Walikota.

J. Jabatan Pelaksana dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelompok Jabatan Fungsional pada Dinas mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.1.1.7 Sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam pelaksanaan pelayanan pada sebua organisasi. Pelaksanaan suatu program tentu saja diperlukan pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan. Untuk mengetahui keadaan sumber daya aparatur DPMPTSP Kota Bandung berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1.	Laki-Laki	78
2.	Perempuan	56
JUMLAH		**134**

Sumber : Urusan Kepagawaian DPMPTSP Kota Bandung, 2018

Dari 4.1 dapat diketahui jumlah sumber daya manusia atau pegawai yang ada untuk melayani masyarakat di DPMPTSP Kota Bandung. Dilihat dari tabel diatas dari karakteristik jenis kelamin laki-laki sebanyak 64 orang, dan perempuan sebanyak 49 orang. Jumlah pegawai yang sangat banyak sesuai dengan tugas yang akan dijalankan melayani masyarakat sekota bandung dalam perizinan.

Selanjutnya yaitu keadaan sumber daya aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung berdasarkan Pangkat atau Golongan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

NO	JABATAN	ESELON	JUMLAH
1	Kepala Dinas	II/b	1
2	Sekretaris	III/b	1
3	Kepala Bidang	III/b	6
4	Kepala Sub Bagian	IV/a	3
5	Kepala Seksi	IV/a	14
6	Pelaksana	-	108
JUMLAH			**133**

Sumber : Urusan Kepagawaian DPMPTSP Kota Bandung, 2018

Pada Tabel 4.2 kita dapat melihat tingkat golongan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dari jabatan kepala dinas sampai pelaksana. Sebagaimana kita ketahui tingkat pendidikan sumberdaya manusia pada suatu dinas mempengaruhi pengetahuan dan pemahaman dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pemerintahan. Tingkat pendidikan di DPMPTSP kota bandung dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6
Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	PNS
1	Pasca Sarjana (S2)	14
2	Sarjanan (S1)	76
3	Sarjana Muda (D3)	6
4	Sarjana Muda (D4)	1
5	SLTA	35
6	SLTP	0
7	SD	1
JUMLAH		**133**

Sumber : Urusan Kepagawaian DPMPTSP Kota Bandung, 2018

Dilihat dari tabel diatas dimana tingkat pendidikan Sarjana (S1) mendominasi seabanyak 76 orang dan tingkat Pasca Sarjana (S2) sebanyak 14, D3 sebanyak 6, D4 sebanyak 1 orang, SLTA sebanyak 30 maka dapat disimpulkan aparatur berpotensi untuk memiliki pengetahuan dan bersifat profesional dalam menjalankan tugas dalam pelayanan masyarakat serta penigkatan pengetahuan dan keahlian untuk mengisi formasi jabatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

4.1.2 Pembuatan Surat Izin Perdagangan (SIUP) Di DPMPTSP Kota Bandung

SIUP secara *online* adalah merupakan salah dokumen penting yang diwajibkan bagi perorangan atau badan usaha yang akan mendirikan usaha perdagangan agar keberadaan kegiatan usaha masyarakat bisa mendapatkan izin untuk menjalankan bisnis perdagangan. Setiap perusahaan, koperasi, persekutuan

maupun perusahaan perorangan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib melakukan pengurusan SIUP yang dikeluarkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia terutama masyarakat di Kota Bandung.

4.1.2.1 Syarat Permohonan SIUP

Berdasarkan peraturan Menteri perdagangan nomor 7/m-DAG/Per/2/2017 tentang perubahan ketiga atas peraturan menteri perdagangan nomor 36/M-DAG/per/9/2007 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan(SIUP) diantaranya:

1) Dokumen Persyaratan Perizinan Baru

Tabel 4.7

Syarat Dokumen Perizinan Baru

NO	PERSYARATAN
1	Surat Pernyataan Kebenaran Dokumen
2	Scan KTP Direktur/Pemilik
3	Scan NPWP
4	Scan Bukti Pelunasan PBB Tahun Terakhir
5	Scan Akte Pendirian Perusahaan bagi badan usaha atau badan hukum Scan Surat Kepemilikan / Kontrak / Sewa Tempat
6	Scan Pengesahan Kehakiman bagi perusahaan Perseroan Terbatas
7	Scan Neraca Perusahaan (khusus untuk PT agar melampirkan akta notaris pendirian/perubahan/neraca yang telah ditandatangani akuntan publik)
8	Scan Kepemilikan Pusat Perbelanjaan oleh perusahaan asing wajib melampirkan Scan surat izin dari Badan Koordinasi Penanaman Modal
9	Scan Rencana kemitraan dengan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)
10	Scan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
11	Scan Surat Pernyataan Pelestarian Lingkungan dari pemohon (bagi yang tidak mensyaratkan SPPL dan Izin Lingkungan)
12	Scan Sertifikat Tanah/AJB Tanah
13	Scan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP)
14	Scan Foto Lokasi CCTV

(Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id dan Hasil olahan peneliti, 2018)

2) Dokumen Persyaratan Perpanjangan Perizinan

Tabel 4.8

Syarat Dokumen Perpanjangan Perizinan

NO	PERSYARATAN
1	Surat Pernyataan Kebenaran Dokumen
2	Scan KTP Direktur/Pemilik
3	Scan Asli Izin Teknis / Operasional Lama
4	Scan Bukti Lapor SPT Tahunan (1 tahun terakhir)
5	Scan Bukti Pelunasan PBB (1 Tahun Terakhir)

(Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id dan Hasil olahan peneliti, 2018)

3) Dokumen Persyaratan Perubahan Perizinan

Tabel 4.9

Persyaratan Perubahan Perizinan

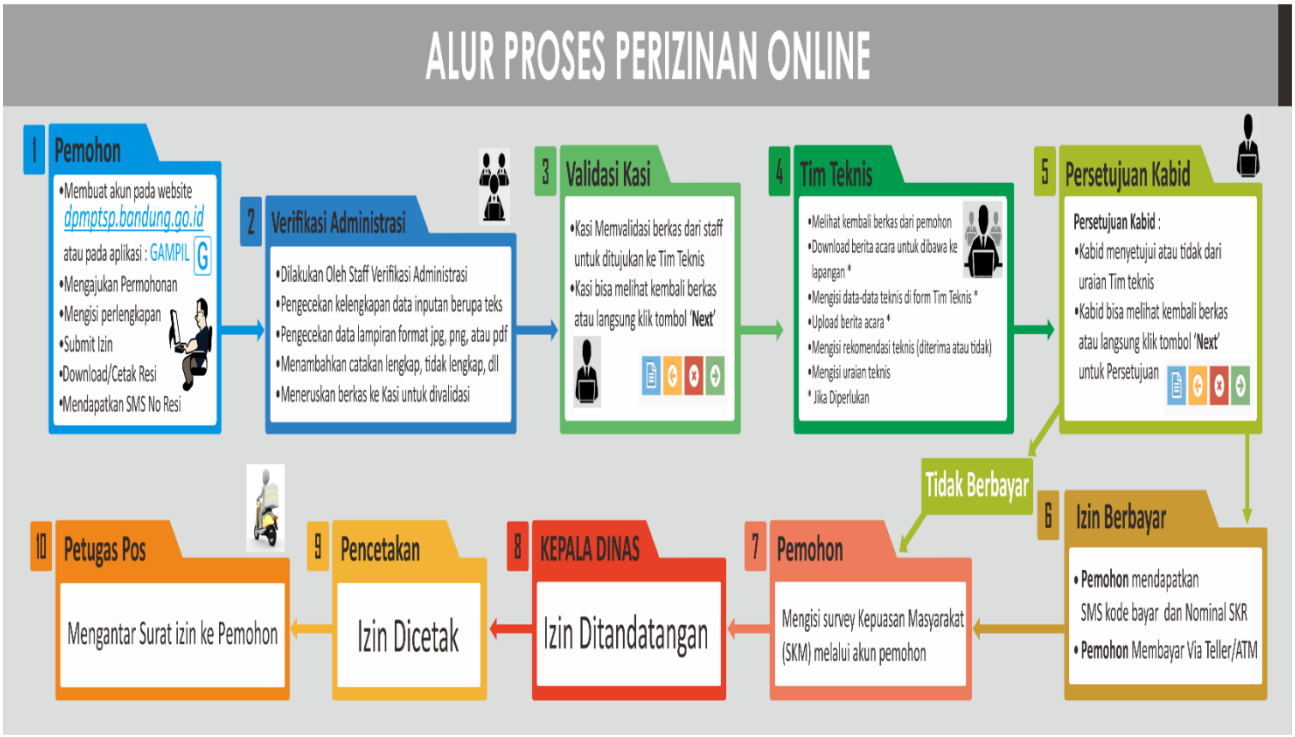
NO	PERSYARATAN
1	Surat Pernyataan Kebenaran Dokumen
2	Scan Rekomendasi Teknis dari OPD Teknis
3	Scan Surat Permohonan Perubahan dari pemohon
4	Scan KTP Direktur/Pemilik
5	Scan Akte Pendirian Perusahaan bagi badan usaha atau badan hukum
6	Scan Izin Teknis/Operasional Lama
7	Scan Bukti lapor SPT tahunan, 1 tahun terakhir (bagi izin yang sudah terbit lebih dari 1 tahun)
8	Scan Bukti Pelunasan PBB (1 Tahun Terakhir)
9	Scan Akta / Keterangan Penunjukan Pimpinan / Kuasa Direksi
10	Scan Neraca Perusahaan (khusus untuk PT agar melampirkan akta notaris pendirian/perubahan/neraca yang telah ditandatangani akuntan publik)
11	Scan Pengesahan AD. PT (dari Menkumham yang terbaru)
12	Scan IMB (khusus untuk perubahan alamat perusahaan)
13	Scan Sertifikat Tanah/AJB Tanah (khusus untuk perpindahan alamat perusahaan)
14	Scan Surat Sewa Tanah / Persetujuan Pemanfaatan Tanah (khusus untuk perpindahan alamat perusahaan)
15	Scan Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP), (khusus untuk perpindahan alamat perusahaan

(Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id dan Hasil olahan peneliti, 2018)

4.1.2.2 Prosedur Permohonan SIUP

Berdasarkan Peratauran Walikota Bandung nomor 235 tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Bandung prosedur permohonan Surat perizinan yang digunakan sebagai berikut

Gambar 4.2
Prosedur Permohonan SIUP



Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/index.php/permohonan, 2018

Berikut ini Penjelasan mengenai prosedur permohonan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung yaitu :

1) Pemohon membuat akun pada website DPMPTSP kota Bandung yaitu : https://dpmptsp.bandung.go.id. setelah mendaftar dan sudah memiliki

akun pemohon memilih perizinan yang akan dibuat yaitu Izin Usaha Perdagangan, setelah itu Terdapat 3 pilihan antara lain : pembuatan izin baru, perubahan perizinan, salinan perizinan. Dan setelah memilih salah satu pilihan selanjutnya mengisi formulir atau perlengkapan terkait SIUP dan setelah selesai resi akan keluar, dan dapat dicetak sebagai bukti dan kita juga akan mendapat sms terkait no resi pendaftaran SIUP.

2) Data pemohon akan diverifikasi oleh staf verifikasi administrasi dan akan dilakukan pengecekan dan kelengkapan data pemohon, setelah pengecekan maka staf verifikasi akan memberikan catatan apakah formulir perlengakapan sudah sesuai atau tidak. Formulir pemohon yang lengkap akan diberikan ke kasi yang mengurus perizinan tersebut untuk divalidasi. Untuk SIUP secara *online* akan di urus oleh Kasi Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B1.
3) Kasi akan melakukan validasi data dari pemohon apakah berkas sudah sesuai atau tidak apabila sudah sesuai maka kasi akan menekan tombol next untuk kelanjutan pembuatan surat.
4) Pada tahap ke empat Tim teknis akan melakukan pengecekan data pemohon dan akan melakukan tinjauan ke lapangan terkait data pemohon untuk dicek, dan membuat berita acara di lapangan terkait izin yang akan dibuat apakah sesuai atau tidak.
5) Selanjutnya kepala bagian akan menerima berita acara dari tim teknis dan kepala bagian akan menyetujui atau tidak surat perizinan , apabila

menyetujui maka kabid akan menekan tombol next untuk persetujuan penerbitan surat izin.

6) Tahap ke enam pemohon akan menerima sms kode bayar dan nominal yang akan dibayar oleh pemohon, pemohon dapat membayar via ATM/Teller. Dan untuk Kota Bandung pemohon hanya dapat membayar melalui Bank BJB sesuai kentuan yang sudah diputuskan oleh walikota bandung.
7) Pemohon dapat melakukan survey kepuasan masyarakat di akun masing-masing pemohon dan kendala apa yang di dapatkan.
8) Setelah itu surat izin yang sudah terbit akan disahkan dan di tandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP kota Bandung
9) Tahap selanjutnya izin akan dicetak oleh DPMPTSP
10) Dan akan dikirimkan melalui kantor pos sesuai alamat pemohon, pemohon tidak perlu lagi datang ke dinas untuk mengambil surat yang sudah terbit. Dan pemohon juga dapat memonotoring setiap perizinan yang dibuat di akun masing-masing.

4.2 Pelayanan Pembuatan SIUP di DPMPTSP Kota Bandung

Pelayanan merupakan suatu kegiatan dimana pemerintah berhadapan langsung dengan masyarakat dalam hal kebutuhan masyarakat dalam bernegara. Kulitas pelayanan menjadi suatu isu yang sangat ramai dibicarakan dalam berurusan dengan pemerintahan, kualitas sebuah pelayanan di suatu dinas menjadi

patokan dalam meberikan pelayanan agar masyarakat mendapat kepuasan dalam hal pelayanan.

Pelayanan masyarakat di DPMPTSP Kota Bandung dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok DPMPTSP adalah melaksanakan koordinasi dan menyelenggaraakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Dan dalam hal Pelayanan SIUP secara *online* di atur dalam PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 46/M-DAG/PER/9/2009 TENTANG Surat Zin Usaha Perdagangan (SIUP) di seluruh indonesia dan dalam mengurus SIUP di Kota Bandung Dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung di penulis akan paparkan dimensi yang menentukan pelayanan berkualitas diantaranya :

4.2.1 Dimensi *Tangibles* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pada Pelayanan SIUP Secara *Online* Kota Bandung

Tangible, atau bukti fisik dalam bahasa Indonesia, merupakan salah satu faktor penting dari beberapa faktor yang memiliki pengaruh dalam mewujudan pelayanan yang prima. Bukti fisik merupakan wujud konkrit berupa sarana dan

prasarana yang dipergunakan oleh suatu dinas untuk menunjang pelaksanaan pelayanan yang dapat terlihat dan digunakan oleh aparatur itu sendiri juga masyarakat selaku pemohon dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan. Dalam hal ini bukti fisik menjadi faktor yang dapat dinilai oleh masyarakat dalam hal bentuk pelayanan dimana faktor fisik merupakan faktor awal dalam penunjang kenyamanan masyarakat dalam membuat suratz perizinan begitupun dengan aparatur yang akan memberikan pelayanan.

Untuk melihat sejauh mana *tangibles* atau bukti fisik yang ada pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dalam memberikan pelayanan SIUP secara *online* kepada masyarakat, peneliti paparkan indikator-indikator dari *tangible* yang meliputi fasilitas fisik, peralatan dan sarana komunikasi pada subab dibawah ini:

4.2.1.1 Dimensi Fasilitas Fisik (sarana dan prsarana) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Fasilitas fisik merupakan segala sesuatu yang berupa benda yang dapat dilihat dan yang dapat digunakan dalam melakukan suatu proses usaha dalam hal ini berupa pelayanan kepada masyarakat. Dalam fasilitas fisik dapat dijelaskan untuk keperluan kegiatan pemeberian pelayaan kepada masyarakat menghadapi masalah, khususnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak bersifat individual. Fasilitas fisik mutlak diperlukan dengan perlengkapan yang cukup memadai, ciri-ciri dari fasilitas fisik bermacam-macam seperti gedung, ruangan. Peralatan serta sarana dan prasarana lainnya yang

mendukung proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan ini fasilitas fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

Fasilitas merupakan suatu benda atau alat yang digunakan untuk mempermudah atau mendukung suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan memberikan kontribusi dalam melakukan pelayanan, denagn adanya fasilitas memadai maka pelayananpun akan semakin baik dan efektif.

Fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana yang digunakan oleh DPMPTSP Kota Bandung dalam memberikan pelayanan SIUP secara *online*. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan SIUP secara *online* merupakan sarana pendukung dalam mewujudkan penerapan egovenment. Tersedianya sarana dan prasarana juga merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat / publik. Fasilitas pendukung dalam hal ini serti ruang pelayanan, komputer merupakan fasilitas yang seharusnya sudah ada demi kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan

Menurut peneliti berdasarkan observasi dilapangan kondisi fasilitas fisik yang digunakan sebagai penunjang kegiatan pelayanan dalam hal pelayanan pelayanan SIUP secara oline pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dapat dikatakan Baik. Sarana yang tersedia sebagai penunjang pelayanan berupa komputer, meja pelayanan, brosur,

kursi,layanan interaktif dan lain sebagainya sedangkan Prasarana yang tersedia di DPMPTSP yaitu berupa gedung, mobil keliling,dan Bank BJB.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, fasilitas fisik yang tersedia di DPMPTSP Kota Bandung seperti meja pelayanan dan komputer sudah cukup memadai dimana meja dan komputer pelayanan yang digunakan untuk mengurusi SIUP secara *online* sudah memadai. Pelayanan pada dasarnya terletak pada alat yang dipakai dan aparatur yang menggunakannya dalam melakasanakan pelayanan pembuatan SIUP secara *online*, guna memberikan pelayanan yang maksimal serta cepat dalam pelayanannya pasti ditunjang dengan peralatan yang memadai serta mempuni dalam proses pelayanan pembuatan SIUP kepada masyarakat dalam pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap dalam pelayanan yang maksimal, oleh karena itu dari hasil observasi lapangan yang langsung mengetahui keadan yang terjadi dan kondisi peralatan yang dibutuhkan memberikan hasil yang baik, komputer, jaringan internet yang digunakan oleh aparatur dalam pelayanan memang sudah mempuni dan terlengkapi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Fasilitas yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu salah satunya yang paling mendukung jalannya perizinan ini adalah komputer dimana perizinan di DPMPTSP sudah melakukan pendaftaran secara *online* maka dari itu komputer adalah alat yang paling dibutuhkan. Observasi yang peneliti lihat dilapangan dalam hal peralatan dinas ini sudah banyak memiliki komputer disetiap meja informasi dan semua pegawai difasilitasi memiliki komputer untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dinas ini juga menyediakan

komputer bagi setiap dinas yang bekerjasama dalam pembuatan surat izin. Kita dapat melihat kondisi alat yang digunakan pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.3

Peralatan Di DPMPTSP



Sumber: Dokumen Pribadi Penelitian, 2018

Berdasarkan gambar diatas adanya fasilitas peralatan yang memadai di DPMPTSP kota Bandung berupa komputer yang dapat digunakan dalam proses pelayanan perizinan SIUP secara *online* di kota Bandung diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di dinas tersebut. Peralatan yang tersedia merupakan faktor pendukung suksesnya peayanan perizinan disuatu dinas dan dilihat dari kebijakan yang telah ditetapkan bahwa pendaftaran surat izin perdagangan dilakukan secara *online* maka dari itu komputer sangat dibutuhkan dalam mempercepat terbitnya surat perizinan. Berikut hasil wawancara dengan aparatur Dibidang kepala seksi B1 yang melayani Khusus SIUP yang peneliti dijadikan informan : “Disini disediakan alat penunjang pelaksanaan pelayanan berupa komputer. Alat ini sangat dibutuhkan apalagi sekarang dengan kepemimpinan pak walikota ridwan kamil sudah melaksanakan perizinan berbasis

online dan komputer sangatlah dibutuhkan. Setiap aparatur didinas ini mendapat fasilitas komputer karna kita setiap hari bekerja berurusan dengan komputer karna sudah berbasis *online*, menurut saya peralatan yang disini sudah memadai dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik" (24/072018).

Berdasarkan penyataan diatas dengan tersedianya peralatan yang cukup memadai di DPMPTSP dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Fasilitas yang sudah disediakan oleh dinas cukup baik dimana setiap aparatur diberikan fasilitas berupa komputer untuk melayani masyarakat secara khusus SIUP, dimana perizinan ini sudah melaksanakan perizinan secara *online.* Dengan adanya perizinan secara *online* dalam pegurusan surat izin usaha perdagangan alat yang sangat dibutuhkan adalah komputer untuk mempercepat pembuatan surat izin.

Fasilitas fisik lainnya yang berhubungan dengan aplikasi yaitu tampilan aplikasi simpatik. Gambar tampilan aplikasi Hay.U Bandung dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.4

Tampilan Website DPMPTSP kota Bandung



Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id/

Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dilakukan secara *online* oleh karena itu aparatur harus memberikan informasi yang jelas pada sarana yang digunakan. Sarana yang digunakan aparatur dalam penyampaian informasi berupa website yang dapat diakses oleh masyarakat di *https://dpmptsp.bandung.go.id/* . berdasarkan wawancara dengan kepala seksi Bidang B2 yang menangani SIUP mengatakan : ”terkait website kita, kita berusaha memberikan informasi yang jelas terkait tata cara pembuatan surat izin yang akan dilakukan oleh masyarakat. Pada website kita masyarakat dapat mencari apa saja yang akan diperlukan mulai pendaftaran, persyaratan yang dibutuhkan, memonotoring berkas, dan apabila masyarakat memiliki keluhan pemohon dapat menulis keluhan pada website kita yang disebut lapor. Karna kita sistem perizinannya sudah *online* maka dari itu kita selalu berusaha meningkatkan pembaharuan website kita” .

Pada halaman utama aplikasi Hay.U Bandung menampilkan beberapa menu seperti layanan perizinan, peta perizinan, monotoring berkas, website DPMPTSP, Regulasi, call center, video tutorial, syarat. Pada layanan perizinan pemohon dapat mendaftarkan perizinan secara *online* dan pada monotoring berkas pemohon dapat memantau proses perizinan yang telah dibuat, pada syarat pemohon dapat melihat syarat apa saja yang akan diperlukan dalam melakukan pendaftaran *online* SIUP, dan pada website DPMPTSP akan tampil halaman utama DPMPTSP. Berikut fasilitas layan perizinan *online* DPMPTSP Kota Bandung.

Gambar 4.5

Layanan Perizinan *Online* DPMPTSP kota Bandung



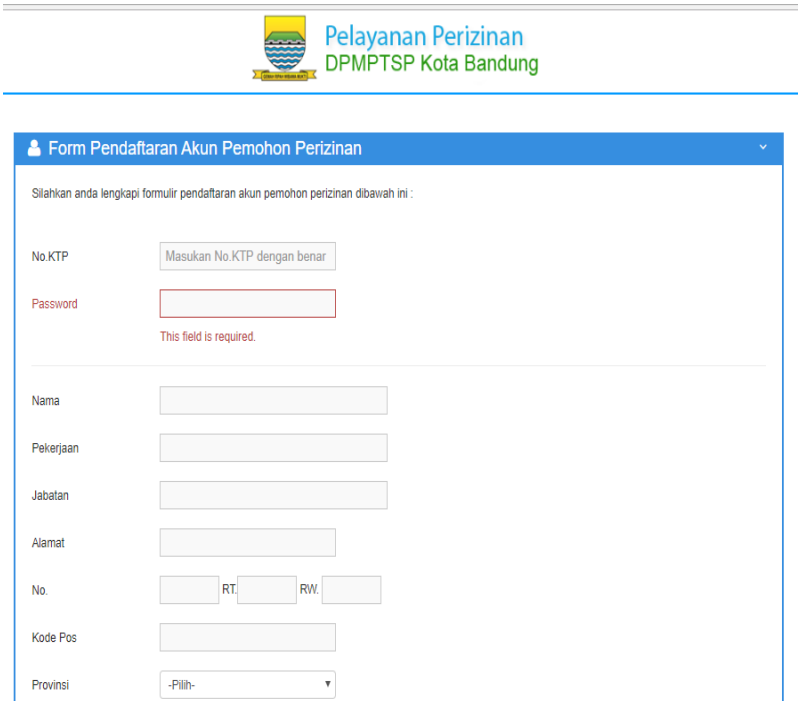
Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/ (2018)

Berdasarkan gambar diatas dalam melakukan perizinan *online* pemohon harus membuat akun terlebih dahulu untuk masuk kedalam pendaftaran SIUP secara *online*. masyarakat yang belum terdaftar tidak dapat melakukan permohonan izin. Pemohon harus mendaftarkan akun terlebih dahulu.

Apabila sudah memiliki pendaftaran akun dan susah menerima sms bahwa pemohon sudah tedfatar di DPMPTSP kota bandung. pemohon dapat mengklik ikon Login, bagi pemohon yang belum memiliki akun dapat mengklik ikon daftar dan akan muncul formulir pendaftaran seperti gambar dibawah ini :

Gambar 4.6

Pendaftaran Akun seacra *online* DPMPTSP kota Bandung



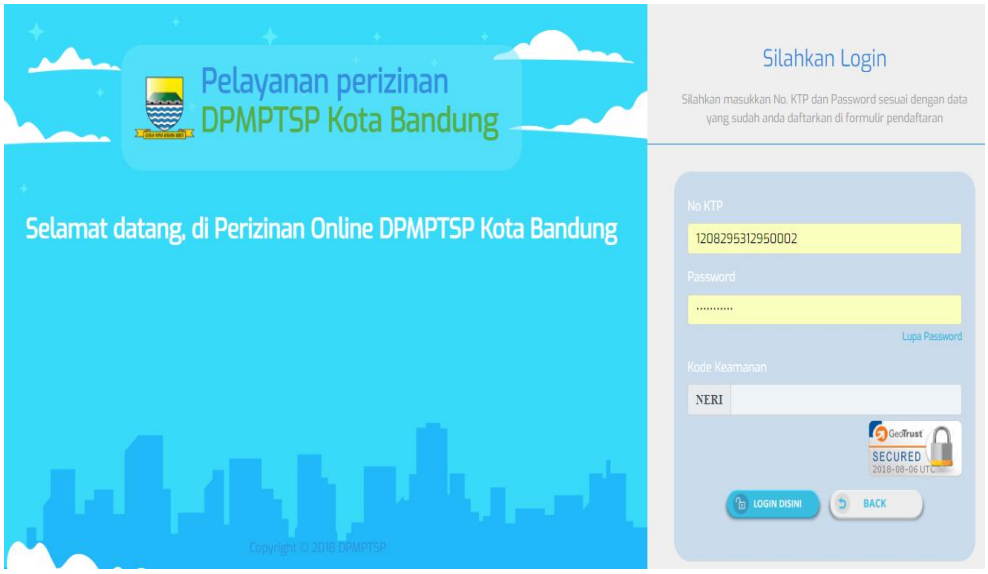
Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/index.php/daftar/ (2018)

Berdasakan gambar diatas pemohon dapat mengisi formulir sesuai yang dibutuhkan mulai dari No.KTP, Pasword, alamat, jabatan, pekerjaan, provinsi. Apabila sudah melakukan pendaftaran dan menklik simpan maka pemohon akan mendapatkan sms bahwa pemohon sudah terdaftar di DPMPTSP Kota Bandung. Berdasarkan wawancara dengan aparatur dinas bidang kepala seksi B1 Khusus untuk yang menangani SIUP, menagatakan “Seluruh masyarakat dapat mendaftar ke aplikasi ini untuk membuat akun dalam pendaftaran SIUP secara *online*, contohnya teteh orang medan ktp masih di medan tapi punya usaha di kota bandung bisa membuat aku di web kita untuk mendaftarkan usahanya dan tidak usah jauh-jauh datang dari medan cukup masuk ke website kita aja.”

Berdasarkan penjelasan diatas dengan adanya perizinan secara *online* dapat membantu masyarakat dalam melakukan pembuatan SIUP dan tidak perlu berhadapan lansung dengan aparatur karena kendala jarak dan biaya. Setelah melakukan pembuatan akun maka pemohon akan memiliki aku sendiri sesuai no KTP dan Pasword, seperti gambar Dibawah ini :

Gambar 4.7

Login Perizinan *Online* DPMPTSP kota Bandung

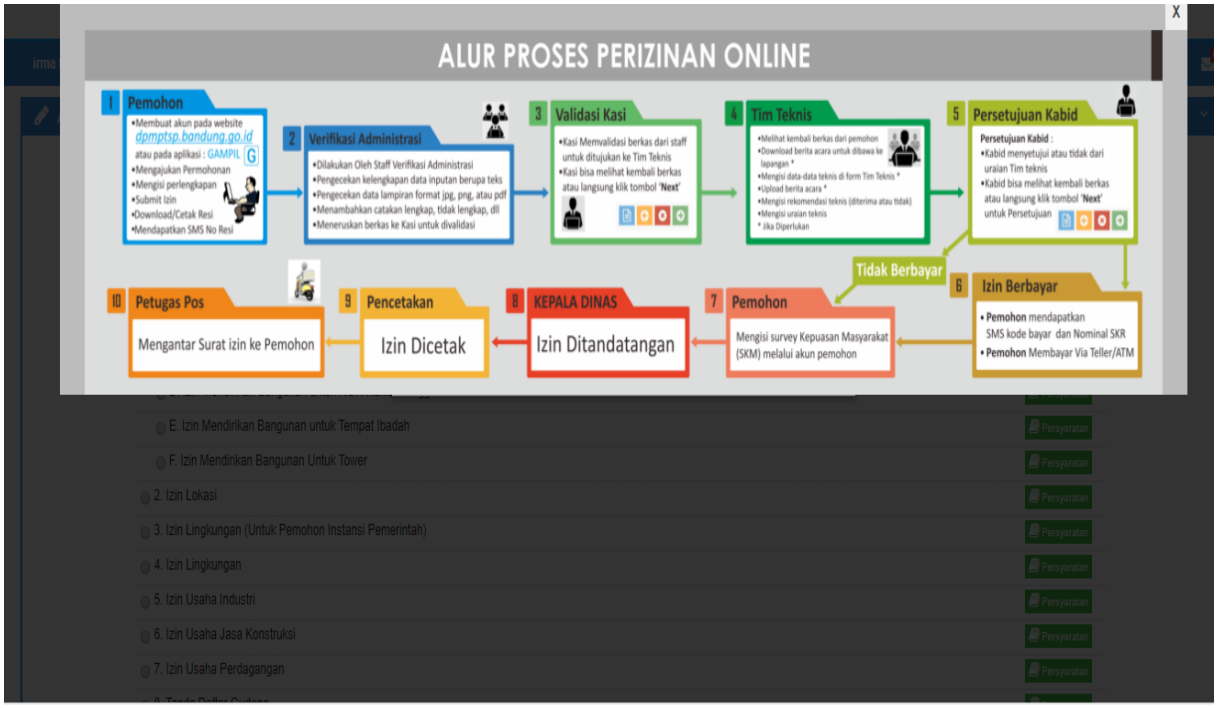


Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/index.php/ijinmasuk/ (2018)

Berdasarkan gambar diatas masayarakat yang sudah mendaftarkan akun dan mengisi formulir dengan benar sudah dapat login sesuai No KTP dan password yang sudah dibuat pada formulir pendaftaran. Setelah login pemohon akan masuk ke tahap selanjunya yaitu permohonan, tetapi sebelum masuk akan ditampilkan alur proses perizinan secara *online* yang harus dimengerti oleh masyarakata, sepeti gambar dibawah ini :

Gambar 4.8

Alur Proses Perizinan *Online* DPMPTSP kota Bandung



Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/index.php/permohonan (2018)

Berdasarkan gambar diatas pemohon dapat melihat proses perizinan *online* yang akan dilakukan dari awal sampai terbitnya perizinan. Berikut penjelasan mengenai proses perizinan *online* :

1) Pemohon membuat akun pada website DPMPTSP kota Bandung yaitu : https://dpmptsp.bandung.go.id. setelah mendaftar dan sudah memiliki akun pemohon memilih perizinan yang akan dibuat yaitu Izin Usaha Perdagangan, setelah itu Terdapat 3 pilihan antara lain : pembuatan izin baru, perubahan perizinan, salinan perizinan. Dan setelah memilih salah satu pilihan selanjutnya mengisi formulir atau perlengkapan terkait

SIUP dan setelah selesai resi akan keluar, dan dapat dicetak sebagai bukti dan kita juga akan mendapat sms terkait no resi pendaftaran SIUP.

2) Data pemohon akan diverifikasi oleh staf verifikasi administrasi dan akan dilakukan pengecekan dan kelengkapan data pemohon, setelah pengecekan maka staf verifikasi akan memberikan catatan apakah formulir perlengakapan sudah sesuai atau tidak. Formulir pemohon yang lengkap akan diberikan ke kasi yang mengurus perizinan tersebut untuk divalidasi. Untuk SIUP secara *online* akan di urus oleh Kasi Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B1.
3) Kasi akan melakukan validasi data dari pemohon apakah berkas sudah sesuai atau tidak apabila sudah sesuai maka kasi akan menekan tombol next untuk kelanjutan pembuatan surat.
4) Pada tahap ke empat Tim teknis akan melakukan pengecekan data pemohon dan akan melakukan tinjauan ke lapangan terkait data pemohon untuk dicek, dan membuat berita acara di lapangan terkait izin yang akan dibuat apakah sesuai atau tidak.
5) Selanjutnya kepala bagian akan menerima berita acara dari tim teknis dan kepala bagian akan menyetujui atau tidak surat perizinan , apabila menyetujui maka kabid akan menekan tombol next untuk persetujuan penerbitan surat izin.
6) Tahap ke enam pemohon akan menerima sms kode bayar dan nominal yang akan dibayar oleh pemohon, pemohon dapat membayar via ATM/Teller. Dan untuk Kota Bandung pemohon hanya dapat membayar

melalui Bank BJB sesuai kentuan yang sudah diputuskan oleh walikota bandung.

7) Pemohon dapat melakukan survey kepuasan masyarakat di akun masing-masing pemohon dan kendala apa yang di dapatkan.
8) Setelah itu surat izin yang sudah terbit akan disahkan dan di tandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP kota Bandung
9) Tahap selanjutnya izin akan dicetak oleh DPMPTSP
10) Dan akan dikirimkan melalui kantor pos sesuai alamat pemohon, pemohon tidak perlu lagi datang ke dinas untuk mengambil surat yang sudah terbit. Dan pemohon juga dapat memonotoring setiap perizinan yang dibuat di akun masing-masing.

Pemohon yang sudah login dan membaca alur proses perizinan *online* selanjutnya dapat memilih perizinan yang akan dilakukan,dalam menu permohonan sudah tersedia 51 perizinan yang dapat dipilih pemohon dan untuk SIUP ada di urutan No 7. setiap permohonan izin yang akan dilakukan sudah tersedia menu persayaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan SIUP. Proses pembuatan permohonan secara *online* dibagi menjadi 3 langkah yaitu : memilih jenis izin, memilih jenis layanan, langkah ke 3 isi kelengakapan. Pada langkah pertama pemohon memilih izin yang akan dibuat sesuai keperluan setiap pemohon, apabila sudah memilih izin yang akan dilakukan contoh SIUP pemohon dapat melihat persyaratan yang dibutuhkan seperti gambar dibawah ini:

Gambar 4.9

Langkah Pertama Pendafataran SIUP *online*

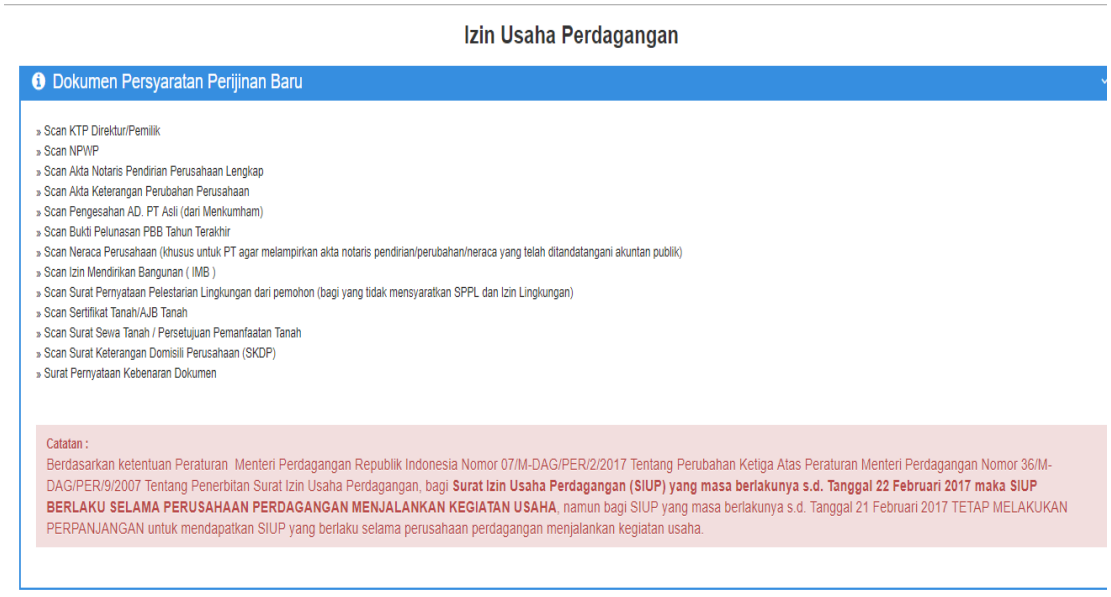


Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/index.php/permohonan (2018)

Setelah memilih langkah pertama, maka akan muncul jenis-jenis izin SIUP di DPMPTSP seperti gambar dibawah ini:

Gambar 4.10

Persyaratan Perizinan Baru SIUP Secara *Online* DPMPTSP kota Bandung



Sumber : https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/index.php/lovdata/persyaratan/004 (2018)

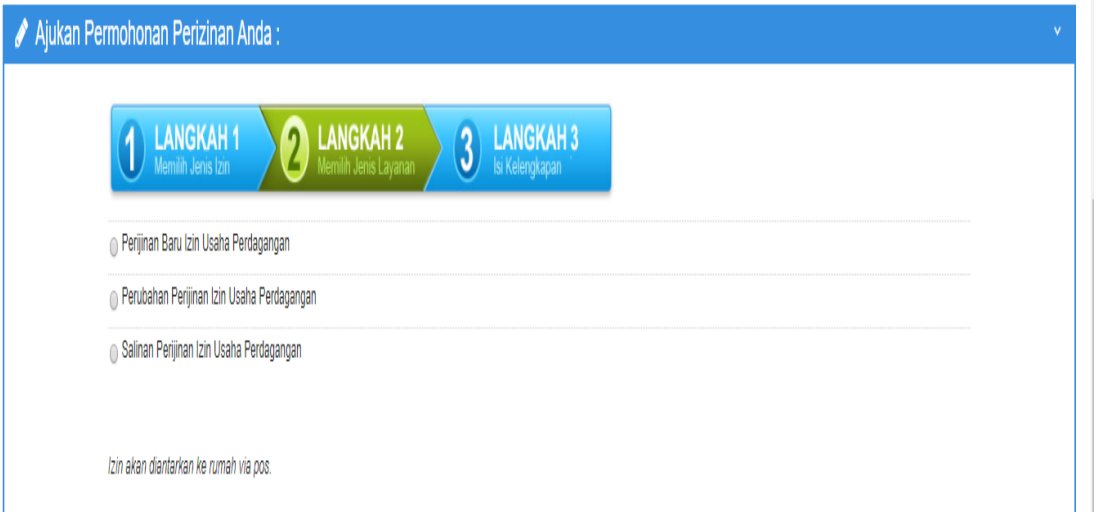
Berdasarkan gambar diatas pemohon dapat melihat persayaratan apa saja yang akan dibutuhkan dalam pembuatan SIUP. Persayaratan ini diatur sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 07/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Bagi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang masa berlakunya s.d. Tanggal 22 Februari 2017 maka SIUP berlaku selama perusahaan perdagangan menjalankan kegiatan usaha (seumur Hidup), namun bagi SIUP yang masa berlakunya s.d. Tanggal 21 Februari 2017 tetap melakukan perpanjangan untuk mendapatkan SIUP yang berlaku selama perusahaan perdagangan menjalankan kegiatan usaha.

Pemohon dapat membaca kelengkapan apa yang harus disediakan dalam membuat SIUP baru seperti pada tabel 4.7 sudah dijelaskan syarat apa yang diperlukan. Apabila pemohon merasa kelengkapan sudah lengkap maka pemohon dapat melanjutkan ke labgkah berikutnya.

Langkah berikutnya setelah pemohon mengklik SIUP dan mengerti persayaratan yang diperlukan maka akan muncul langkah ke 2 yaitu, memilih jenis layanan. Pada langah ini pemohon dapat memilih layanan yang akan dilakukan diantaranya : perizinan baru SIUP, perubahan perizinan SIUP, salinan perizinan SIUP. Terlihat seperti gambar dibawah ini :

Gambar 4.11

Pilihan Jenis Layanan SIUP Secara *Online* DPMPTSP kota Bandung



Sumber : ttps://dpmptsp.bandung.go.id/izin/index.php/permohonan (2018)

Berdasarkan gambar diatas pemohon dapat memilih layanan apa yang akan dibuat dalam perizinan *online*. layanan tersebut anatar lain : layanan yang akan dilakukan diantaranya : perizinan baru SIUP, perubahan perizinan SIUP, salinan perizinan SIUP. Setelah itu pemohon mengklik ikon perizinan baru dan akan muncul formulir yang akan diisi sepeti gambar dibawah ini

Gambar 4.12

Kelengkapan data SIUP Secara *Online* DPMPTSP



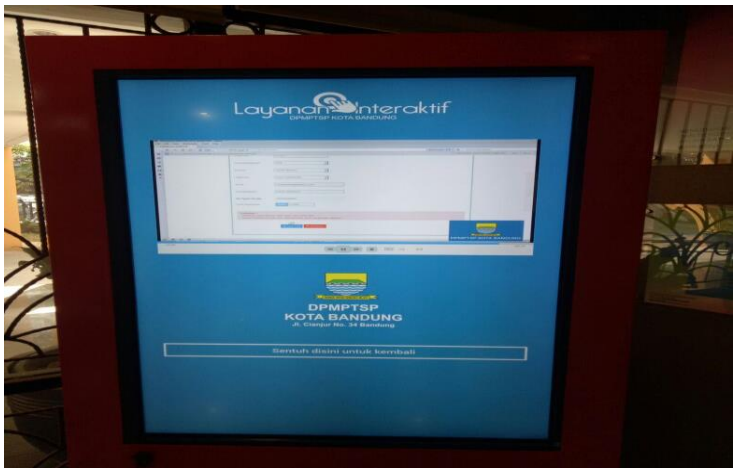
Sumber: https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/index.php/kelengkapan/detail/349883 (2018)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat Data apa saja yang akan dibutuhkan dalam pengurusan perizinan SIUP secara *online*, mulai dari data perusahaan, koordinat lokasi izin, kegiatan usaha, kekayaan bersih dan saham, data kelengkapan dan pemohon akan membuat surat pernyataan bahwa data yang diberiakn benar dana kan di upload sebagai bukti. Setelah itu SIUP akan di proses kelayakan persyaratan dan apabila berkas sudah selesai maka surat akan di kirim lewat kantor pos.

Fasilitas fisik lain yang di berikan oleh dinas penanaman modal berupa alat yang dapat digunakan oleh pemohon untuk melihat apa saja yang ingin diketahui oleh pemohon alat tersebut berupa layanan interaktif seperti gambar dibawah ini

Gambar 4.13

Layanan Interaktif DPMPTSP



Sumber: Dokumen Pribadi Penelitian, 2018

Berdasarkan gambar diatas DPMPTSP kota bandung menyediakan layanan interaktif berupa mesin informasi dimana mempermudah masyarakat dalam mencari informasi yang diperlukan dalam mengurus surat izin. Dilayanan ini masyarakat dapat melihat bagaimana cara pendaftaran SIUP *online* dan syarat-

syarat yang diperlukan. Berdasarkan wawancara dilapangan dengan masyarakat yang membuat SIUP secara *online* , memberikan pendapat "layanan ini bermanfaat dengan adanya layanan ini masyarakat dapat melihat berkas apa yang kurang dalam pembuatan SIUP dan kita dapat mendaftar, dan memonotoring berkas yang sudah kita Upload namun yerkadang kita kurang paham" dan hasil wawancara dengan aparatur dinas megungkapkan bahwa "alat ini sudah disediakan di 30 kecamatan di kota bandung agar mempermudah masyarakat mencari informasi dan bagi masyarakat yang jarak rumah ke dinas tidak perlu datang kedinas cukup datang kesetiap kecamatan dan kita juga menempatkan kasi disetiap kacamatan untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat."

Tabel 4.10

Daftar Kecamatan Di Kota Bandung

NO	NAMA KECAMATAN	LAYANAN INTERAKTIF
1.	Andir	Sudah tersedia
2.	Antapani	Sudah tersedia
3.	Arcamanik	Sudah tersedia
4.	Astana Anyar	Sudah tersedia
5.	Babakan Ciparay	Sudah tersedia
6.	Bandung Kidul	Sudah tersedia
7.	Bandung Kulon	Sudah tersedia
8.	Bandung Wetan	Sudah tersedia
9.	Batununggal	Sudah tersedia
10.	Bojongloa Kaler	Sudah tersedia
11.	Bojongloa Kidul	Sudah tersedia
12.	Buahbatu	Sudah tersedia
13.	Cibeunying Kaler	Sudah tersedia
14.	Cibeunying Kidul	Sudah tersedia
15.	Cibiru	Sudah tersedia
16.	Cicendo	Sudah tersedia
17.	Cidadap	Sudah tersedia
18.	Cinambo	Sudah tersedia

19.	Coblong	Sudah tersedia
20.	Gedebage	Sudah tersedia
21.	Kiara Condong	Sudah tersedia
22.	Lengkong	Sudah tersedia
23.	Mandalajati	Sudah tersedia
24.	Panyileukan	Sudah tersedia
25.	Rancasari	Sudah tersedia
26.	Regol	Sudah tersedia
27.	Sukajadi	Sudah tersedia
28.	Sukasari	Sudah tersedia
29.	Sumur Bandung	Sudah tersedia
30.	Ujungberung	Sudah tersedia

(Sumber : http://infobandung.co.id/daftar-kecamatan-di-kota-bandung/)

Setiap kecamatan dikota bandng diberikan berupa media layanan interaktif untuk membantu masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran SIUP di kota bandung. Layanan interaktif ini diharapkan dapat membantu masyarakat dan aparatur juga mengungkapkan tidak semua orang memiliki HP android maka dari itu dari pemerintah kota bandung menyediakan alat tersebut untuk membantu masyarakat. Dengan adanya alat ini masyarakat yang tidak memiliki smartfphone android ataupun laptop dapat mendafatar di aplikasi yang sudah disediakan di kantor DPMPTSP dan di 30 kecamatan di kota bandung, apabila masyarakat tidak mengerti DPMPTSP menempatkan kasi disetiap kecamatan yang dapat menjelaskan kepada masyarakat apabila masyarakat tidak mengerti. Berdasarkan wawancara dengan aparatur dinas layanan ini sudah disediakan disetiap kecamatana di kota bandung, dan sudah dilakukan sosialisasi dengan kasi disetiap kecamatan.

Tujuan dibuatnya layanan interaktif ini untuk memudahkan masyarakat dalam membuat perizinan SIUP terutama bagi masyarakat tidak memiliki HP dan tidak tau harus mendaftar kemana dengan adanya layanan ini pemohonan tinggla datang ke kecamatana masing-masing dan mendaftar disana dan sudah disediakan kasi di setiap kecamatan untuk membantu masyarakat dalam membuat izin,

Fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana lain yang disediakan oleh DPMPTSP yaitu berupa mobil keliling. Dimana mobil keliling ini digunakan oleh aparatur untuk mempromosikan kepada masyarakat terkait pentingnya membuat surat izin, mobil keliling ini merupakan salah satu bentuk pelayanan aparatur kepada masyarakat mobil keliling yang digunakan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.14

Mobil Keliling DPMPTSP Kota Bandung



Sumber: Dokumen Pribadi Penelitian, 2018

Berdasarkan gambar diatas aparatur DPMPTSP memberikan pelayanan yang dapat membantu masyarakat berupa mobil keliling kesetiap kecamatan di kota bandung. Dengan adanya mobil keliling ini dapat membantu masyarakat dan meningkatkan minat masyarakat dalam membuat surat izin usaha perdagangan. Dalam melakukan observasi peneliti melakukan wawancara kepada aparatur.

Hasil wawancara dengan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kota bandung terkait mobil keliling mengatakan : " kita disini memiliki mobil keliling yang digunakan untuk sosialisasi kepada masyarakat. kita memiliki 6 mobil, 1 yang besar dan 5 yang kecil ini merupakan usaha pendekatan kita kepada masyarakat tentang edukasi perizinan kan kewajiban kita seperti itu memberikan pelayanan kepada masyarakat " (20/07/2018)

Namun yang terjadi dilapangan penggunaan mobil keliling ini belum digunakan secara efektif oleh aparatur. Salah satu aparatur dinas DPMPTSP mengatakan "kita jarang menggunakan mobil keliling ini terakhir dipake tahun 2016, dan terakhir yang memakai mobil ini bidang perizinan C sedangkan untuk SIUP kita belum menggunakan lagi, kita hanya menggunakan media sosial, dan spanduk sebagaia media promosi" dari pendapat diatas dapat dilihat penggunaan sarana dan prasarana belum maksimal dimana aparatur kurang memanfaatkan fasilitas yang tersedia dan mengakibatkan masyarakat kurang memahami cara da pentingnya membuat SIUP di DPMPTSP kota Bandung.

Promosi sangatlah dipentingkan dalam sebuah kebijakan yang dibuat oleh dinas salah satunya perizinan online yang diberikan oleh DPMPTSP, tidak semua masyarakat membaca spanduk yang digunakan oleh DPMPTSP salah satu caranya

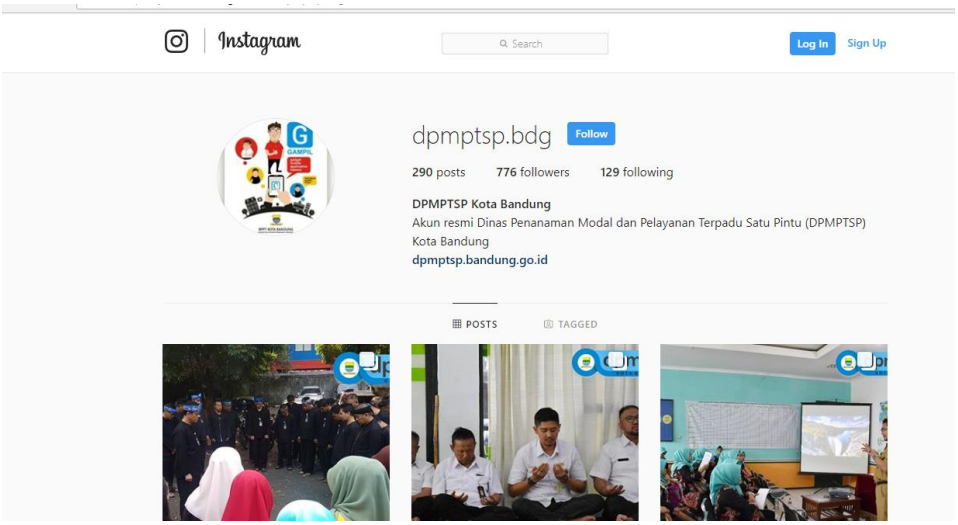
dengan menggunakan media sosial yaitu twiter, instagram, youtube, Fb, dll. Dengan perkembangan teknologi maka pemerintah juga dituntut hadir dalam memanaatkan teknologi yang ada dalam mendekatkan dengan masyarakat dan memberikan setiap pelayanan yang dibutuhkan masayrakat.Media promosi yang digunakan oleh DPMPTSP seperti gambar dibawah ini:

Gambar 4.15

Media Sosial *Twiter*,Instagram DPMPTSP



(Sumber : https://twitter.com/dpmptsp_bdg)



(Sumber : https://www.instagram.com/dpmptsp.bdg/)

Dilihat dari gambar diatas dapat dilihat sarana komunikasi yang digunakan oleh DPMPTSP, dengan maksud untuk menyampaikan berbagaia informasi terkait perizinan online, tata cara, dan manfaat perizinan online dengan menggunakan media sosial. Penggunaan media sosial dalam kelengkapan sarana komunikasi sudah berjalan dengan baik dimana aparatur memanfaatkan media sosial yang ada.

Sarana dan prasarana pendukung lainnya yang ada di DPMPTSP kota Bandung berupa ruang tunggu yang digunakan masyarakat atau pemohon dalam menunggu antrian. Ruang tunggu ini dibuat untuk masyarakat yang datang dalam mencari informasi terkait permohonan SIUP yang akan di urus, dimana dalam pendafataran *online* masyarakat kurang mengerti dan memahami cara-cara pendafatran maka dari itu masih banyak masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP untuk bertanya langsung ke petugas. Pemohon yang datang Ruang tunggu dilengkapi dengan tempat duduk dan *Air Conditioner (*AC) serta sara informasi menjadi beberapa fasilitas yang diberikan DPMPTSP kepada pemohon agar masyarakat selaku pemohon nyaman dalam menunggu antrian pembuatan SIUP.

Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang peneliti dijadikan informan, mengenai fasilitas fisik penunjang pelayanan mengatakan:”Saya rasa fasilitas DPMPTSP kota bandung sudah baik, dimana sudah tersedia kursi untuk pemohon untuk menunggu antrian dan juga adanya AC sebagai penunjang kenyamanan. Tetapi masih ada yang kurang dalam hal kebersihan kamar mandi DPMPTSP dimana kurang nyaman dan kurang bersih semoga kedepannya semakin ditingkatkan terkait kebersihan toiletnya “

Pernyataan diatas menegaskan bahwa fasilitas fisik yang ada di DPMPTSP kota Bandung sudah baik dan nyaman bagi pemohon namun ada yang harus ditingkatkan yaitu dalam hal kebersihan toilet yang ada di dinas tersebut. Berikut hasil wawancara dengan aparatur DPMPTSP kota bandung, mengenai fasilitas fisik mengatakan: ”Pendapat saya terkait sisi fasilitas fisik disini sudah memadai. Kursi untuk pemohon nyaman, dan kita juga menyediakan alat untuk mengakses informasi didepan dimana masyarakat dapat mengakses hal-hal penting atau pengaduan terkait perizinan. Kenyamanan ruang tunggu dijaga oleh satpam apabila kurang mengerti bisa tanya satpam. Kita berharap masyarakat dapat menikmati dan memanfaatkan fasilitas fisik yang kita sediakan untuk pemohon atau masyarakat “.

Untuk melihat kondisi ruang tunggu pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dalam pembuatan Surat Iizin Usaha Perdagangan (SIUP) dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.16

Ruang Tunggu Pelayanan SIUP



Sumber: Dokumen Pribadi Penelitian, 2018

Dilihat dari gambar diatas kondisi ruang tunggu pemohon diatata rapi dan serta dilingkupi faslitas pendukung sehingga membuat masyarakat merasa nyaman menunggu antrian pembuatan surat izin usaha perdagangan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan dapat disimpulkan fasilitas fisik DPMPTSP kota Bandung berupa sarana dan prasarana seperti kursi pemohon sudah nyaman namun masyarakat berharap agar ada penambahan kursi untuk pemohon agar masyarakat dapat menunggu antrian dengan baik.

Perizinan secara *online* merupakan suatu langkah dimana masyarakat tidak beratatap langsung dengan aparatur atau pembuat perizinan, masyarakat dapat mendaftarkan semua jenis perizinan yang ada melalui *online*. Penyampaian informasi yang jelas dari DPMPTSP harus jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat pada website yang disediakan. Dpmptsp kota Bandung juga menyediakan aplikasi pada Smartphone dimana masyarakat yang tidak memiliki komputer dapat mendaftarkan suart izin perdaganganya. Tujuan digunakan aplikasi ini yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan pada pembuatan SIUP secara *online* di Kota Bandung, berbagai cara digunakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kpada masyarakat yang memiliki usaha perdagangan.

Aplikasi ini disebut dengan GAMPIL yang artinya Gadget mobile application license. Ini juga merupakan langkah pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan untuk kemudahan perizinan pada masyarakat. Aplikasi GAMPIL dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.17

Tampilan GAMPIL DPMPTSP kota Bandung



Sumber : Twiter DPMPTSP Kota Bandung

Apliaksi gampil ini dapat download pada play store dan mendaftarkan permohonan SIUP yang akan dibuat. Dengan adanya aplikasi ini aparatur berharap masyarakat semakin mudah membuat SIUP dimanapun pemohon berada dalam rangka peningkatan pelayanan pemerintah.

Berbagai upaya diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung dalam memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan SIUP, mulai dari fasilitas *web*, mesin layanan interaktif, layanan informasi, aplikasi GAMPIL. Fasilitas yang ada diatas sesuai dengan Kebijakan yang ada yaitu Pembuatan SIUP secara *online*, dan dalam melakukan pendafatran secara online di web DPMPTSP terdapat media informasi disetiap langkah-langkah pendafatran agar pemohon tidak bingung dalam mendaftarkan usaha dagangnya.

4.2.2 Dimensi *Reliability* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pada Pelayanan Pembuatan SIUP secara *online*

Reability atau dalam bahasa Indonesia yang berarti kehandalan, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Ketepatan dalam pelayanan sangat diperlukan agar para masyarakat yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun prosedur.

Kehandalan merupakan bagimana jaminan atau kesanggupan aparatur dalam memberikan pelayanan khususnya terkait perizinan usaha perdagangan yang ada di DPMPTSP kota Bandung terhadap pemohon atau masyarakat yaitu kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, pemenuhan kebutuhan masyarakat semenjak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang dapat menyenangkan perasaan masyarakat. Kehandalan menajadi faktor penting dalam proses berhasilnya pelayanan perizinan di tengah-tengah masyarakat agar tercipta kulaitas pelayanan.

Pelayanan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam pembuatan SIUP secara *online* mengupayakan kemapuannya dan mengusahakan pelayanan cepat dan mudah dalam memberikan pelayanan kepda masyarakat. Keakuratan pelayanan perizinan diatur di di dalam peraturan walikota Bandung no 235 tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP). Peratran ini menjadi acuan bagi setiap aparatur aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Pelayanan akan berkualitas jika dari aparaturnya sigap dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan memuaskan merupakan sebuah tujuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk menjaga kenyamanan masyarakat, dalam melayani masyarakat yang akan membuat SIUP dengan memberikan layanan yang cepat dan mudah Masyarakat tentu saja dalam mengurus segala sesuatunya tidak ingin menunggu lama sehingga jika semuanya dapat di lakukan dengan cepat dan mudah tentunya menghindari dari praktik penpenyedia jasa perantaraan.

Pelayanan yang akurat merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan. ketepatan pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan, serta ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SIUP yang diinginkan masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan, Serta pelayanan tanpa ada kekeliruan, tergantung dari kemampuan aparatur menggunakan peralatan yang digunakan dalam pembuatan SIUP sehingga hasilnya akurat tidak ada kesalahan.

Untuk melihat sejauh mana *reliability* atau kehandalan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan kepada

masyarakat, peneliti paparkan indikator-indikator dari *reliability* yang meliputi kesigapan dan keakuratan pelayanan pembuatan SIUP pada subab dibawah ini:

4.2.2.1 Kesigapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam pelayanan SIUP secara *online*

Kesigapan aparatur dalam pelaksanaan pembuatan SIUP secara *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) setiap aparatur memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Setiap pendaftaran dalam pelayanan pembuatan SIUP terpadu satu pintu berasaskan : keseimbangan hak dan kewajiban, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Aparatur diharapka dapat melaksanakan pelayanan perizinan secara sigap dan memudahkan masyarakat mengutamakan kepentingan masyarakat. Sikap kesigapan sudah diatur dalam sop aparatur dan harus dilaksanakan dalam proses pelayanan, apabila ada kesalahan kesigapan aparatur masyarakat dapat melaporkan didalam aplikasi lapor dan akan dilakukan evaluasi kepa aparatur.

Berikut hasil wawancara dengan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung:“kita selalu sigap melayni masyarakat dalam pengurusan surat izin, karena itu adalah tanggungjawab kita sebagai pelayan publik. Kesigapan aparatur juga sudah diatur didalam SOP yang harus dipatuhi oleh setiap aparatur mulai dari memeriksa atau verifikasi surat. Kita kan ga berhadapan langsung dengan pemohon karna ini udah sifatnya *online* saat surat masuk ke kita kita coba untuk segera di verifikasi segera diproses, segera diterbitkan sepanjang dokumen yang di upload itu sudah lengkap dan benar.

Berdasarkan pernayataan diatas setiap tindakan aparatur baik dari segi kesigapan sudah diatur dalam SOP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang harus dijalnkan dan dilaksankan oleh aparatur. Karena sifat perizinan ini sudah *online* maka aparatur diharpak sigap dalam memproses surat perizinan yang sudah diupload oleh masyarakat. Pelayanan yang baik harus mengutamkan kesigapan aparatur dalam proses pelayanan sesuai ketentuan tugas dan fungsinya.

Berikut hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kesigapan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP):“saya rasa kesigapan aparatur masih kurang dalam melaksanakan pelayanan ini, salah sau contohnya ketika saya mengupload data perizinan SIUP saya harus menunggu sampai 1minggu lebih untuk balasan semoga kedepannya semakin lebih baik dalam pelayanan perizinan ini”

Kesigapan aparatur sangatlah dibutuhkan dalam proses penyempurnaan pelayanan publik, dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa perlu adanya evaluasi aparatur terhadap kesigapan dalam proses perizinan yang melibatkan masyarakat. pelayanan yang baik harus mengutamakan kesigapan aparatur karena yang menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan harus memenuhi tugas, fungsinya serta kewenangannya karena dalam pelayanan yang baik kepada masyarakat aparatur harus mematuhi aturan dan profesionalisme dalam bekerja karena semua itu penting untuk mengahsilkan kualitas pelayanan yang baik serta mengedepanakan aspek-aspek yang ada didalam aturan yang diterapakan atau dijalankan oleh pihak aparatur dalam pelayan Surat izin usaha perdagangan.

4.2.2.2 Keakuratan Pelayanan Pembuatan SIUP Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Pelayanan yang akurat merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal. Dalam hal ini yaitu ketepatan waktu dalam proses pelayanan pembuatan SIUP secara *online* di DPMPTSP kota bandung dimana dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan waktu tunggu pelayanan yang ditentukan dan disepakati antara aparatur dan keinginan masyarakat.

Kulitas pelayanan yang baik atapun buruk dapat dinilai dari seberapa besar kemapuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut merasa dilayani dengan baik dan benar, dan dengan mendengarkan keluhan dan pendapat masyarakat aparatur dapat mengetahui mengetahui kulaitas pelayana yang diberikan selama ini dan akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayan.

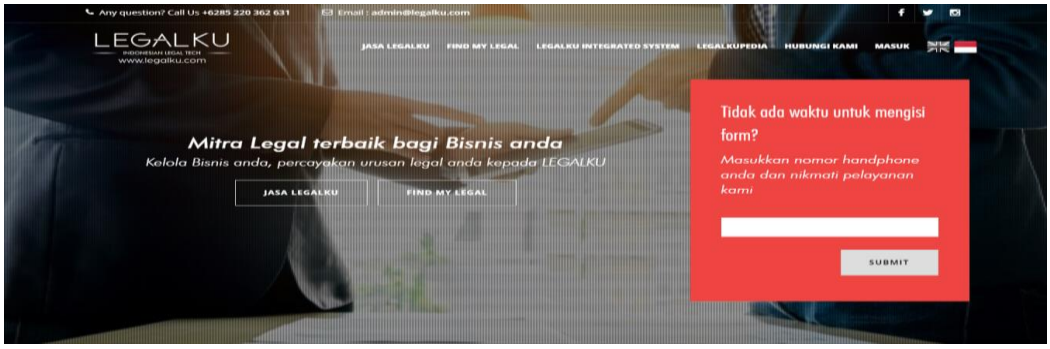
Pemenuhan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat merupakan sebuah kegiatan untuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam segala bidang pelayanan keakuratan data dari pengguna layanan merupakan hal terpenting agar dikemudian hari tidak terulang kembali kesalahan yang serupa. Keinginan masyarakat terhadap pelayanan, selain waktu dan biaya tetapi data yang diberikanpun haruslah akurat sehingga pencapaian kepada masyarakat sampai pada kepuasan.

Aparatur dituntut profesioanl dalam melaksanakan pelayan perizian SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai SOP yang sudah diatur oleh walikota bandung, Profesional dalam hal ini yaitu terkait kekakuratan jam pelayanan setiap aparatur. Salah satu keprofesionalan DPMPTSP yaitu menyelesaikan setiap perizinan sesuai waktunya atau yang disebut pelayanan yang akurat. Dalam ketentuan yang dibuat sesuai dengan peraturan yang sudah ada pelayanan perizinan proseskerjanya selama 7 hari, oleh karna itu apartur harus menjalankan pelayanan yang akurat sesuai ketentuan yang sudah ditentukan di dalam PERWAL nomor 235 tahun 2017 tentang SOP DPMPTSP Kota Bandung.

Berdasarkan observasi dilapangan peneliti menemukan maasih banyak nya masyarakat yang ingin membuat SIUP dengan menggunakan jasa penyedia jasa perantara, tujuan diadakannya perizinan secara *online* yaitu salahsatunya mengurangi tindakan korupsi, dan yan terutama adalah Penyedia jasa perantara. Beradasarkan wawancara dengan masyarakat yang pernah membuat permohonan SIUP mengatakan, “saya ga pernah membuat SIUP teh, yang buat SIUP dulu bawahan saya dan itupun melalui penyedia jasa perantara karena proses pembuatannya kan ribet dan lama jadi kita pakai penyedia jasa perantara” berdasarkan pernayataan diatas dapat dilihat bahwa masih banyak nya pengusaha atau masyarakat yang menggunakan jasa penyedia jasa perantara.Peneliti juga menemukan sebuah aplikasi penyedia jasa perantara secara *online* yang disebut dengan Legalku.com , seperti gambar dibawah ini:

Gambar 4.18

Tampilan legalku.com

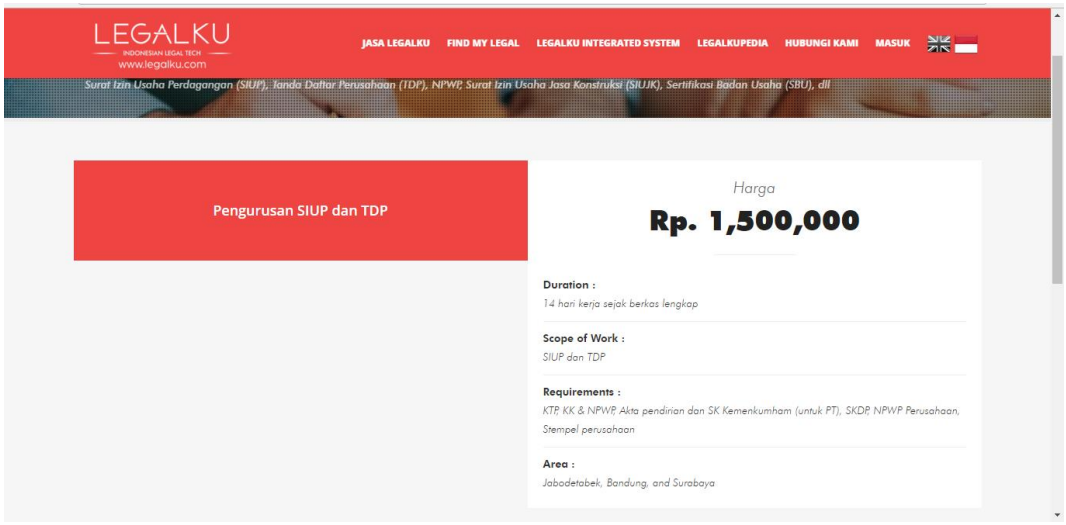


Sumber : http://legalku.com/ (2018)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat dengan dapat menghilangkan penyedia jasa perantara di tengah-tengah masyarakat namun dilapangan dengan adanya perizinan *online*, maka penyedia jasa perantara juga punya website secra *online*. disini juga dapat dilihat harga yang harus dibayar dalam pembuatan SIUP, seperti gambar dibawah ini :

Gambar 4.19

Tampilan legalku.com



Sumber : http://legalku.com/index.php/legalku_service/service/perizinan_usaha(2018)

Berdasarkan gambar diatas legalku.com yang bergerak dibidang pembuatan jasa SIUP,TDP,dll memberikan durasi dan jumlah biaya yang harus dibayar oleh pengusaha dan tidak perlu turun kelapangan dalam pembuatan SIUP. Berdasarkan wawancara dengan aparatur dinas terkait legalku.com mengatakan "kita tidak pernah bekejasama dengan bidang manapun dalam pelayanan SIUP kalau terkait ini kita kurang tau, disini juga masyarakat sering protes datang ke kita nanyaiin kenapa surat mereka palsu dan kita ga tau apa-apa ya karena mereka pakai jasa penyedia jasa perantara". Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa masih banyaknya masyarakat yang menggunkan jasa penyedia jasa perantara dalam pembuatan SIUP.

Berdasarkan pemamparan diatas ditemukan masalah yang terjadi dilapangan seperti adanya aplikasi penyedia jasa perantara online yang disebut dengan legalku.com , dalam aplikasi ini tertera harga yang harus dibayar oleh masyarakat dalam pengurusana SIUP dan kalau dalam pembuatan surat izin di DPMPTSP prosesnya 7hari namun pada aplikas ini prosesnya hanya 4 hari. Peneliti juga menemukan masalah dilapangan dimana masih banyaknya masyarakat yang menggunkan jasa penyedia jasa perantara dan ada beberapa masyarakat yang datang ke dinas membuat pengaduan bahwa SIUP yang dimiliki palsu dan tidak bisa digunakan. Dari masalah diatas dapat dilihat bahwa tujuan dari perizinan secara online yang tugas salahsatunya adalah untuk memangkas jasa penyedia jasa perantara belum berjalan dengan baik masyarakat masih banyak menggunakan jasa penyedia jasa perantara. Masalah calo banyak terjadi karna seringnya keterlambatan pembuatan SIUP maka dari itu masyarakat menggunakan jasa calo.

4.2.3 Dimensi *Responsiveness* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada pembuatan SIUP secara *online*

Responsiveness atau dalam bahasa Indonesia memiliki arti ketanggapan. Ketanggapan merupakan suatu sifat kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan atau informasi tentang suatu pelayanan. Ketanggapan dalam merespon setiap kepentingan dari masyarakat.

Memberikan ketanggapan dalam pelayanan perizinan surat izin usaha perdagangan adalah kewajiban setiap aparatur. Pemohon yang datang ke dinas untuk mengurus perizinan harus ditanggapi oleh aparatur, dan berkas yang sudah di upload oleh pemohon harus cepat di respon oleh aparatur. Tingkat respon dari aparatur akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan masyarakat kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

Ketanggapan dalam pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan menghasilkan timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara aparatur dan masyarakat. Keinginan membantu masyarakat yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat merupakan sebuah usaha dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk melihat sejauh mana *responsiveness* atau ketanggapan DPMPTSP kota Bnadung dalam memberikan pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan kepada masyarakat, peneliti paparkan indikator-indikator dari *responsiveness* yang meliputi kesediaan aparatur membantu masyarakat dan kecepatan pelayanan yang diberikan aparatur pada subab dibawah ini:

4.2.3.1 Kesediaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Membantu Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan SIUP secara *online*

Keinginan membantu masyarakat yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui pelayanan pembuatan surat izin usah perdagangan dalam memenuhi kepuasan kepada masyarakat melakukan kesediaan dalam memberikan pelayan pembuatan SIUP yaitu dengan keinginan membantu masyarakat. Untuk memenuhi kepuasan masyarakat aparatur dituntut harus mampu memberikan kemampuan-kemampuan pelayanan yang akan membantu masyarakat jika terjadi kebingungan dalam mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan.

Kesediaan membantu masyarakat dalam proses pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap apaatur karna tugas utamanya adalah membantu masyarakat. Apabila masyarakat bingung dalam hal proses pembuatan surat izin usaha perdagangan maka aparatur harus hadir dalam meberikan penjelasan. Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila aparatur dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aspek-aspek dasar pelayanan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi. Kesediaan dalam membantu dapat diilihat melalui beberapa faktor. Faktor kesediaan dalam membantu dapat dilihat melalui sikap aparatur yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua masyarakat yang membutuhkan

informasi, menerima masyarakat tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terkait dengan keinginan membantu dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut:“kami aparatur selalau siap membantu setiap keluhan yang ada di masyarakat, kami beruaha memberikan solusi disetiap permasalahan masyarakat terkait karna ini adalah tugas kami sebagai aparatur. Masyarakat dapat memberitahukan kepada kami permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan perizinan mulai dari penguploadan sampai pada penerimaan surat izin kendala apa yang dihadapi dapat dituliskan pada lapor di website kami dan bisa via telfon, kami selalu siap membantu.”

Berdasarkan penjelasan diatas aparatur sebagaia pelayan publik memiliki tugas membantu setiap keluhan yang dirasakan masyarakat dalam proses pembuatan perizinan SIUP. Setiap laporan yang datang aparatur berusaha membantu dan memberikan penjelasan yang tepat kepada pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan keinginan membantu dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut:“kesediaan aparatur dalam membantu mengurus surat cukup baik, karna kan ini sistem nya udah *online* terkadang kita kurang paham cara pendaftarannya, emang sudah ada didalam apliaksi nya kalau kita kurang paham bisa bertanya tapi terkadang jawabannya kurang jelas dan kita nya ga ngerti jadi lebih baik kita datang ke kantor dan bertanya langsung ke bagian informasi.”

Berdasarkan pernyataan diatas masyarakat atau pemohon terkadang kurang paham dalam proses pendataran SIUP dan disinilah pentingnya kesediaan aparatur dalam memberikan proses pelayanan yang tidak dimengerti oleh masyarakat. Perizinan ini bersifat *online* dan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami atau mengerti dalam hal pengurusan perizinan aparatur sebagai pelayan publik harus hadir ditenga-tengah masyarakat dalam memberikan pengertian dan penjelasan yang benar.

Kesediaan ang dimaksud diatas adalah bagaimana aparatur selalu siap dan hadir dalam membantu masyarakat dalam masalah yang dihadapi dalam pengurusan SIUP di DMPTSP. Dengan hadirnya pemerintah dalam setiap masalah baik dalam hal kecepatan dala pelayanan dan kesediaan maka masyarakat akan merasa pemerintah melakukan pelayanan secara efektif.

4.2.3.2 Kecepatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan SIUP secara *online*

Pelayanan yang cepat merupakan pelayanan yang harus dapat diberikan bagi penyedia pelayanan. Penilaian pemberian pelayanan atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan secara tepat, oleh karena itu tenaga kerja dari aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.

Masyarakat mengaharpakan kecepatan waktu dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan, masalah yang banyak ditemui dalam pelayanan perizinan ini adalah kurangnya ketepatan waktu yang diatur didalam uu dan yang terjadi di lapangan. Banyaknya komentar yang terjadi dimana proses pembuatan SIUP cukup lama.

Memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan selalu melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dari aparatur agar pelayanan yang menjadi lebih dan lebih baik kedepannya. Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan pihak aparatur pelayanan cepat dan tanggap yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai berikut: “disini kita selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan mudah bagi masyarakat, dalam hal masalah waktu kita berusaha menyelesaikan surat perizinan selama 7 hari proses kerja sesuai dengan Perda mulai dari penguploadan sampai verifiaksi dan pengeriman ke alamat pemohon. Terkadang kita punya kendala juga disini mulai dari servernya maka dari itu bisa melebihi 7 hari, kita masih berusaha melakukannya secara tepat waktu “ (24/07/2018)

Ketepatan waktu dalam proses perizinan sangatlah dibutuhkan dalam mencapai efektivitas pelayanan pada dinas. Dari pendapat diatas aparatur DPMPTSP berusaha memberikan pelayanan secara tepat waktu. Masalah yang dihadapi terkadang ada pada kendala teknis. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pembuatan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berikut:”masalah ketetapatan waktu mungkin masih banyak dialami masyarakat soalnya saya harus

nunggu lama dalam proses pembuatan surat izin usaha perdagangan, dalam uu nya dikatakan 7 hari tapi suratnya jadi sampai 3 minggu banyak yang masih harus perbaiki" .

Masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat melakukan pengadun tehadap proses penyelenggaraan perizinan melalui unit pengaduan yang disediakan, baik secara lisan, tertulis, baik dari media yang sudah disediakan. Media yang digunakan sesuai pasal 53 Peraturan Walikota Bandung No 235 Tahun 2017 yaitu: aplikasi LAPOR,*cal, center, Short Message Service (SMS), Twitter, whatshapp,* Website, kotak saran, sistem aplikasi, *email*, loket pengaduan, dan media lainnya. Peneliti menjelaskan satu aplikasi yang digunakan masyarakat yang disebut LAPOR, seperti dibawah ini.

Peneliti menemukan masalah dalam hal ketepatan waktu yang dimuata dalam aplikasi lapor.go.id dimana pada aplikasi ini masyarakat dapat melaporkan keluhan apa saja yang dihadapi dalam hal pelayanan secara umum, dan penliti menemukan keluhan masyarakat terkait pengurusan SIUP secara *online* di DPMPTSP kota Bandung seperti gambar dibawah ini :

Gambar 4.17
Lapor.go.id



LAPORAN:

Yth. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandung,

Pelayanan Online DPMPTSP KOTA BANDUNG MENGECEWAKAN
Yth Admin Lapor.go.id
Yth. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandung

Sebelumnya saya telah memberikan laporan di applikasi / situs DPMPTSP dengan informasi sebagai berikut :

Tgl Pengaduan : 01-04-2018 pkl 09:11
No.Resi : 47E623
Izin : Izin Usaha Perdagangan
Kategori : Ketidaksesuain Waktu
Isi Pengaduan : Yth admin DPMPTSP Sy upload berkas tanggal 27 Maret 2018, namun sampai saat ini proses VERIFIKASI pun belum selesai, Tolong agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, proses VERIFIKASI ini sangat penting, karna apabila tidak lolos VERIFIKASI maka saya sebagai Masyarakat yg taat pajak harus memulai ulang proses verifikasi tersebut,. dan melengkapi kekurangannya. apabila terdapat ketidak sesuaian waktu, Makan Proses Perizinan yg saya tempuh akan memakan waktu yang lama. atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih
Status Pengaduan : Selesai
Tgl.Respon : 2018-04-02 09:58:53
Pesan Balasan : Kepada Yth. yudhi wicaksono Status permohonan IUP baru anda sedang Proses Validasi Kasi, mohon kesabarannya, baik pesan anda kami sampaikan ke bidang pelayanan terkait. Demikian terima kasih. Hormat kami, DPMPTSP Kota Bandung.bj

Tanggal Pengaduan : 15-04-2018 17:26
No.Resi : 47E623

TRACKING ID#:
1972056

USER:
Anonim

PLATFORM:
Web

TANGGAL:
11 May 2018
09:41:09

KATEGORI:
Pelayanan Masyarakat

AREA:
Kota Bandung

STATUS:
Proses

DILIHAT:
144

DUKUNGAN:
0

Tweet
SHARE
PRINT

Sumber:https://lapor.go.id/pengaduan/1972056/pelayanan-dpmptsp-mengedewakan.html (2018)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat masih banyaknya keluhan masyarakat terkait ketepatan waktu dalam pembuatan SIUP secara *online*. akibat adanya masalah ini masyarakat dalam Pembuatan SIUP menggunkan jasa penyedia jasa perantara yang pembuatannya lebih cepat dan masyarakat harus mengeluarkan biaya dalam melakukan penyedia jasa perantara dan apabila surat selesai masyarakat sering menerima SIUP yang sudah ada palsu atau tidak dapat diginakan. Keluhan masayarakt dapat dilihat digambar dibawah ini :

Gambar 4.18

Lapor.go.id



Sumber:https://lapor.go.id/pengaduan/1972056/pelayanan-dpmptsp-mengedewakan.html (2018)

Masalah ketepatan waktu menjadi masalah yang banyak ditemui di masyarakat maka dari itu perlu adanya peningkatan atau penjelaan kepada masyarakat mengapa keterlambatan bisa terjadi. Dalam kode etik pegawai DPMPTSP juga tertera bahwa aparatur harus tanggap, terbuka, jujur, serta tepat waktu dalam melaksanakan setiap kebijakan dan program pemerintah. Tujuan dibuatnya perizina *online* adalah untuk membantu masyarakat dalam melakukan proses pelayanan namun yang terjadi dilapangan masih banyak ditemukan permasalahan dalam melkaukan perizinan SIUP secara *online*. masalah ketepatan waktu merupakan salah satu faktor pendukung terjadinya penyedia jasa perantara, dimana masyarakat tidak mau rumit dalam pembuata SIUP maka masyarakat menggunkan jasa penyedia jasa perantara.

4.2.4 Dimensi *Assurance* Yang Diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Bandung Pada Pelayanan Pembuatan SIUP secara *online*

Assurance atau dalam bahasa indonesia memiliki arti jaminan merupakan bentuk proses pelayanan kepada masyarakat yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan kesepakatan yang dibuat oleh penyedia jasa dengan masyarakat. Jaminan dan kepastian pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Suatu jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat selaku pemberi pelayanan yang memberikan layanan pembuatan SIUP. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan SIUP dalam memberikan tanggung jawab tersebut terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh para masing-masing aparatur, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang baik masyarakatpun tidak akan ragu terhadap kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur.

Untuk melihat sejauh mana *assurance* atau jaminan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan pembuatan SIUP kepada masyarakat, peneliti paparkan indikator-indikator dari *assurance* yang meliputi pengetahuan aparatur dan kemampuan aparatur dalam pelayanan pembuatan SIUP pada subab dibawah ini:

4.2.4.1 Pengetahuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada Pembuatan SIUP secara *online*

Pengetahuan merupakan apa yang di ketahui dari setiap masing-masing aparatur berhubungan dengan prodak pelayanan yang diberikan. Selain itu pengetahuan merupakan gambaran dari aparatur bagaimana aparatur dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang di tetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk memberikan nilai yang positif terkait dengan pelayanan yang diberikan maka aparaturpun di tuntut untuk memahami apa yang dimaksud dengan pelayanan pembuatan SIUP secara *online*. Pembelajaran terkait dengan prodak pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bisa melalui dengan pendidikan dari membaca buku panduan bahkan pengalaman bisa menjadikan pengetahuan tentang pembuatan SIUP.

Pengetahuan aparatur dalam menjelaskan bagimana proses pembuatan dan pendftaran *online* harus sangat baik, apabila pengetahuan apartur tidak benar maka perizinan ini tidak akan berjalan dengan baik. Pengetahuan yang baik di dalam bidang pelaksanaan tugas merupakan solusi dari suatu pelayanan yang diberikan

terjadi karena profesional dalam memberikan pelayanan. Terjadinya pelayanan baik merupakan keutaman dalam menjalankan tugas-tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur mengenai pengetahuan aparatur mengatakan:" pengetahuan untuk aparatur itu kita upayakan di briefing seminggu sekali itu salah satu kegiatan kita, untu seiap bidang kadang per 2 hari atau per 3 hari kita briefingnya seiring perkembangan dinamisasis permohonan izin termasuk ada perkembangan regulasi kita coba menanamkan update keilmuannya bersifat sektoral dulu perbidang setelah itu satu lembaga DPMPTSP melalui briefing internal maupun pada saat pembinaan aparatur. Pembinaan aparatur itu dilapangan sekaligus apel pagi."

Berdasarkan pernyataan diatas DPMPTSP memberikan penjelasaan kepada setiap aparatur terkait tugas dan fungsinya melalui breafing dan pembinaan pada setiap pegawai pada saat apel pagi. Sesuai dengan peraturan walikota 1396 tentang susuan organisasi, tugas dan fungsi DPMPTSP dijelaskan bahwa setiap kepala bagian memberikan pengarahan kepada bahawahan, dan setiap kepala seksi memberikan menjelaskan dan membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien; mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan umum Dinas agar tujuan dan sasaran tercapai; membina bawahan dengan cara memotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan B1.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan pengetahuan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam menjalankan pelayanan untuk masyarakat sebagai berikut:

“pengetahuan aparatur terkait perizinan SIUP ini cukup, dimana kalau misalnya kita kurang paham mereka dapat menjelaskan apa yang harus kita lakukan walupun terkadang kitany masih suka bingung.” Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur DPMPTSP berusaha memberikan yang baik dan benar sesuai uu.

Salah satu kendala yang ditemukan peneliti dilapangan yaitu dengan perubahan yang terjadi yaitu perombakan aparatur dinas dimana dilakukan pergantian aparatur di DPMPTSP dan mengganti dengan pegawai baru dan hanya tersisa 5 pegawai lama. Berikut wawancara dengan aparatur bidang teknisi DPMPTS : “Pasti udah pada tau kan adanya OTT di kantor kita tahun kemarin dimana tertangkapnya kepala dinas kita dan itu membuat perubahan struktur organisasi dan perubaan pegawai lama ke yang baru yang tersisa 5 orang pegawai lama, termasuk saya. Ya kendalanya sekarang kita harus ngajarin dari awal lagi ke setiap aparatur baru” Dari pendapat tersebut dapat dilihat kemampuan aparatur yang masih kurang dikarenakan banyaknya pegawai baru dan harus beradaptasi lagi dengan pekerjaan baru di DPMPTSP kota Bandung.

Pengetahuan aparatur sagatlah diperlukan dalam proses pelayanan dan pelayanan ini sudah dilakukan secara *online* pengetahuan aparatur dalam menjalankan komputer dan selalu sigap sangatlah penting. pegawai harus berganti dengan pegawai baru dan mengakibatkan aparatur harus belajar dari awal lagi pelayana di DPMPTSP ini membuat sebuah pelayanan prosesnya semakin lama. Faktor keterlambatan menjadi faktor yang banyak menjadi penilaiian negatif masyarakat. Tujuan diadakannya perizinan *online* salah satunya adalah untuk

mempermudah masyarakat namun masyarakat masih banyak menemukan masalah dalam melakukan perizinan.

4.2.4.2 Kemampuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung pada Pembuatan SIUP secara *online*

Kemampuan aparatur upaya yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung melalui pelayanan pembuatan SIUP dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pelayanan publik mengharuskan aparatur mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan berkompeten dibidangnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Selain kemampuan aparatur yang menjadikan aparatur itu menghasilkan sebuah pelayanan yang baik jika didukung dari sarana yang mendukungnya baik dari fasilitas dan alat-alat penunjang pelayanan.

Kesuksesaan suatu pelayana faktor pendudkungnya salah satunya adalah dengan adanya kemampuan dari paratur dalam menjalankan pelayanan. Keseriusan aparatur dalam menjalankan tugasnya merupakan suatu bentuk dimana para aparatur melakukan interaksi dengan baik dengan masyarakat maka dengan sendirinya masyarakatpun memberikan kepercayaan kepada aparatur dalam melayani masyarakat dengan layanan-layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat dalam proses perizinan merupakan segala tuntutan yang harus dipenuhi oleh aparatur sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau pemohon Dalam kegiatan memenuhi kebutuhan para masyarakat dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparatur, kebutuhan masyarakat merupakan tugas

yang harus dapat dilaksanakan oleh aparatur dalam dengan hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan masayarakat sehingga masyaratat merasakan kepuasan pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian masyarakat atas pelayananan yang diberikan oleh aparatur memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan para masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur mengenai kemampuan aparatur mengatakan:”disini tingkat kemampuan masyarakat cukup bagus dimana kita selalu melakukan pembinaan terkait tugas dan fungsi aparatur DPMPTSP agar aparatur melaksanan sesuai kemampuannya, apabila ada yang salah maka akan kita lakukan pembinaan .”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengenai pengetahuan pelayanan dari pihak aparatur untuk kemampuan yang dimilki aparartur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam pelyanan yang diberikan mengenai pembuatan SIUP sudah mampu memberikan dalam memberikan kenyamanan bagi masyarakat karena dengan sistem yang ada saat ini menuntut aparatur untuk menjalankan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan kemampuan dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut:”menurut saya kemampuan aparatur dinas ini sudah baik misalkan saya kurang mengerti terkait proses penguploadan perizinan maka aparatur akan memberikan penjelasan”

Berdasarkan hasil observasi bahwa kemampuan yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui

pembuatan SIUP dalam memberikan pelayanan belum efektif, karena kemampuan dalam menjalakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masih banyak masalah yang dihadaoi msyarakat, dengan adanya kebiasaan menggunakan atau mengerjakan tugasnya menjadi faktor penting dalam meningkat perbaikan pelayanan. Jika sebuah pelayanan itu aparatur tidak paham dengan yang dia kerjakan maka pelayanan itu tidak akan berjalan dengan baik.

4.2.5 Dimensi *Empathy* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pada Pembuatan SIUP secara *online*

Emphaty atau dalam bahasa Indonesia memiliki arti empati, merupakan sebuah bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu Instansi atau Dinas sebagai penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang yang diperlukan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan kenyamanan pada masyarakat.

Perhatian pemerintah dalam melakukan pelayanan sangatlah penting dimana masyarakat bisa merasakan kehadiran pemerintah dalam setiap masalah yang dihadapi masyararakat. Aparatur harus mampu menjaid mitra kerja masyarakat sesuai dengan Norma pegwai yang diatur di DPMPTSP.

Untuk melihat sejauh mana *empathy* atau empati aparatur dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan pembuatan SIUP kepada masyarakat, peneliti paparkan

indikator-indikator dari *empathy* yang meliputi keramahan aparatur dan kesamaan hak dalam pelayanan pembuatan SIUP pada subab dibawah ini:

4.2.5.1 Perhatian DPMPTSP Pada Pelayanan Pembuatan SIUP secara *online*

Perhatian pemerintah dalam melakukan pelayanan sangatlah penting dimana masyarakat bisa merasakan kehadiran pemerintah dalam setiap masalah yang dihadapi masyararakat. Aparatur harus mampu menjaid mitra kerja masyarakat sesuai dengan Norma pegwai yang diatur di DPMPTSP. Perhatian dalam hal ini yaitu dimana DPMPTSP Kota Bandung berusaha memberikan setiap kebutuhan masyarakat.

Masyarakat akan merasa puas apabila pemerintah mengerti setiap kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan SIUP, salah satunya dengan adanya perizinan *online* yaitu dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalan melakukan perizinan. Pemerintah dalam hal ini memberikan perhatian dimana dengan adanya perizanan *online* masyarakat yang rumahnya jauh dari DPMPTSP tidak usah jauh datang ke dinas untuk mengajukan SIUP masyarakat tinggal mendaftar pada *WEB* yang sudah disediakan oleh DPMPTSP Kota Bandung dan Aplikasi GAMPIL yang bisa diakses melalui *Smartphone.*

Perhatian lain yaitu DPMPTSP memberi fasilitas Mesin layanan interaktif yaitu berupa mesin informasi disetiap kecamatan, hal ini untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki HP android dan tidak memiliki komputer maka pemerintah memberi fasilitas ini untuk membantu masyarakat dalam pembuatan SIUP. Pemohon tidak perlu datang ke DPMPTSP karena Fasilitas ini sudah

disediakan disetiap Kecamatan. Apabila masyarakat tidak mengerti DPMPTSP juga sudah menempatkan kasi disetiap kecamatan untuk menjelaskan tata cara pendaftaran SIUP di Kota Bandung.

Sarana Informasi juga sudah disediakan oleh DPMPTSP Kota Bandung yaitu FB, *twitter,* instagram. Masyarakat dapat mengakses media sosial DPMPTSP Kota Bandung, dan apabila ada pertanyaan atau tidak dimengerti oleh masyarakat dalam pendaftaran DPMPTSP juga menyediakan layanan informasi di DPMPTSP Kota Bandung.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat melakukan pengadun tehadap proses penyelenggaraan perizinan melalui unit pengaduan yang disediakan, baik secara lisan, tertulis, baik dari media yang sudah disediakan. Media yang digunakan sesuai pasal 53 Peraturan Walikota Bandung No 235 Tahun 2017 yaitu: aplikasi LAPOR,*cal, center, Short Message Service (SMS), Twitter, whatshapp,* Website, kotak saran, sistem aplikasi, *email*, loket pengaduan, dan media lainnya.Dari berbagai upaya pemerintah diatas merupakan bentuk perhatian DPMPTSP Kota Bandung dalam memberikan pelayan kepada masyarakat.