

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka menyongsong era globalisasi dimana kemajuan teknologi berkembang dengan pesat sangat berpengaruh sekali terhadap sistem pelayanan, sekarang adalah zamannya digitalisasi, setiap orang bisa menjangkau seluruh dunia hanya dengan genggaman tangan melalui smartphone atau gadget pintarnya. Pelayanan juga tidak terlepas dari perkembangan kemajuan teknologi, begitu mudahnya manusia mendapatkan pelayanan dalam bentuk apapun melalui jaringan internet atau lebih dikenal jaringan online. Teknologi dipercaya sebagai salah satu solusi percepatan dalam memberikan pelayanan terutama jasa. Oleh karena itu pengaplikasian pelayanan berbasis “IT” dirasakan sudah sangat diperlukan demi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah sebuah Negara yang wilayahnya terbagi atas daerah-daerah Provinsi. Daerah Provinsi itu dibagi lagi atas daerah Kabupaten dan daerah Kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945.

Dalam Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 16 dan 17 dikatakan Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk

memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dikatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan berdasarkan pada undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pasal 5 Pemerintah pusat menggunakan asas desentralisasi, dekonsentrasi, tugas pembantuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam menyelenggarakan pemerintah daerah digunakan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada pasal 10 ayat (1), Pemerintah Pusat mempunyai wewenang:

- a. Melaksanakan sendiri; atau
- b. Melimpahkan wewenang kepada Instansi Vertikal yang ada di Daerah atau gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat berdasarkan asas Dekonsentrasi.

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a. tenaga kerja;
- b. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. pangan
- d. pertanahan;

- e. lingkungan hidup;
- f. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. pemberdayaan masyarakat dan Desa;
- h. pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. perhubungan;
- j. komunikasi dan informatika;
- k. koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l. penanaman modal;
- m. kepemudaan dan olah raga;
- n. statistik;
- o. persandian;
- p. kebudayaan;
- q. perpustakaan; dan
- r. kearsipan

Pelayanan publik yang selama ini terdiri dari perizinan dan non perizinan terletak di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang membidangi suatu tugas pokok. Hal tersebut menimbulkan dampak bagi masyarakat karena terlalu banyak prosedur, berbelitnya pengurusan izin yang dilalui serta ketidakjelasan biaya pengurusan

Pasal 3 (1) PP No 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah menyatakan bahwa Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Perda), dan dalam Pasal 5 dikatakan Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. sekretariat Daerah;
- b. sekretariat DPRD;
- c. inspektorat;
- d. dinas;
- e. badan; dan
- f. kecamatan

Dari Pasal 15 diketahui bahwa Urusan Pemerintahan Wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

1. Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar; dan
2. Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Dalam Pasal 17

(1) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu Daerah Provinsi yang melekat pada dinas Daerah provinsi yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal.

(2) Besaran unit pelayanan terpadu satu pintu daerah provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikuti besaran dari Dinas yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal

Dalam memberikan pelayanannya maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya dalam penulisan ini disingkat DPMPTSP dimaksudkan untuk membantu tugas pemerintah daerah dalam hal perizinan serta untuk penertiban usaha – usaha yang tidak memiliki Surat Izin

tempat Usaha (SITU), maka dikeluarkanlah Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi, Kedudukan dan tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Rokan Hilir.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir adalah lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas sebagai unsur pelaksana daerah bidang pemerintahan di tingkat Kabupaten Rokan Hilir terutama yang berhubungan dengan usaha peningkatan pelayanan masyarakat. Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dalam Bab XI mengenai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pada Pasal 28 dijelaskan bahwa :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan pendukung tugas Bupati dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara terpadu.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dipimpin oleh Kepala Badan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pada pasal 29 mengenai tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diterangkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten dalam bidang Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara terpadu.

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir adalah;

“Terciptanya perencanaan dan perumusan pelayanan perizinan dan non perizinan yang berkualitas dan mewujudkan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terrpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir yang maju dan baik dalam memberikan pelayanan”

Sementara Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir adalah :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan secara cepat, tepat, efektif dan efisien.
- b. Meningkatkan pelayanan yang baik dalam memberikan prosedur pelayanan.
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui perizinan.
- d. Meningkatkan kualitas dalam memberikan informasi kepada masyarakat umum

Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) sekarang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal

secara kuantitatif. Dalam konteks teori *Reinventing Government*, pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) ini telah menghayati makna *community owned, mission driven, result oriented, costumer oriented*, serta *anticipatory government*.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara terpadu. Untuk mewujudkan tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir dengan baik mempunyai beberapa fungsi. Perda No 3 Tahun 2016 tentang Uraian tugas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir

- a. Merumuskan penerbitan dalam pelayanan dibidang Perizinan dan Non Perizinan
- b. Melaksanakan Fasilitasi perizinan dan penerbitan akta, informasi dan retribusi.
- c. Melaksanakan semua kegiatan Tata Usaha.
- d. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang Prosedur pengajuan Pelayanan Perizinan.

Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir bersiap-siap dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) dengan memperbaiki beberapa fasilitas pelayanan administrasi perizinan serta peluang investasi dari berbagai sektor. Diantaranya, melakukan terobosan baru untuk mempermudah pelayanan perizinan usaha dengan sistim Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pelayanan jenis ini diyakini dapat mempermudah akses bagi

para investor atau pelaku usaha untuk mendapatkan izin dalam berinvestasi atau membuka tempat usaha, kemudahan ini akan berdampak terhadap terbukanya peluang usaha seluas luasnya.

Pelayanan administrasi terpadu ini adalah pelimpahan kewenangan dari Pemerintah Kabupaten kepada Kecamatan tanpa harus persetujuan Kabupaten, untuk mendapatkan tandatangan atas berbagai perizinan. Menurut Bupati Rokan Hilir Bapak H. Suyatno dalam berita harian online SpiritRiau.com pada hari Selasa tanggal 16 Agustus 2016 menyatakan bahwa

“Ada 74 jenis perizinan yang langsung dikelola kecamatan tanpa harus melalui persetujuan kabupaten, Perizinan tersebut dibuat dengan limit waktu penyelesaian yang sudah ditentukan sesuai dengan prosedur standar operasi yang ditetapkan,”

Dijelaskan bahwa pelaksanaan PATEN ini diawali dengan kajian yang menyangkut jenis kewenangan yang dilimpahkan kepada pihak Kecamatan, Pemerintah Kecamatan memiliki peran dan fungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat

Diharapkan Pemerintah Kecamatan untuk menjalankan program ini dengan sebaik baiknya sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP), Dengan penerapan program ini kedepannya tidak ada lagi sentimen negatif tentang pelayanan perizinan, yang selama ini setiap pengurusan yang dilakukan kecamatan terkesan rumit dan memerlukan waktu yang cukup waktu lama. Dengan program PATEN ini pihak kecamatan tidak perlu lagi ke ibukot kabupaten atau ke DPMPSTSP untuk meminta tanda tangan, cukup dilakukan di

kecamatan saja karena camat memiliki wewenang untuk menandatangani berbagai macam jenis perizinan yang telah ditentukan pemerintah Kabupaten Rokan Hilir. Jenis pelayanan yang dilimpahkan ke kecamatan salah satunya termasuk pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Dalam mensinkronisasi peningkatan pelayanan perizinan terpadu dan peluang investasi. DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir menurunkan tim pengendalian ke daerah-daerah kecamatan. Tim tersebut memiliki tugas untuk mengevaluasi pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Kecamatan (PATEN). Evaluasi tersebut berguna untuk mengetahui Pelayanan jenis apa saja yang dapat diberikan kewenangan kepada kecamatan tersebut, karena tidak semua jenis pelayanan atau kategori pelayanan dapat diberikan kepada pihak kecamatan, harus berdasarkan kebutuhan dan pertimbangan yang baik.

Jenis pelayanan yang akan berlangsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir yang berkemungkinan bisa dilimpahkan kepada pihak kecamatan antara lain;

1. pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan
2. Tanda Daftar Perdagangan
3. Tanda Daftar Industri
4. Izin Usaha Industri
5. Surat Izin Tempat Usaha
6. Izin Bangunan
7. keterangan racun,api
8. izin reklame,
9. fiscal
10. Pajak Bumi Bangunan
11. Nomor Pokok Wajib Pajak

12. Izin Mendirikan Bangunan
13. Izin trayek
14. Izin Usaha kendaraan,
15. Disiplin jalan,
16. Akte kelahiran,
17. Kartu Izin Sementara
18. Kartu Izin Menetap. dll

Salah satu bidang layanan publik yang penting adalah masalah perizinan. Perizinan merupakan aspek regulasi dan legalitas dari berbagai bidang kegiatan masyarakat yang ditetapkan oleh pejabat aparaturnya pemerintahan melalui prosedur tertentu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir kembali membuka pelayanan pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di kecamatan khusus untuk skala kecil atau ukuran tempat usaha yang kecil yakni tempat usaha yang mempunyai luas dibawah seratus meter persegi

Permasalahannya karena banyak masyarakat yang mengurus Surat Izin Tempat Usaha (SITU) tersebut yang belum terlayani di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir. Pembukaan kembali pelayanan Surat Izin Tempat Usaha atau SITU di kecamatan ini adalah untuk memperlancar pelayanan izin tempat usaha, karena banyaknya masyarakat yang mengurus Surat izin Tempat Usaha (SITU), serta untuk menertibkan semua tempat usaha yang ada di Kabupaten Rokan Hilir sehingga diharapkan dapat terciptanya iklim persaingan usaha yang kondusif, dan berkembangnya dunia usaha di Kabupaten Rokan Hilir, juga demi tersedianya lapangan kerja di Kabupaten Rokan Hilir.

Salah satu perizinan yang diperlukan oleh UKM (Usaha Kecil dan Menengah) adalah SITU (Surat Izin Tempat Usaha).SITU (Surat Izin Tempat Usaha) adalah syarat mutlak yang harus dimiliki oleh baik itu Badan Usaha milik Perusahaan (milik banyak orang) maupun Badan Usaha Milik Perseorangan.SITU dikeluarkan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir.

Adapun Syarat untuk pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yaitu:

- a. Permohonan bermaterai 6.000
- b. Photo copy KTP pemohon (pemilik)
- c. Photo Copy bukti penguasaan hak atas tanah, surat tanah sertifikat
- d. Photo Copy akte pendirian perusahaan/ perubahannya
- e. Photo Copy IMB (usaha besar)
- f. Surat pernyataan sepadan
- g. Rekomendasi kelurahan
- h. Pas photo warna 3x4 4 lembar
- i. Photo copy pembayaran retribusi daerah (Ho)
- j. Materai 6 000 2 lembar

Sedangkan syarat untuk Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Perpanjangan cukup melampirkan beberapa persyaratan sebagai berikut, yaitu :

- a. Permohonan bermaterai 6.000
- b. Photo copy KTP pemohon (pemilik)
- c. Photo Copy akte pendirian perusahaan/ perubahannya
- d. Pas photo warna 3x4 4 lembar

- e. Photo copy pembayaran retribusi daerah (Ho)
- f. Materai 6 000 2 lembar
- g. Photo Copy IMB
- h. SITU yang lama.

Berikut ini dapat dilihat jumlah unit usaha kecil dalam hal ini yang mengurus Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1. 1 Jumlah Perkembangan Permohonan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2015 – 2017

Thn	Jumlah Permohonan (SITU)	Telah Selesai Proses	% Penyelesaian	Hari Kerja /bulan	Hari Kerja Setahun	Rata-rata sehari pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
2015	97	61	62,5 %	22	264	3
2016	92	66	71,7%	22	264	3
2017	94	66	70,2 %	22	264	3

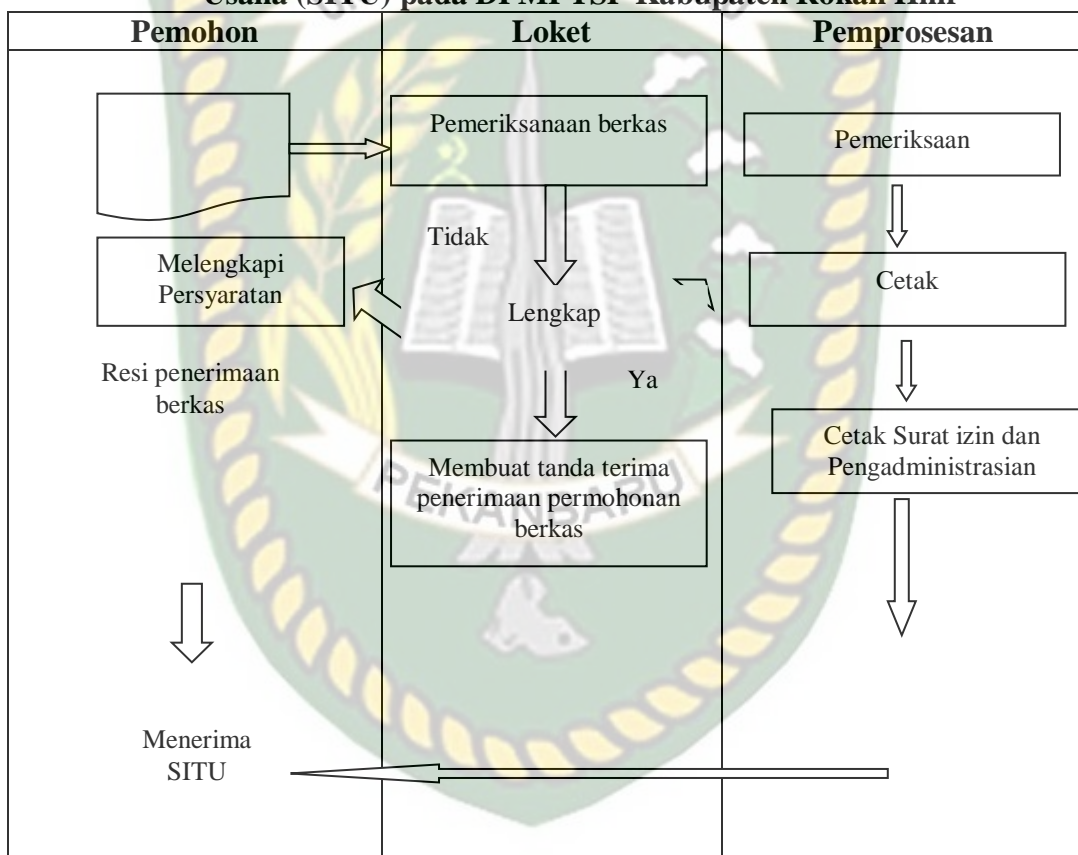
Sumber :DPMPTSPKabupaten Rokan Hilir,2017

Dari tabel diatas dapat dilihat tingkat penyelesaian permohonan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir selama tahun 2015-2017 rata-rata penyelesaian pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dalam satu hari adalah 3 permohonan. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir memandang perlu untuk mendelegasikan sebagian wewenang pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yang berada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir kepada setiap kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir. Dengan demikian Pemerintah Daerah Kabupaten

Rokan Hilir berharap kedepannya agar pelayanan terhadap pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kabupaten Rokan Hilir dapat berjalan dengan baik.

Berikut ini akan dijelaskan bagaimana proses pengurusan pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel 1. 2Skema Pelayanan Permohonan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir



Sumber :DPMPTSPKabupaten Rokan Hilir,2017

Penjelasan dari skema diatas adalah dapat dilihat dari masyarakat yang mengurus Surat Izin Tempat Usaha(SITU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir dalam hal ini disebut Pemohon pertama sekali datang langsung menuju loket informasi,

disini pemohon akan dilayani untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai tata cara pengurusan Surat Izin Tempat Usaha(SITU) yang akan dilakukan oleh Pemohon, setelah mendapatkan informasi si pemohon diarahkan ke loket pelayanan perizinan yang mana di loket tersebut pemohon menyerahkan berkas pengurusan Surat Izin Tempat Usaha berupa persyaratan untuk membuat Surat Izin Tempat Usaha kepada petugas yang ada di loket pelayanan perizinan, kemudian dilakukan pemeriksaan oleh petugas pelayanan perizinan, apabila berkas tidak lengkap akan dikembalikan kembali kepada pemohon, sebaliknya jika berkas sudah lengkap maka pegawai dibagian loket pelayanan perizinan akan Membuat tanda terima penerimaan permohonan berkas oleh sipemohon dan berkas sipemohon akan dicetak dan dilakukan langkah-langkah pengadministrasian sesuai dengan surat izin yang ingin dibuat, setelah selesai pihak pemohon bisa datang untung mengambil Surat Izin Tempat Usaha(SITU) sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel 1.3Jumlah Perkembangan Permohonan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada DPMPTSPKabupaten Rokan Hilir Tahun 2016 – 2017 menurut jenis usaha

No	Jenis Usaha	Jumlah	Izin	Tidak ada izin
1	Rumah makan	17	13	4
2	Penangkaran Walet	15	7	8

Sumber :DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir,2017

Dalam hal ini diketahui bahwa tim teknis yang menangani mekanisme kerja perizinan adalah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir yang sebelumnya telah berkoordinasi dengan beberapa instansi terkait antara lain : Dinas Perdagangan, Dinas Perindustrian, dinas Kesehatan, Bappeda serta Dispenda. Dalam penerbitan Surat Izin Tempat Usaha di Kabupaten Rokan Hilir ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir telah mendapatkan wewenang penuh untuk penerbitannya tanpa perlu lagi berkoordinasi dengan instansi terkait, pertimbangan ini diambil untuk memangkas jalur birokrasi yang berliku-liku.

1. Perbedaan Layanan Terpadu Satu Pintu dengan Layanan Terpadu Satu Atap

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki keunggulan yang lebih dari Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Atas dasar itu lah Pemerintah mengutamakan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari pada Pelayanan Terpadu Satu Atap. Pelayanan Terpadu contohnya adalah seperti pelayanan yang dilakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sedang Layanan Terpadu Satu Atap contohnya adalah seperti pelayanan yang dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal (SAMSAT). Samsat atau dalam bahasa Inggris adalah *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu system terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”. Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ).

Sebelum membahas tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir perlu diketahui perbedaan antara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap. Adapun perbedaan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap dapat dibedakan dari berbagai aspek seperti aspek wewenang dan penandatanganan, koordinasi, prosedur pelayanan, pembinaan dan pengawasan, kelembagaan, pencapaian target retribusi, status kepegawaian.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari perbandingan sebagai berikut;

a. Aspek Wewenang dan Penandatanganan

Pelayanan terpadu satu pintu wewenang dan penandatanganan berada di satu pihak sedangkan pelayanan terpadu satu atap wewenang dan penandatanganan masih dibanyak Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

b. Aspek Koordinasi

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP);

1. Koordinasi lebih mudah dilakukan
2. Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berperan sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam analisis, sedangkan

Layanan terpadu satu atap koordinasinya lebih sulit karena kewenangan dan penandatanganan di banyak instansi terkait

c. Aspek Prosedur Pelayanan

Pelayanan terpadu satu pintu penyederhanaan prosedur lebih mudah karena koordinasi berada ditangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sedangkan pelayanan terpadu satu atap prosedur sulit dilaksanakan karena ego sektoral dibanyak instansi terkait

d. Aspek Pembinaan dan Pengawasan

Pelayanan terpadu satu pintu pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab berada ditangan Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sedangkan pelayanan terpadu satu atap (PTSA) pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab dibanyak instansi terkait

e. Aspek Kelembagaan

Pelayanan terpadu satu pintu berbentuk Kantor/Badan atau Dinas, sedangkan pelayanan terpadu satu atap biasanya berperan sebagai loket penerima, yang pusatnya berbentuk penyalur

f. Aspek Pencapaian Target Retribusi

Pelayanan terpadu satu pintu sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan, PTSP tidak diberi target pencapaian, sedangkan pelayanan terpadu satu atap sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan Organisasi ini diberikan beban target pencapaian

g. Aspek Status Kepegawaian

Pelayanan terpadu satu pintu, status staf tetap penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sedangkan pelayanan terpadu satu atap sebagian besar staf dari banyak instansi terkait

2. Perbandingan Dengan Penelitian skripsi terdahulu

Penulis menyadari bahwa pembahasan mengenai pelayanan telah banyak dibuat pada skripsi terdahulu, meskipun demikian penulis kembali mengangkat penelitian mengenai pelayanan karena penulis memandang perlu untuk kembali memperdalam kajian tentang pelayanan karena setiap saat system pelayanan berkembang dari waktu ke waktu. Jika kita tidak mengikuti perkembangan ini maka bukan tidak mungkin kita akan ketinggalan dalam sektor pelayanan. Sejalan dengan fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik atau pelayanan prima kepada

masyarakat, karena pelayanan yang baik merupakan suatu kebutuhan yang mutlak dalam suatu negara. Dengan keyakinan pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga tujuan bernegara dapat tercapai.

pada Skripsi ini Penulis memberikan penjelasan secara deskriptif kualitatif yang lebih mendalam jelas dan luas tentang pelayanan, yang mana penulis mencoba menjelaskan lebih mendalam lagi dari setiap aspek yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan. Penulis juga menjelaskan perbedaan antara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang mana pada skripsi terdahulu tidak ditemukan oleh penulis,

Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah yang mana dalam penelitian ini penulis lebih menekankan pada pelayanan SITU (Surat Izin Tempat Usaha) yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir tanpa melalui instansi lainnya. Penelitian ini lebih menjelaskan mengenai penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, khususnya pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

Tabel 1.4 Perbandingan Dengan Penelitian Skripsi Terdahulu

No	Judul	Indikator	Lokasi	Konsep	Fenomena
1	Budi Linstianto 077310119 Pelayanan Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha dengan Modal di atas Rp.100.000.000 Di Badan Penanaman Modal Kota Pekanbaru	<i>Pertama</i> , Responsivitas <i>Kedua</i> , Responsibilitas.. <i>Ketiga</i> , Akuntabilitas <i>Keempat</i> , Keadilan. <i>Kelima</i> , Efisiensi Pelayanan	Badan Penanaman Modal Kota Pekanbaru	Pelayanan adalah sebagai suatu yang berupa jasa memiliki karakteristik tidak nyata (<i>intangibile</i>) tapi dapat dirasakan	- Kurangnya jumlah SDM yang ada Jumlah SDM terlatih masih kurang
2	Ilham Saputra 085210091 Pelayanan Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha Di Kantor Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir	- Waktu - Biaya - Prosedur - Kompetensi	Di Kantor Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir	Alwi S. Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi; 2001	Masih ada oknum pegawai meminta biaya lebih

B. Perumusan masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada dari penyelenggaraan pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), adapun keluhan masyarakat pada dasarnya bermuara pada ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) untuk pelayanan yang diberikan Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hilir, meliputi :

1. Lamanya waktu pengurusan perizinan tempat usaha yang semestinya selesai sehari, hal ini diketahui dari prasurvey, bahwa pengurusan izin lambat dan pegawai tidak berada di tempat sehingga baru selesai hingga satu minggu.
2. Dalam pengurusan SITU terutama dalam pengurusan izin masih ada oknum pegawai yang meminta biaya lebih dari biaya yang telah ditetapkan yang semestinya gratis namun bisa dikenakan biaya sebesar Rp.50.000, atau lebih hal ini disebabkan karena adanya prosedur yang panjang dalam pengurusan SITU.

Dari permasalahan diatas, maka penulis berkeinginan melakukan penelitian lebih jauh, dengan mengemukakan judul : **Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir.**

Berdasarkan pendahuluan yang telah di uraikan dalam latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian yang diajukan oleh Penulis adalah sebagai berikut **"Bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir?"**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan atau kendala-kendala dalam memberikan pelayanan publik dari Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir.

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Bahan Masukan bagi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir
- b. Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui karya ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang didapat selama kuliah
- c. Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang kebijakan pemerintahan, organisasi dan strategi manajemen pemerintahan.