

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan dibutuhkan oleh setiap manusia untuk menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Masyarakat merupakan pengguna berbagai jasa pelayanan yang diberikan pemerintah dalam suatu instansi-instansi yang didalamnya terdapat sejumlah pegawai yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pelayanan publik. Bahwa pelayanan publik adalah urusan wajib pemerintah yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dengan kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah masyarakat berharap semua keinginan dalam segala segi dapat terpenuhi dan terpuaskan.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Aparatur pemerintah harus bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif karena pada dasarnya sistem demokrasi kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu Keputusan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Kata efektivitas itu sendiri, memiliki unsur-unsur yang menjadi perhatian kepada masyarakat. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal, yakni dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif berarti menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya serta penggunaan sumber daya yang minimal dalam mencapai hasil kerja yang maksimal. Hal ini selalu diharapkan tidak hanya di pusat swasta, tetapi juga pada semua tingkat

pemerintahan baik itu dari pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif.

Efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ada, namun masih ada saja publik yang kurang merespon akan hal ini karena tidak diharapkan oleh publik, yakni dari segi biaya masih banyak calo-calo yang berdatangan dalam proses pelayanan, sehingga anggapan masyarakat bahwa melakukan proses pelayanan itu berbayar padahal sebenarnya gratis. Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena perlunya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam hal pemenuhan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mungkin mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan. Walaupun anggaran rutin dan pembangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini semakin membengkak, namun kenyataannya masyarakat selalu merasa belum puas terhadap kualitas jasa maupun barang yang telah diberikan oleh instansi, padahal kata pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha ataupun kegiatan yang bersifat jasa.

Seiring dengan perkembangan pemerintahan di daerah, maka berbagai jenis pelayanan pun mengalami perkembangan pula. Ada daerah yang memiliki jenis pelayanan yang sedikit, namun ada pula daerah yang memiliki jenis pelayanan yang relatif banyak. Setiap pemerintah daerah memiliki jenis pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas yang dihadapi oleh masing-masing daerah. Lembaga pelayanannya pun berbeda-beda, baik

penyelenggara maupun nama dan bentuk dari lembaga penyelenggara pelayanan. Ada pelayanan yang masih dilakukan oleh dinas-dinas atau kantor-kantor teknis, tetapi ada pula pelayanan publik yang telah memiliki lembaga pelayanan sendiri.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan perizinan yang terdapat di Kabupaten Cianjur yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yang merupakan lembaga yang memegang peranan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Cianjur, sebagaimana dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cianjur.

Beberapa jenis pelayanan perizinan berdasarkan Perbup Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Pemberian Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur, yaitu diantaranya Perizinan dan Non Perizinan di Bidang Ekonomi, Perizinan dan Non Perizinan di Bidang Pembangunan, Perizinan dan Non Perizinan di Bidang Ekonomi Penanaman Modal. Peneliti membatasi kajian yaitu lebih menghususkan pada Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Bidang Pembangunan yang di dalamnya membahas Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Penelitian tentang efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan penting dilakukan karena IMB adalah surat bukti dari Pemerintah Daerah bahwa pemilik bangunan dapat mendirikan bangunan sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan

berdasarkan rencana teknis bangunan yang telah disetujui oleh Pemerintah Daerah. Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk menuntut adanya pengawasan agar tidak terjadi penyalahgunaan lahan dan mencegah timbulnya monopoli lahan. Dengan demikian, IMB sangat penting dalam mengontrol pembangunan dan perkembangan jumlah bangunan.

DPMPTSP Kabupaten Cianjur dituntut untuk dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat Kabupaten Cianjur. Namun pada kenyataannya, berdasarkan laporan evaluasi kegiatan yang tercantum di web resmi DPMPTSP Kabupaten Cianjur, pelayanan yang diberikan dinilai belum efektif dan optimal juga cenderung lamban dan inefisien, khususnya dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Masyarakat banyak mengeluhkan karena sebagai orang yang mendapat layanan, belum merasa puas dengan baik dari segi waktu, prosedur, dan mutu pelayanan.

Masalah yang peneliti peroleh berdasarkan laporan evaluasi kegiatan yang tercantum di web resmi DPMPTSP Kabupaten Cianjur, dalam proses pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan ini ada beberapa kendala yang sering ditemui diantaranya, masyarakat banyak yang tidak mau mengurus perizinan karena rumit dan syarat yang begitu banyak. Masyarakat juga mengeluhkan lamanya proses pengurusan izin mendirikan bangunan, meskipun syarat yang diajukan pemohon sudah di lengkapi, namun terkesan lamban dalam pelayanan. Selain itu, data yang diperoleh dari cekupdate.com diduga maraknya pungutan liar dilakukan oknum pegawai nakal yang meminta sejumlah uang tanpa melihat

aturan yang berlaku masih terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur. Kemudian masalah yang ditemukan selain permasalahan di atas, masyarakat juga belum paham tentang pelayanan perizinan dan non perizinan yang bisa di akses secara *Online* melalui internet. Diberlakukannya sistem perizinan yang baru yaitu *Online Single Submission* (OSS) yang perlu penyesuaian baik dari SDM maupun pemohon izin.

Proses pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan menjadi perhatian mendasar bagi publik khususnya di Kabupaten Cianjur, karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada indikator masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki izin pada saat mendirikan bangunan.

Data dan informasi yang diperoleh dari kompas.com yang diakses pada tanggal 27 September 2019 pukul 19.00, di Cianjur banyak pengusaha mendirikan bangunan tanpa didasari ataupun tanpa memiliki surat izin mendirikan bangunan (IMB). Banyaknya perusahaan yang menganut sistem bangun dulu izin belakangan, boleh jadi karena lemahnya sosialisasi dari pihak dinas atau instansi terkait atau mungkin juga pihak pengusaha merasa aman karena ada yang mendapat lampu hijau dari oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga pihak pengusaha berani melanggar. Atau mungkin pula tidak sabar ingin segera membangun sambil menunggu selesainya perizinan.

Tabel 1.1**Pencapaian Realisasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Tahun 2017-2019**

No	Jenis Perizinan	Tahun	Jml	Target	Realisasi	Capaian
1	Izin Mendirikan Bangunan	2017	608	8.250.543.525,00	8.135.736.290,00	75,85%
2	Izin Mendirikan Bangunan	2018	687	14.292.004.021,00	9.739.759.000,00	68,15%
3	Izin Mendirikan Bangunan	2019	567	13.859.002.900,00	8.208.584.000,00	66,90%

Sumber: Lakip DPMPTSP Kabupaten Cianjur, 2019

Berdasarkan permasalahan dari data tersebut peneliti mendapatkan bahwa index presentasi izin mendirikan bangunan (IMB) mengalami penurunan, diduga permasalahan tersebut muncul dikarenakan rumit dan lamanya proses pembuatan izin mendirikan bangunan karena kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur.

Berdasarkan data dan permasalahan di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur. Atas dasar latar belakang permasalahan

tersebut, maka peneliti menganggap penting untuk dilakukan peneliti lebih lanjut dan mengangkat permasalahan tersebut dalam judul skripsi **“Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka perlu adanya identifikasi masalah untuk mempermudah penjelasan. Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan rumit dan syarat yang begitu banyak.
2. Tidak adanya kepastian dan ketepatan waktu yang mengakibatkan lamanya proses pengurusan imb dan tidak beresnya pelayanan imb meskipun syarat yang diajukan pemohon sudah lengkap.
3. Masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum pegawai nakal.
4. Masyarakat belum paham tentang pelayanan perizinan yang baru yaitu *Online Single Submission* (OSS).
5. Banyaknya pengusaha mendirikan bangunan tanpa memiliki surat izin mendirikan bangunan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana efisiensi pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Cianjur?
2. Bagaimana prosedur pelayanan pemberian IMB di DPMPTSP Kabupaten Cianjur?
3. Bagaimana responsivitas pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur?

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi maksud dan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efisiensi pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Cianjur.
2. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pemberian IMB di DPMPTSP Kabupaten Cianjur.
3. Untuk mengetahui responsivitas pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan dan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, peneliti menggolongkan kegunaan penelitian ini menjadi dua, yakni secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoretis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan lebih mendalam bagi peneliti khususnya dalam bidang administrasi publik untuk mengkaji dan menganalisis tentang efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu cara bagi peneliti untuk mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan kelas dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

b. Bagi Instansi

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan masukan bagi Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dan sebagai referensi dengan bidang yang sama secara mendalam.

F. Kerangka Pemikiran

Apa yang dikerjakan dalam dunia administrasi publik adalah yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, yang salah satunya menyangkut pemberian pelayanan. Aparatur pemerintah harus dapat memberikan layanan publik kepada masyarakat yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, dan responsif. Secara umum, kegiatan pelayanan publik dapat dilihat dari apa yang secara formal dilakukan oleh lembaga departemen dan non departemen, sementara di daerah adalah yang dilakukan oleh dinas, badan, dan kantor.

Dalam penelitian ini, permasalahan yang diangkat dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur yaitu tentang pemberian pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang mengalami hambatan dalam proses pembuatannya, pelayanan yang diberikan dinilai belum efektif dan optimal serta lamban. Masyarakat banyak mengeluhkan belum merasa puas dengan baik dari segi waktu, prosedur, dan mutu pelayanan.

Dari pernyataan diatas, untuk dapat menciptakan efektivitas pelayanan publik yang baik dalam organisasi maupun instansi maka perlu dilakukan landasan pelaksanaan daripada efektivitas pelayanan publik yang sesuai dengan harapan yang diinginkan dengan mengikuti cara-cara pengukuran efektivitas pelayanan publik.

Dalam proses pembahasan dan pemecahan dalam penelitian memerlukan landasan teori yang tujuannya untuk mengetahui teori-teori yang akan digunakan mempunyai korelasi serta relevansi dengan variabel yang terdapat pada judul penelitian. Adapun landasan teori yang penulis anggap relevan untuk menggambarkan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan yaitu menggunakan teori efektivitas dari Lubis & Huseini.

Menurut (Lubis & Huseini, 2009: 55) bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran. Jadi, efektivitas merupakan sebuah konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan bagian organisasi dalam usaha mencapai sasaran.

Untuk mengukur efektivitas terdapat tiga pendekatan yang digunakan, dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan proses (*process approach*) yang dikemukakan oleh (Lubis & Huseini, 2009: 55) dalam bukunya Pengantar Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro. Pendekatan proses memandang efektivitas sebagai tingkat efisiensi dan kondisi (kesehatan) organisasi internal. Pendekatan ini berpandangan bahwa pada organisasi yang efektif, proses internal berjalan

dengan lancar, karyawan bekerja dengan gembira dan merasa puas, kegiatan setiap bagian terkoordinasi secara baik dengan produktivitas yang tinggi.

Adapun indikator-indikator yang termuat dalam pendekatan proses antara lain:

1. Efisiensi Pelayanan

yaitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan perbandingan yang terbaik antara hasil (*output*) dan pemasukan (*input*). Adapun indikator efisiensi dalam pelayanan yaitu:

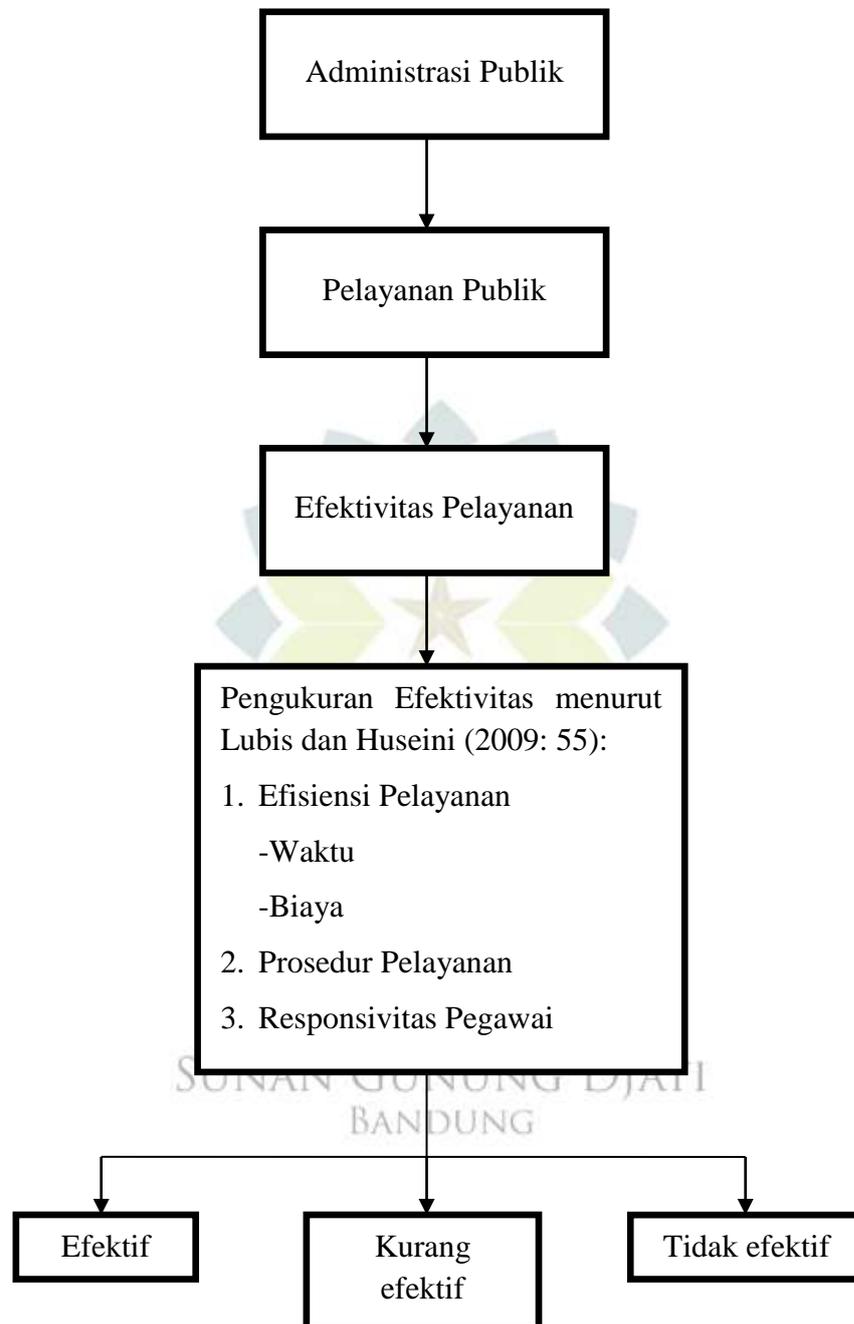
- a) Waktu pelaksanaan yaitu bahwa waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b) Biaya yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Prosedur Pelayanan

yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari persyaratan dan kesederhanaan alur pelayanan.

3. Responsivitas Pegawai

yaitu daya tanggap pegawai dalam mendengar keluhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga menyangkut keramahan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka proposisi dari penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cianjur, efektif apabila didasarkan pada tiga kriteria pengukuran keberhasilan efektivitas pelayanan publik yaitu: efisiensi pelayanan, prosedur pelayanan, dan responsivitas pegawai.

H. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian mengenai pembuatan izin mendirikan bangunan (IMB) telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Pengambilan penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan perbandingan dan acuan, serta untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian yang telah dilakukan. beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dikutip dari beberapa sumber penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian oleh (Muhammad, Bekti, and Munajat 2018) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro Berbasis Online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL)”.

Permasalahan yang muncul dalam penelitian ini, Pertama Masih sering terjadinya error dalam aplikasi dan Kedua Waktu proses yang begitu lama sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penulis

menggunakan 7 Karakteristik Pelayanan Online dan Pelayanan Tradisional yang dikemukakan oleh James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons dalam bukunya “Service Management Operation Strategy and Information Technology”. Penulis menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan Populasi yang diambil yaitu 189 dengan Sampel 96 Responden. Hasil dari penelitian ini bahwa Aplikasi GAMPIL sudah berjalan dengan baik, dimana para pemohon yang ingin melakukan perizinan terutama pada perizinan Usaha Kecil Mikro Mulai dari segi fitur yang terdapat didalam Aplikasi GAMPIL yang dapat dipahami oleh pemohon, syarat dan prosedur yang harus dipenuhi tidak membuat para pemohon kesulitan untuk didapatkan serta regulasi yang jelas terhadap proses pembuatan perizinan Usaha Kecil Mikro ini. Selain itu, dengan adanya Aplikasi GAMPIL membuat masyarakat bisa menilai kinerja dari para pegawai DPMPTSP dan mengetahui sejauh mana proses perizinan yang telah berjalan setelah pendaftaran yang dilakukan oleh pemohon melalui Aplikasi GAMPIL.

2. Penelitian oleh (Rahman, Bekti, and Munajat 2019) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis”.

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan, dan studi lapangan berupa observasi dan wawancara dengan enam informan yaitu, Kepala DPMPTSP, Kabid Perizinan, Kabid Pengaduan dan Advokasi, Petugas Frontliner, Kabid Kepegawaian dan Pemohon Perizinan IMB.

Pengamatan langsung pada Bidang Pelayanan dan Bidang Umum, serta telaah dokumen di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis belum optimal. Karena masih terdapat faktor diskriminasi dalam pelayanan, kurangnya transparansi dalam hal biaya, kurangnya sosialisasi terkait perizinan, lamanya rekomendasi tim teknis yang tidak sesuai dengan ketentuan SOP selama 14 hari dikarenakan terdapat kurangnya SDM. Kekurangan dalam penerapan *e-service* dikarenakan pelayanannya belum sepenuhnya online dan masih menggunakan panduan secara manual dikarenakan kurangnya SDM yang bisa mengelola website online, kendala lainnya belum adanya *Online Single Submission* (OSS) yang memungkinkan semua instansi bekerja secara integritas tanpa harus datang langsung ke DPMPTSP untuk melaporkan kemajuan kinerjanya.

3. Penelitian oleh (Rahardjo 2012) yang berjudul “Analisa Efektivitas Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Perusahaan Penanaman Modal Asing di Sektor Perdagangan Penjualan Langsung”.

Penelitian ini membahas mengenai analisa efektivitas kebijakan pelayanan terpadu satu pintu terhadap perusahaan penanaman modal asing di sektor perdagangan penjualan langsung. Dengan adanya kebijakan tersebut, perusahaan melewati lima tahapan perizinan dan melalui empat institusi untuk dapat memenuhi kegiatan usahanya di Indonesia secara komersial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan tersebut belum efektif karena walaupun terjadi penurunan biaya dan waktu namun penurunan tersebut tidak signifikan dan persepsi pelaku usaha bernilai cukup. Untuk mendukung kebijakan tersebut, harus

dilakukan pelimpahan kewenangan dari berbagai macam instansi dan didirikannya lembaga pemantau kebijakan.

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Fahri Juarsa Muhammad, Herijanto Bekti, M.D. Enjat Munajat (2018) Jurnal- Universitas Padjajaran	Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Mikro Berbasis Online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL)	Penelitian menggunakan pendekatan deksriptif yang sama-sama meneliti mengenai efektivitas pelayanan.	Teori yang digunakan, lokasi penelitian, dan metode penelitian.
2	Gina Sofia Rahman, Herijanto Bekti, dan M.D Enjat Munajat (2019) Jurnal- Universitas Padjajaran	Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis	Penelitian sama-sama membahas izin mendirikan bangunan di DPMPTSP dan menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Teori yang digunakan dan lokasi penelitian.
3	Maria Sukmawati Rahardjo (2012) Tesis- Universitas Indonesia	Analisa Efektivitas Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Perusahaan Penanaman Modal Asing di Sektor Perdagangan Penjualan Langsung	Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif.	Teori yang digunakan, jenis penelitian, objek penelitian, dan lokasi penelitian.

Sumber: Hasil penelitian (diolah penulis), 2020