

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SIPTO DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KUDUS PROVINSI JAWA TENGAH**

Anindita Karima Dewi

NPP. 29.0771

*Asdaf Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: aninditatata@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of the level of effectiveness of licensing services through SIPTO at the Office of Investment and One Stop Integrated Services, Kudus Regency.. **Purpose:** The purpose of this study was to analyze the effectiveness of licensing services through SIPTO at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services, Kudus Regency, Central Java Province. **Method:** This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach and uses the theory of effectiveness according to Saxena. The technique of data collection was done by interview, observation, and documentation. **Result:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu masih ditemukan adanya beberapa hambatan antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara menggunakan SIPTO, kurangnya jumlah pegawai pelayanan perizinan melalui SIPTO, dan banyaknya antrian dalam penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO. **Conclusion:** Licensing services through SIPTO at the Office of Investment and One Stop Integrated Services in Kudus Regency have not been effective in terms of quality, quantity, and time because there are still some obstacles, including a lack of public understanding about how to use SIPTO, a lack of staff for licensing services through SIPTO, and the number of queues in the issuance of licensing documents through SIPTO. Overcoming these obstacles, efforts have been made to disseminate information to the public on how to use SIPTO, increase the number of employees in licensing services through SIPTO, and increase licensing service counters through SIPTO.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Licensing, SIPTO

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan tingkat efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif serta menggunakan teori efektivitas menurut Saxena. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu masih ditemukan adanya beberapa hambatan antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara menggunakan

SIPTO, kurangnya jumlah pegawai pelayanan perizinan melalui SIPTO, dan banyaknya antrian dalam penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO. **Kesimpulan:** Pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus belum efektif dilihat dari dimensi kualitas, kuantitas, dan waktu karena masih ditemukan beberapa hambatan antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara menggunakan SIPTO, kurangnya jumlah pegawai pelayanan perizinan melalui SIPTO, dan banyaknya antrian dalam penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO. Mengatasi hambatan tersebut upaya yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan SIPTO, menambah jumlah pegawai dalam pelayanan perizinan melalui SIPTO, dan menambah loket pelayanan perizinan melalui SIPTO.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Perizinan, SIPTO.

I. PENDAHULUAN (15-20%)

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia mempunyai landasan ideologi Pancasila serta landasan konstitusional Undang-Undang Dasar 1945. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 Ayat 3 disebutkan Indonesia adalah negara hukum, artinya dalam menjalankan pemerintahan maupun kemasyarakatan dalam aspek kelangsungan hidup bangsa dan negara terdapat hukum-hukum yang mengatur di dalamnya. Sejak awal berdirinya negara Indonesia telah mengalami banyak perubahan. Reformasi birokrasi yang dilakukan bertujuan memberikan pembaruan dan penataan ulang untuk memperbaiki roda pemerintahan khususnya bidang pelayanan publik dengan harapan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Rasyid (dalam Labolo 2014:34) menyebutkan ada 4 (empat) fungsi utama pemerintah yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan, serta fungsi pengaturan.

Dalam mengimplementasikan fungsi pelayanan, pemerintah terus berupaya melakukan terobosan baru untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan harapan dapat menjaga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan publik oleh pemerintah berorientasi kepada kebutuhan masyarakat agar masyarakat puas terhadap layanan yang didapatkan. Rahmadana, dkk., (2020:5) mengungkapkan pelayanan publik yaitu penyelenggaraan kegiatan yang melibatkan masyarakat sebagai penerima layanan publik dan pemerintah sebagai pemberi layanan publik untuk mencukupi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif lainnya berdasarkan dasar hukum yang berlaku.

Kabupaten Kudus merupakan bagian dari Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan sensus penduduk di tahun 2020, jumlah penduduk di Kabupaten Kudus mencapai 849.184 jiwa (menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah 2020). Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kudus, untuk penyelenggaraan kegiatan pelayanan perizinan yang berdasarkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat maka dibentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Peraturan Bupati Kudus Nomor 43 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Secara Elektronik melalui Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus merupakan upaya Pemerintah Kabupaten Kudus untuk meningkatkan pelayanan perizinan menggunakan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online (SIPTO). SIPTO merupakan aplikasi permohonan perizinan berbasis website yang dapat digunakan oleh seluruh warga Kabupaten Kudus dalam mengurus permohonan izin, melalui SIPTO ini diharapkan masyarakat bisa lebih mudah dalam mengurus perizinan yang

diajukan. Implementasi pelayanan perizinan melalui SIPTO masih kurang efektif karena selama pelaksanaannya di lapangan masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus. Permasalahan tersebut baik dari masyarakat maupun dari dinas itu sendiri. Misalnya kendala dari DPMPTSP itu sendiri yaitu terbatasnya jumlah pegawai di DPMPTSP Kabupaten Kudus serta penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO masih ada yang melewati jangka waktu yang ditentukan sehingga berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat.

Masyarakat masih banyak yang belum tahu cara penggunaan SIPTO sehingga mereka lebih memilih untuk mendatangi kantor DPMPTSP Kabupaten Kudus untuk memperoleh pendampingan secara langsung dari petugas. Masih banyak ditemukan masyarakat apabila mengunggah dokumen di SIPTO hasilnya tidak jelas dan dokumen yang diperlukan tidak lengkap sehingga tidak dapat diproses lebih lanjut oleh petugas. Selain itu rendahnya indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Kudus terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Kudus menjadi kendala yang harus diselesaikan oleh DPMPTSP Kabupaten Kudus agar indeks kepuasan masyarakat meningkat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang pelayanan perizinan. Penelitian Hasna Rafida berjudul Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan *Online* (SIMPONIE) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang (Hasna Rafida, 2018), menemukan bahwa efektivitas aplikasi SIMPONIE dalam pelayanan perizinan usaha secara *online* di DPMPTSP Kabupaten Serang dinyatakan tidak efektif karena mendapat presentase efektivitas hanya 43,34% sesuai tanggapan responden. Presentase tersebut berarti tidak lebih dari 60% berdasarkan kriteria uji hipotesis sehingga dinyatakan tidak efektif. Penelitian Eka Serli Haniah Oktahana menemukan bahwa pelayanan perizinan melalui SIPO berjalan dengan baik, masyarakat tidak diharuskan mendatangi pemberi layanan secara langsung dengan untuk menghindari pungutan liar (Hana Serli, 2019). Penelitian Djoko Prasetyo S menemukan bahwa implementasi program Layanan Izin Semakin Cepat (LIPAT) secara keseluruhan sudah berjalan cukup baik, masih ada beberapa kendala yaitu belum tersedia SOP yang mengatur semua jenis pelayanan perizinan dan terbatasnya sarana yang dimiliki oleh dinas (Djoko Prasetyo, 2020).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu, dimana teori yang digunakan menggunakan teori efektivitas Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176) menurut dimensi kualitas, kuantitas dan waktu yang berbeda dengan penelitian Hasna, Eka maupun Djoko. Lokasi penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu, lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah.

1.5. Tujuan.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis

hambatan serta upaya mengatasi hambatan efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah.

II. METODE (5-10%)

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pola pemikiran induktif. Penulis mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan secara apa adanya dan tidak manipulatif. Penelitian deskriptif akan menghasilkan data yang berbentuk kata-kata yang tersusun secara sistematis dalam mengungkapkan fakta dan fenomena untuk mengkaji permasalahan yang ada dengan didukung data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Data yang ada di lapangan selanjutnya dianalisis agar diperoleh kesimpulan secara induktif.

Penulis menggunakan 2 sumber data yaitu data primer yang dikumpulkan dari tangan pertama peneliti secara langsung di lokasi penelitian yang bersifat terkini dan data sekunder yang berasal dari sumber yang sudah ada sebelumnya sehingga peneliti sebagai tangan kedua dalam proses pengumpulan data. Dalam mengumpulkan data penulis menentukan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Dalam melakukan pengumpulan data penulis melakukan wawancara terhadap 10 orang responden serta melakukan observasi dan dokumentasi yang dilaksanakan di lokasi penelitian. Adapun analisisnya menggunakan teori tahapan analisis data Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)

Penulis menganalisis hasil penelitian menggunakan teori Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176). Teori tersebut digunakan penulis untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus. Dalam teori tersebut disebutkan bahwa 3 ukuran efektivitas yaitu dimensi kualitas, dimensi kuantitas dan dimensi waktu. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Efektivitas

A. Pegawai Melakukan Pekerjaan Sesuai Tugas Pokok dan Fungsi yang Dimiliki Masing-Masing

Setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab atas pekerjaan yang dimiliki masing-masing. Pekerjaan yang dilakukan disesuaikan dengan tugas dan fungsi yang dimiliki masing-masing agar tidak terjadi kesalahpahaman yang bisa menghambat pencapaian tujuan yang diinginkan. Setiap pekerjaan diselesaikan dengan bersungguh-sungguh dan membutuhkan ketelitian agar terbebas dari kesalahan. Apabila pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan maka dapat memberikan rasa kepuasan karena telah tercapai apa yang diinginkan. Penulis melakukan wawancara dengan Subkoordinator Pelayan Perizinan Pembangunan dan Perekonomian Bapak Arief Hermansyah, S.T. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan Subkoordinator Pelayan Perizinan Pembangunan dan Perekonomian beliau mengatakan “Secara umum pegawai telah melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki masing-masing, tidak ada tumpang tindih dalam pembagian tugas. Semuanya bekerja sesuai tugasnya walaupun kadangkala ada juga yang mendapat tugas tambahan di luar tupoksi yang dimiliki. Hal ini terjadi karena jumlah pegawai yang terbatas. Tetapi walaupun dalam keadaan yang demikian kami selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam bekerja agar lebih mudah mencapai tujuan yang diinginkan”. Penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Feri Haryadi, S.H selaku Subkoordinator Pelayanan Perizinan Lingkungan dan Jasa Usaha. Dari wawancara tersebut beliau menyampaikan bahwa “Pembagian tugas pokok dan fungsi di DPMPSTSP Kabupaten Kudus telah

dilaksanakan dengan baik, selama bekerja kami selalu berpedoman pada regulasi yang ada. Regulasi tersebut dijadikan acuan selama kami melaksanakan tugas, kami selalu berusaha melaksanakan tugas tersebut dengan baik dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada secara optimal”.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa secara umum seluruh pegawai di DPMPTSP Kabupaten Kudus telah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki masing-masing. Pedoman yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut mengacu pada Peraturan Bupati Kudus Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus. Setiap pegawai wajib bertanggung jawabkan hasil pekerjaan yang telah dilakukan. Oleh karena itu, setiap pekerjaan harus dilaksanakan secara baik, berhati-hati, dan teliti agar terbebas dari kesalahan.

B. Pelaksanaan Pelayanan Perizinan melalui SIPTO Dilaksanakan Sesuai Standart Operasional Prosedur

Standar pelayanan merupakan pedoman yang digunakan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat harus disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku karena hal ini menyangkut kepentingan masyarakat dengan beragam kepentingan dan tujuan masing-masing. Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Drs. Revlisianto Subekti selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Kudus, beliau mengemukakan bahwa “Pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diberikan DPMPTSP kepada masyarakat pasti telah disesuaikan dengan Standar Operasional yang berlaku. Hanya saja ada beberapa hal yang terkadang melewati SOP terutama mengenai waktu penyelesaian penerbitan dokumen perizinan. Hal ini sering terjadi pada pengurusan dokumen perizinan yang membutuhkan tinjau lapang. Jumlah tenaga yang terbatas dan jumlah permintaan yang banyak dari masyarakat biasanya membuat penerbitan dokumen bisa melewati jangka waktu yang seharusnya. Kalau untuk persyaratan dokumen yang diperlukan dan biaya yang dibutuhkan pasti telah sesuai dengan peraturan yang diatur dalam Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Kudus Nomor 800/04.8/15.SK/2020 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus”. Penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, S.E, M.T selaku Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Kudus, beliau menyampaikan bahwa “Pelayanan perizinan melalui Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online (SIPTO) pada dasarnya telah dilaksanakan mengikuti SOP yang berlaku. Persyaratan administrasi yang diperlukan, biaya yang dibutuhkan, dan jangka waktu penyelesaian telah diatur semuanya dalam peraturan. Tetapi realita yang terjadi di lapangan, mengenai waktu penyelesaian terkadang juga melebihi waktu yang ditentukan. Hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor, bisa jadi dari dinas karena jumlah tenaga yang terbatas dan bisa juga dari masyarakat yang tidak update perkembangan perizinan yang sedang diajukan. Dalam proses penerbitan dokumen perizinan, kami mendahulukan masyarakat yang lebih dahulu mengajukan permohonan, jadi masyarakat dimohon untuk bersabar mengingat jumlah antrian yang banyak dan masyarakat dimohon terus memantau perkembangan perizinan yang mereka ajukan”.

Informasi yang dibutuhkan penulis harus lengkap, sebagai pendukung penulis melakukan wawancara kembali dengan Subkoordinator Pelayanan Perizinan Pembangunan dan Perekonomian, Subkoordinator Pelayanan Perizinan Lingkungan dan Jasa Usaha serta Operator SIPTO. Hasil wawancara yang telah dilakukan sebagai tambahan informasi penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan perizinan yang diselenggarakan di DPMPTSP Kabupaten Kudus telah dilaksanakan sesuai SOP yang ada namun masih terdapat kendala terkait waktu.

Secara keseluruhan pelayanan perizinan melalui SIPTO telah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku, namun masih ditemukan pelayanan yang tidak memenuhi SOP yaitu terkait dengan waktu. Kualitas pelayanan publik yang baik diwujudkan dalam bentuk terselenggaranya pemberian pelayanan yang berkualitas dan produk layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sumber daya yang tersedia harus mendukung baik dari segi aparatur ataupun sarana prasarana yang dimiliki dinas terkait. Pegawai yang berkompeten dalam melaksanakan tugasnya harus memiliki sikap sopan, santun, ramah, adil, cepat, transparan, dan akuntabel.

C. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Perizinan melalui SIPTO

Kemudahan pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. SIPTO dibuat bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan secara online tanpa harus datang ke kantor. Menurut penjelasan dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Kudus Bapak Drs. Revlisianto Subekti pada tanggal 13 Januari 2022 pukul 11.05 WIB, beliau mengungkapkan “Pelayanan perizinan melalui SIPTO bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan, mereka bisa mengakses SIPTO tanpa ada batasan waktu dan tempat. Apabila dibandingkan dengan pelayanan secara manual, pelayanan perizinan melalui SIPTO jauh lebih efektif dan efisien karena masyarakat tidak perlu mengantri lama di kantor dalam mengurus dokumen. Pelayanan melalui SIPTO juga dapat meningkatkan transparansi untuk mencegah adanya pungutan liar karena pelayanan secara online dapat mengurangi interaksi antara pemohon dengan penyedia layanan. Namun sayangnya tujuan ini belum sepenuhnya tercapai karena sejauh ini masih kami temukan banyak masyarakat yang belum bisa menggunakan SIPTO secara mandiri, mereka masih membutuhkan pendampingan dari petugas karena tidak semua masyarakat dapat mengakses pengajuan perizinan secara online.”

Penulis juga melakukan wawancara dengan Subkoordinator Pelayanan Perizinan Pembangunan dan Perekonomian Bapak Arief Hermansyah, S.T sebagai data pendukung, beliau mengatakan “Selama 2 (dua) tahun terakhir hasil survey kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa selama 2 tahun ini mengalami penurunan. Di tahun 2020 IKM mencapai 83,6 tetapi di tahun 2021 IKM turun menjadi 82,3”. Indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.

Indeks Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Kudus

Tahun	IKM
2020	83,6
2021	82,3

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus, diolah penulis 2022

Menurut Bapak Rama Ananda Riansyah, S.T selaku Operator SIPTO beliau mengatakan bahwa “Indeks kepuasan masyarakat di tahun 2021 mengalami penurunan. Penurunan nilai IKM ini selalu menjadi bahan evaluasi bagi kami agar selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang kami miliki. Perlu dukungan pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan perizinan melalui SIPTO yang berkualitas”. Survey kepuasan masyarakat dilakukan agar selalu terjaga kualitas pelayanan yang diberikan melalui Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online (SIPTO). Survey ini dilakukan berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kepuasan masyarakat dapat

tercapai apabila terpenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan. Kepuasan masyarakat sangat penting karena akan terbangun hubungan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

D. Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Perizinan Melalui SIPTO

Sumber daya manusia merupakan mesin penggerak suatu organisasi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Pekerjaan yang diberikan akan terasa lebih mudah jika dikerjakan oleh orang-orang yang bekerja dalam bidangnya yang berkompeten dan handal. Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus memiliki kualifikasi kompetensi khusus agar bisa melayani masyarakat. Menurut Kepala DPMPTSP Bapak Revlisianto Subekti bahwa “Pegawai disini dituntut memiliki standar kompetensi yang mumpuni agar bisa melayani masyarakat dengan baik. Kompetensi tersebut antara lain berpendidikan minimal tamat D3/S1 jurusan administrasi, sospol, ekonomi, informatika dan komputer; berpenampilan sopan dan menarik; menguasai SOP yang ada; memahami peraturan perundang-undangan; memiliki pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan; komunikatif; dapat berkoordinasi dengan baik; bisa bekerjasama dalam tim; dapat mengoperasikan komputer; dan paham cara mengoperasikan SIPTO”.

Penulis juga melakukan wawancara dengan Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ibu Sri Wahyuni, S.E, M.T yang menyatakan bahwa “Secara keseluruhan kualitas sumber daya manusia di DPMPTSP sudah memenuhi standar, hanya saja jumlahnya terbatas. Kalau dilihat berdasarkan latar pendidikannya, dari total seluruh ASN ada 1 orang tamat SMA, 27 orang tamat D-IV/S1, dan 2 orang tamat S2. Untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kami memberikan pelatihan secara khusus”. Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah
SMA	1 Orang
Diploma-IV/Strata-1	27 Orang
Strata-2	2 Orang
Jumlah	30 Orang

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus, diolah penulis 2022

Dari data diatas penulis menarik kesimpulan sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Kabupaten Kudus tergolong telah memenuhi standar meskipun dalam jumlah yang terbatas. Namun kualitas sumber daya manusia dari segi masyarakat belum sepenuhnya mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan melalui SIPTO. Evaluasi terus dilakukan agar senantiasa dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Kegiatan pelatihan juga diberikan kepada pegawai terutama yang bekerja dalam bidang pelayanan perizinan melalui SIPTO agar senantiasa dapat mengembangkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.

3.2. Dimensi Kuantitas

A. Jumlah Pegawai yang Diperlukan dalam Pelayanan Perizinan melalui SIPTO

Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online (SIPTO) merupakan aplikasi permohonan perizinan yang memuat 8 (delapan) jenis perizinan. Jumlah permohonan izin yang banyak harus diimbangi dengan jumlah pegawai yang memadai agar penerbitan dokumen perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sejak SIPTO diluncurkan pengajuan permohonan perizinan mengalami peningkatan. Hal ini harus didukung dengan kemampuan aparatur yang berkompeten dalam melayani masyarakat.

Tabel 3.

Jumlah Petugas Pelayanan Perizinan Melalui SIPTO

Jabatan	Jumlah
<i>Front Office</i>	3
<i>Back Office</i>	2
Pendaftaran, Informasi, Pengajuan	2
Pengelola Dokumen Perizinan	2
Jumlah	9

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus, diolah penulis 2022

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator PTSP Ibu Sri Wahyuni, S.E, M.T, beliau mengemukakan bahwa “Jumlah pegawai yang ada disini terbatas, bahkan bisa dikatakan masih kurang. Ada tenaga outsourcing yang kami ambil dari luar yang membantu kami dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Langkah ini kami ambil agar pelayanan perizinan melalui SIPTO dapat berjalan sebagaimana mestinya”. Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Feri Haryadi, S.H selaku Subkoordinator Pelayanan Perizinan Lingkungan dan Jasa Usaha, beliau menyampaikan bahwa “Mengingat jumlah tenaga yang terbatas, apabila ada permohonan masuk secara bersamaan melalui SIPTO terutama yang membutuhkan tinjau lapang, kami bagi tugas dengan cara membagi menjadi 2 tim untuk melaksanakan survey. Hal ini dilakukan akan masyarakat tidak terlalu lama menunggu. Harapan kami semua pengurusan perizinan melalui SIPTO dapat selesai tepat waktu”.

Pelayanan perizinan melalui SIPTO dilaksanakan mengikuti standar pelayanan yang ada. Jumlah pemohon perizinan yang selalu mengalami peningkatan harus diimbangi dengan jumlah pegawai yang memadai agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, Keadaan jumlah tenaga yang terbatas membuat DPMPTSP Kabupaten Kudus mengambil kebijakan untuk menambah tenaga outsourcing dari luar.

B. Jumlah Sarana dan Prasarana yang Tersedia

Dukungan sarana dan prasarana tersebut juga dalam rangka memberi kepuasan untuk masyarakat karena tersedianya fasilitas yang memadai akan mempermudah proses pelayanan. Sarana prasarana yang lengkap akan membuat masyarakat merasa nyaman apabila berada di dalamnya. Sarana prasarana yang berada di DPMPTSP Kabupaten Kudus meliputi bangunan, ruang, dan peralatan lainnya yang mendukung penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Selain itu, terdapat sarana prasarana yang mendukung dalam pelayanan perizinan melalui SIPTO antara lain hardware, software, jaringan, printer, scanner, dll.

Dalam rangka menggali informasi mengenai sarana dan prasarana yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Kudus agar lebih jelas, penulis mewawancarai Koordinator PTSP DPMPTSP Ibu Sri

Wahyuni, S.E, M.T, beliau menjelaskan bahwa “Sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang harus selalu diperhatikan karena sebagai penunjang keberlangsungan kegiatan pelayanan publik. Kenyamanan masyarakat sangat kami utamakan, oleh karena itu kami selalu berusaha menyediakan fasilitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Misalnya saja, apabila ada masyarakat yang membutuhkan pendampingan pelayanan perizinan melalui SIPTO dan mereka lebih memilih datang ke kantor secara langsung, kami menyediakan scanner untuk mengunggah dokumen yang diperlukan. Fasilitas itu kami sediakan untuk masyarakat secara gratis. Walaupun mereka tidak bisa cara menggunakannya, petugas akan membantu mendampingi hingga permohonan perizinan tersebut tuntas”. Sarana prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus sudah memadai. Tersedianya sarana prasarana yang memadai akan mempengaruhi jalannya proses pelayanan yang ada. Faktor kepuasan dan kenyamanan masyarakat perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas yang dibutuhkan. Pelayanan perizinan melalui SIPTO membutuhkan dukungan baik segi peralatan, bangunan, ataupun fasilitas lain yang dapat menambah kenyamanan dan kepuasan masyarakat apabila mengurus perizinan.

C. Jumlah Perizinan yang Diterbitkan melalui SIPTO

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sangat perlu diperhatikan, baik ataupun buruknya pelayanan publik akan menentukan kualitas pemerintahan. Kepuasan pelayanan diwujudkan dengan cara melihat perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan. SIPTO merupakan aplikasi permohonan perizinan berbasis website yang diciptakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus. Tujuan diciptakannya SIPTO yaitu untuk mengurangi proses pelayanan perizinan yang rumit dan panjang, melalui SIPTO masyarakat Kabupaten Kudus bisa mengurus perizinan yang dibutuhkan tanpa adanya batasan waktu dan tempat. Selain itu, di era transparansi seperti sekarang ini, pelayanan online dapat mengurangi interaksi antara pemohon dan penyedia layanan. Langkah ini sebagai antisipasi agar tidak terjadi pungutan liar yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Sejak diluncurkannya SIPTO, jumlah pemohon perizinan mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online (SIPTO) merupakan aplikasi permohonan perizinan berbasis website yang diciptakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus. Masyarakat bisa memohon bantuan kepada petugas untuk memperoleh pendampingan apabila mengalami kesulitan. Pendampingan tersebut bisa secara langsung ataupun melalui media sosial WhatsApp. Sejak SIPTO diluncurkan jumlah pemohon selalu mengalami kenaikan setiap tahun, hal ini menyebabkan terjadinya antrian panjang dalam proses penerbitan dokumen perizinan.

3.3. Dimensi Waktu

A. Ketepatan Waktu dalam Penerbitan Dokumen Perizinan

Pelayanan publik yang berkualitas akan menghasilkan produk yang cepat dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat. Proses pelayanan perizinan melalui SIPTO (Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online) disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Selama penyelenggaraan pelayanan perizinan, perlu adanya dukungan sumber daya aparatur yang berkompeten dalam bidangnya dan memiliki perilaku yang ramah, sopan, santun, cepat, dan adil dalam melayani masyarakat. Jumlah pemohon perizinan yang tidak bisa diprediksi menuntut petugas pelayanan untuk selalu siap sedia melayani masyarakat. Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Nomor 800/04.8/15.SK/2020 Tentang Standar

Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus, waktu penyelesaian pelayanan perizinan melalui SIPTO dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.

Waktu Penyelesaian Perizinan Melalui SIPTO

Jenis Perizinan	Waktu Penyelesaian
Izin Apotek	30 hari 110 menit
Izin Mendirikan Bangunan	7 hari 10 menit
Izin Operasional Klinik	30 hari 110 menit
Izin Pemakaman	6 hari 45 menit
Izin Pendirian Rumah Sakit	7 hari 106 menit
Izin Penggunaan Bagian Jalan	5 hari 20 menit
Izin Reklame	2 hari 196 menit
Izin Trayek	15 hari 110 menit

Sumber: Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Kudus Nomor 800/04.8/15.SK/2020

Berdasarkan wawancara dengan Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Kudus Ibu Sri Wahyuni, S.E, M.T pada tanggal 6 Januari 2022 pukul 12.45 WIB, beliau mengemukakan bahwa “Penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO kebanyakan sudah selesai tepat waktu, tetapi masih ada juga beberapa yang melewati batas waktu yang ditentukan terutama yang membutuhkan tinjau lapang. Respon masyarakat yang kurang tanggap dan jumlah petugas survey yang terbatas membuat penyelesaian dokumen perizinan menjadi lebih lama”. Penulis juga mewawancarai Ibu Lastris selaku masyarakat pengguna layanan SIPTO yang mengatakan bahwa “Awal mulai saya mengurus perizinan yaitu saya berkonsultasi dengan petugas terkait permohonan perizinan yang akan saya ajukan, kemudian saya melengkapi semua persyaratan. Setelah beberapa hari saya ditelfon bahwa akan segera dilakukan tinjau lapang. Setelah melewati beberapa proses, dokumen perizinan saya sudah jadi. Menurut saya waktu yang diperlukan cukup lama apalagi pengajuan saya membutuhkan tinjau lapang yang tidak bisa langsung jadi dalam waktu sehari”.

Berdasarkan kumpulan informasi di atas dapat disimpulkan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam menerbitkan setiap dokumen perizinan melalui Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online (SIPTO) berbeda-beda. Setiap dokumen perizinan yang akan diterbitkan memiliki jangka waktu proses penyelesaian masing-masing yang telah diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Nomor 800/04.8/15.SK/2020 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO masih ada yang melewati jangka waktu yang ditentukan terutama yang membutuhkan tinjau lapang. Respon masyarakat yang kurang tanggap dan jumlah petugas survey yang terbatas membuat penyelesaian dokumen perizinan menjadi lebih lama.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Proses pelayanan perizinan melalui SIPTO (Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online) disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Penulis menemukan temuan penting yakni tingkat efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO masih belum efektif. Hal ini disebabkan karena masih ada beberapa hambatan yang ditemukan seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara

menggunakan Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online (SIPTO), Kurangnya jumlah pegawai pelayanan perizinan melalui SIPTO, Adanya antrian panjang dalam penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO. Sama halnya dengan temuan Hasna Rafida bahwa Efektivitas aplikasi SIMPONIE dalam pelayanan perizinan usaha secara online di DPMPTSP Kabupaten Serang dinyatakan tidak efektif (Hasna, 2018).

Pelayanan perizinan melalui SIPTO memberikan dampak terhadap masyarakat, salah satunya yaitu menghindari pungutan liar karena permohonan izin dilakukan secara online. Menurut Eka Serli pelayanan perizinan melalui SIPTO berjalan dengan baik, masyarakat tidak diharuskan mendatangi pemberi layanan secara langsung untuk menghindari pungutan liar (Eka, 2019). Pelayanan perizinan yang dilakukan secara online harus berpedoman pada SOP yang ada. DPMPTSP Kabupaten Kudus telah memberikan pelayanan perizinan melalui SIPTO berdasarkan SOP yang ada serta harus memiliki sarana yang memadai. Dalam penelitian yang dilakukan Djoko Prasetyo, ditemukan bahwa dalam implementasi program LIPAT secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kendala yaitu belum tersedianya SOP yang mengatur semua jenis layanan perizinan serta terbatasnya jumlah saran yang dimiliki oleh dinas terkait (Djoko, 2020).

Dengan adanya program pelayanan perizinan melalui SIPTO diharapkan masyarakat dapat melakukan pengajuan perizinan melalui online dengan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Kudus untuk menghindari pungutan liar. Selain itu solusi yang dilakukan oleh DPMPTSP untuk mengatasi hambatan yang ada mampu membuat SIPTO menjadi efektif.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan SIPTO, terbatasnya jumlah pegawai dan penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO yang melewati jangka waktu yang ditentukan.

IV. KESIMPULAN (5-10%)

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus belum efektif dalam dimensi kualitas, kuantitas, dan waktu karena masih ditemukan hambatan dilihat dari Dimensi Kualitas, belum efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan SIPTO. Dimensi Kuantitas, belum efektif karena terbatasnya jumlah pegawai di DPMPTSP Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah. Dimensi Waktu, belum efektif karena penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO masih ada yang melewati jangka waktu yang ditentukan.

Hambatan efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara menggunakan Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online (SIPTO). Kurangnya jumlah pegawai pelayanan perizinan melalui SIPTO. Adanya antrian panjang dalam penerbitan dokumen perizinan melalui SIPTO. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus telah mengambil upaya untuk mengatasi hambatan tersebut seperti Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan Sistem Informasi Perizinan Terpadu Online (SIPTO), Menambah jumlah pegawai dalam pelayanan melalui SIPTO, Menambah loket pelayanan perizinan melalui SIPTO.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan tempat penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan di kantor DPMPTSP saja tanpa mengetahui bagaimana proses perizinan dengan survey lapangan dilakukan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari penelitian masih dilakukan hanya di kantor DPMPTSP, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan bagaimana proses perizinan di lapangan dilakukan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., & Juniarti, R. (2017). Efektivitas Dinas Ketenagakerjaan Dalam Mengurangi Angka Pengangguran Melalui Job Fair (Bursa Kerja) Di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal MSDA Vol. 5 No. 2*, 221-248.
- Arifah, S. B., & Amalia, R. (2021). Kompetensi Aparatur Dalam Upaya Melayani Perizinan Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal MSDA Vol. 9 No. 2*, 71-88.
- Badu, S. Q., & Djafri, N. (2017). *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approachs Fourth Edition*. California: SAGE Publications.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik Dan Politisi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indrawijaya, D. A. (2010). *Teori, Perilaku, Dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kudus, B. (2022). *Kabupaten Kudus Dalam Angka 2022*. Kudus: Geographics Kudus.
- Labolo, M. (2014). *Edisi Revisi Memahami Ilmu Pemerintahan : Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Prehanto, D. R. (2020). *Konsep Sistem Informasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Puang, V. M. (2015). *Hukum Pendirian Usaha Dan Perizinan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Pudyatmoko, Y. S. (2009). *Perizinan Problem Dan Upaya Pembenaan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadana, dkk., (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sari, E. (2007). *Pertumbuhan Dan Efektivitas Organisasi : Mengelola Lingkungan Melalui Struktur Organisasi*. Jakarta: Jayabaya University Press.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.
- Setiawan, I. (2014). *Rekonstruksi Birokrasi Pemerintahan Daerah*. Irfan Setiawan.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.

<https://bmppt.kuduskab.go.id/> diakses pada tanggal 29 Agustus 2021

<https://kuduskab.go.id/> diakses pada tanggal 1 September 2021

<http://www.kominfo.go.id> diakses pada tanggal 1 September 2021

<http://www.kuduskab.bps.go.id> diakses pada tanggal 2 September 2021

<https://jdih.kuduskab.go.id/> diakses pada tanggal 10 September 2021

<https://azamjalanjalan.blogspot.com/2020/04/blog-post.html> diakses pada tanggal 20 Februari 2022

