DEMOKRASI : Jurnal Ilmu Pemerintahan UM Lampung
Vol. 3 No 2, September-2023
ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DALAM MEWUJUDKAN TERTIB RENCANA TATA BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL SATU PINTU DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Sinta Apriyani[1]

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran

sintaapriyyani@gmail.com[1]

ABSTRACT

There are still many people who are disobedient and reluctant to apply for permits, even though the permit service process at the Investment and One-Stop Services Office of Bandar Lampung City has provided easy service. The method in this study uses a literature review. Data sources use secondary data sources in the form of documents, laws and regulations, articles and books. This is because there are still many people who think that licensing is like the old pattern which is difficult and convoluted. From the results of research by researchers in the field, in the city of Bandar Lampung, there is in the Antasari area in the city of Bandar Lampung, where there is a food and beverage business by constructing buildings without a building permit (IMB), and this trading business license (SIUP) is one of the inhibiting factors. in licensing services. This problem is of course a concern for the Investment Service and One Stop Integrated Services of Bandar Lampung City to provide understanding and outreach to all elements of the Bandar Lampung City community that the permit service process at DPMPTSP provides easy, accountable, friendly, fair, simple, sympathetic services and safe.

Keyword: *Licensing, Public Services, Investment Service*

ABSTRAK

Masih banyak masyarakat yang kurang taat dan enggan untuk mengurus surat perizinan, padahal proses pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung sudah memberikan kemudahan pelayanan. Metode dalam penelitian ini menggunakan kajian literatur. Sumber data menggunakan sumber data sekunder berupa dokumen, peraturan perundang-undangan, artikel dan buku. Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa perizinan itu seperti pola-pola lama yang sulit dan berbelit-belit. Dari hasil penelitian peneliti di lapangan terdapat di Kota Bandar Lampung

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

terdapat di kawasan Daerah Antasari di Kota Bandar Lampung ada usaha makanan dan minuman dengan membangun bangunan tanpa Izin Membangun Bangunan (IMB), dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ini merupakan salah satu faktor penghambat dalam pelayanan perizinan. Masalah ini tentunya menjadi perhatian bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung untuk memberikan pemahamam serta sosialisasi ke seluruh elemen masyarakat Kota Bandar Lampung bahwa proses pelayanan perizinan di DPMPTSP itu memberikan layanan yang mudah, akuntabel, bersahabat, adil, sederhana, simpatik, dan aman.

Kata Kunci : Perizinan, Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan dasar pejabat pemerintah untuk melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Pada dasarnya, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk mempermudah masyarakat mewujudkan kesejahteraan. Kebutuhan dan tuntutan warga terhadap kebijakan pelayanan publik telah menunjukkan bahwa semakin penting untuk menanggapi birokrasi pemerintah, terutama di era globalisasi saat ini. Implikasinya, saat memasuki era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah untuk menjadi pelayan publik dapat dilakukan dengan lebih optimal, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat (Munro, 2008:45). Proses pelayanan publik adalah hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pemerintah yang menggunakan pelayanan publik atau disebut sebagai pelayanan publik (*public service*), dengan pemerintah menjadi kendaraan dalam proses administrasi menjadi, sementara publik menjadi konsumen jasa (Osborne, 2010:34).

Telah terjadi perubahan dan evolusi teknologi informasi dan komunikasi yang bergerak sangat cepat dari teknologi industri ke abad baru, dalam perubahan pengetahuan berbasis masyarakat (Rog et al. 2014:35). Tantangan terbesar yang dihadapi masyarakat saat ini adalah mengendalikan kekuatan pendorong revolusi informasi yang sedang berlangsung, yang dapat bergerak ke arah yang mendukung roda pembangunan daerah melalui layanan IMB. Berbagai upaya telah dilakukan untuk memudahkan operasional usaha dengan menyederhanakan proses perizinan. Di antara 10 (sepuluh) indikator kemudahan berusaha tersebut. Survei World

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

Economic Forum (WEF) tahun 2020 menemukan bahwa ada 16 faktor yang menghambat investasi di Indonesia. Berikut tabel:

Tabel 1. Korelasi Antar Variabel

Faktor Penghambat	Skor
Korupsi	13.8
Inefesiensi Birokrasi	11.1
Akses Keuangan	9.2
Infrastruktur yang tidak memadai	8.8
Kebijakan tidak stabil	8.6
Instabilitas Pemerintah	6.5
Tarif Pajak	6.4
Etos Kerja Buruh	5.8
Peraturan Perpajak	5.2
Inflasi	4.7
Pendidikan Tenaga Kerja Rendah	4.3
Kejahatan dan Pencurian	4
Peraturan Tenaga Kerja	4
Kebijakan Kurs Asing	3.3
Kapasitas Investasi Minimum	2.5
Kesehatan masyarakat buruk	1.8

(Sumber: World Economic Forum (WEF) 2021)

Salah satu permasalahan yang muncul terkait perizinan pembangunan gedung adalah banyak pengusaha atau pemilik bangunan di Kota Bandar Lampung yang tidak memiliki izin mendirikan bangunan (IMB), kurangnya kesadaran dan kepatuhan terhadap hukum warga masih banyak yang tidak peduli dengan IMB karena prosesnya yang rumit dan memakan waktu. Bahkan, cukup banyak warga yang belum mengetahui tata cara pengurusan IMB karena instansi terkait tidak memberikan sosialisasi. Namun, dalam fenomena ini, masih banyak masyarakat Kota Bandar Lampung yang belum mengetahui regulasi atau proses persetujuannya. Hal ini dapat disebabkan oleh 2 (dua) faktor. Faktor pertama adalah tidak adanya edukasi mandiri dari pihak warga yang akan mengajukan izin untuk mengetahui cara kerja mekanisme tersebut.

Sehingga masih terjadi bangunan yang didirikan tanpa IMB karena luasnya wilayah dan kesadaran serta pengetahuan masyarakat tentang hukum tidak terlalu tinggi. Terlepas dari minimnya informasi yang diperoleh masyarakat mengenai izin mendirikan bangunan di Kota Bandar Lampung, tentunya selain minimnya informasi yang diterima masyarakat tentang izin mendirikan bangunan di kota Bandar Lampung, hal ini menjadi masalah yang sangat mendesak karena jika tidak memiliki izin mendirikan bangunan, maka pembangunan gedung tersebut tidak akan diakui oleh pemerintah.

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas kebijakan publik menurut Gie (dalam Budiani, 2007:52) menyebutkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki. Maka pekerjaan tersebut dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikendaki sebelumnya. Menurut Katz dan Kahn (dalam Steers, 1985:54) efektivitas adalah usaha mencapai keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Sedangkan menurut Emerson (dalam Handayaningrat, 2017:16) mengemukakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang dalam pelaksanaan atau proses kegiatannya tercapainya suatu hasil dan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi sehingga dapat dijadikan sebagai tolak

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

ukur sejauh mana sebuah program dapat melaksanakan fungsinya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Duncan (dalam Steers, 1985:53) mengatakan ukuran efektivitas adalah sebagai berikut: a. Pencapaian Tujuan: Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit. b. Integrasi: Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi. c. Adaptasi: Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur dalam proses pelayanan yang. Diberikan Dinas Pelayanan perizinan di Kota Bandar Lampung untuk memaksimalkan pelaksanaanya.

Berdasarkan beberapa definisi pengukuran efektivitas yang telah dikemukakan diatas, penulis memilih ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers, 1985:53). Menurut penulis bahwa tiga indikator ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh 8 Duncan sangat relevan untuk dijadikan indikator dalam makalah ini, karena dalam konsepnya mengatakan bahwa efektivitas berfokus pada pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi yang dapat memenuhi tujuan yang diharapkan yaitu efektivitas terhadap pelayanan perizinan di Kota Bandar Lampung. Selain itu, teori ini masih berkaitan dengan suatu kegiatan pelayanan publik, dimana suatu kegiatan pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dalam artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena, masalah sosial dan lain-lain (Creswell, 2016). Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dengan menggunakan buku-buku dan

literatur-literatur lainnya sebagai objek yang utama. Penulis menggunakan studi-studi terdahulu yang relevan dengan tulisan ini untuk menguji secara kritis pengetahuan tentang ide-ide dan temuan ilmiah yang dengan mengambil dari berbagai literatur yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Bandar Lampung.

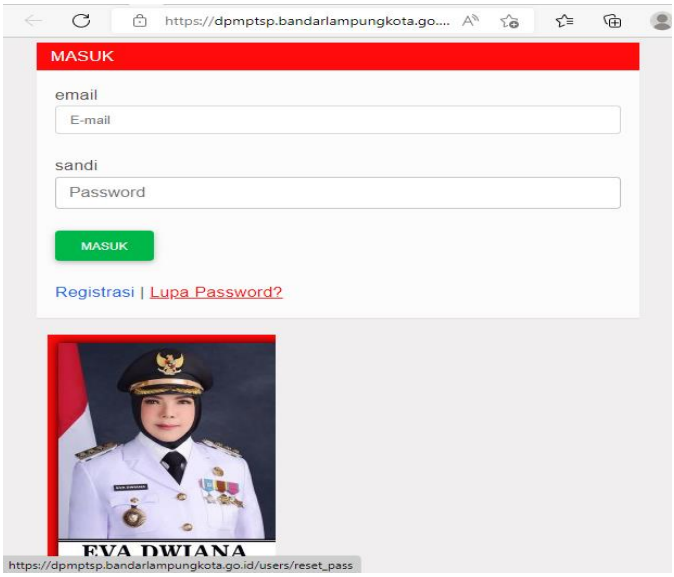
Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif milik Miles dan Huberman. Kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Terjadi secara bersamaan sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut "analisis" (Miles dan Huberman, 2014). Menurut penulis bahwa tiga indikator ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan sangat relevan untuk dijadikan indikator dalam makalah ini, karena dalam konsepnya mengatakan bahwa efektivitas berfokus pada pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi yang dapat memenuhi tujuan yang diharapkan yaitu efektivitas terhadap pelayanan perizinan di Kota Bandar Lampung. Selain itu, teori ini masih berkaitan dengan suatu kegiatan pelayanan publik, dimana suatu kegiatan pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan perizinan usaha yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung pada Bidang Pelayanan diawali dari tahap permohonan, mengecek, meneliti, koordinasi, memproses sampai ke tahap penerbitan dokumen dan menyerahkan kepada pemohon. DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah menyediakan pelayanan perizinan usaha yang dapat dilakukan secara online, melalui aplikasi Sai Betik. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Sai Betik) adalah aplikasi pelayanan perizinan usaha yang dilakukan secara online yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bandar Lampung guna memudahkan publik atau pemohon layanan dapat mengurus perizinan usaha dalam bentuk penerbitan dokumen usaha dengan memanfaatkan akses internet. Pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama

menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Pelayanan perizinan usaha online mulai diluncurkan ke publik pada bulan Oktober tahun 2018 dengan dasar Walikota Bandar Lampung Propinsi Lampung Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 49 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung.

Aplikasi Sai Betik yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Bandar Lampung dapat diakses dari situs https://www.dpmptsp.bandarlampungkota.go.id. Sebagai layanan online, aplikasi Sai Betik dapat diakses oleh pemohon untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen usaha yang aplikasinya diisi secara online dan dokumen yang telah selesai diproses dapat diambil langsung ke kantor DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Berikut tampilan aplikasi Sai Betik yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Bandar Lampung disajikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Website DPMPTSP Kota Bandar Lampung

Sumber: DPMPTSP Kota Bandar Lampung, 2022

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanam Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung dibentuk sebagai langkah dalam restrukturisasi organisasi dan perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung, dimana Peraturan Daerah ini merupakan

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

implementasi Peraturan Pemerintah Nomor: 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ditunjuk menangani bidang perizinan, dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berpedoman pada Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Melihat 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi sebagai tolak ukur untuk peneliti untuk melihat apakah efektifitas dari pelaksanaannya. Berikut peneliti paparkan:

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodesasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

Proses pelaksanaan program kerja suatu organisasi juga dilihat dari jumlah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung saat ini melayani 38 jenis perizinan, seperti izin mendirikan bangunan, izin mendirikan rumah sakit, izin usaha perdagangan, izin tempat usaha, izin usaha industry dan lain sebagainya, mengurus perizinan, apapun jenis perizinannya masyarakat tidak dikenakan biaya atau tarif. Biaya ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandar Lampung. Ketepatan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sertifikat perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung membutuhkan waktu minimal 1-14 hari kerja untuk pengurusan perizinan secara manual, sedangkan untuk pengurusan secara online hanya dibutuhkan waktu 1 hari kerja.

Tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada pemohon yang kurang mengerti prosedur atau proses pendaftaran. Padahal sudah terdapat ruang informasi untuk pemohon. DPMPTSP Kota Bandar Lampung memadai sebagai penunjang keberhasilan pelaksanaan operasional pelayanan publik secara keseluruhan sarana dan prasarana yang tersedia di DPMPTSP Kota Bandar Lampung memiliki kondisi yang terawat dan baik. Namun, masih memiliki kekurangan dalam sarana dan prasarana penyandang disabilitas/ pengguna jasa

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

layanan khusus seperti kursi roda dan sebagainya. Terkait dengan penggunaan sistem aplikasi online Sai Betik cukup baik, dengan peningkatan prosentase yang terus meningkat, namun dari masyarakat sendiri hanya sebagian saja yang bisa menggunakan, karena masih banyak pengguna yang gaptek (kurang paham teknologi), dan pengguna yang gaptek biasanya memilih datang langsung untuk proses izin tersebut. DPMPTSP Kota Bandar Lampung sudah melakukan pelayanan online sai betik dan offline (secara langsung) sudah mewujudkan pelayanan kepada masyarakat dengan SOP yang ditetapkan dalam peraturan di DPMPTSP dan pemohon SIUP hanya mengikuti arahan dari pelayanan yang diberikan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung tetapi masih terjadi pemohon yang kurang memahami proses pendaftaran dan tidak bertanya kepada petugas di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung mempunyai program kegiatan untuk meningkatkan pelayanan, kemampuan pegawai maupun pemohon dalam pelaksanaan aplikasi Sai Betik, seperti kegiatan Publikasi dan Promosi Pelayanan Perizinan dan Pengaduan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung mempunyai kegiatan seperti Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Cepat dan Keliling, Penyediaan IT Terpadu Online Pengembangan E-Perizinan dan Pengembangan Media dan Informasi Tentang Pelayanan Perizinan Kota Bandar Lampung yang diikuti oleh para Pejabat Eselon III, Eselon IV dan staf karyawan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung bertujuan untuk dapat memberikan Pembekalan Penerapan Sistem Aplikasi Perizinan kepada Aparatur di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung.

DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah memenuhi indikator dengan mengadakan kegiatan sosialisasi aplikasi online sai betik saat launching aplikasi pada tanggal 15 – 16 Juni 2022 Di Hotel Marcopolo Bandar Lampung, pelatihan kepada pegawai DPMPTSP untuk penggunaan aplikasi Sai Betik pada tanggal 22 – 23 Juli 2022 Di Hotel Marcopolo Bandar

Lampung dan bimbingan untuk para pegawai DPMPTSP disaat pengembangan aplikasi pada tanggal 20 – 21 Agustus 2022 Di Hotel Marcopolo Bandar Lampung untuk mengembangkan kinerja aplikasi yang dikembangkan sesuai kemajuan teknologi saat ini. Dengan adanya sistem administrasi pelayanan publik DPMPTSP Kota Bandar Lampung secara elektronik dan non elektroik maka dapat menjawab tantangan perubahan lingkungan atau kebutuhan yang bersifat mendadak/mendesak (pengaduan online dan perizinan online). Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih rapih terkendali, sederhana dan mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun aparatur pemerintahan**.**

Pengembangan sumber daya aparatur pelayanan mendapatkan perhatian khusus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Dimana salah satu program DPMPTSP Kota Bandar Lampung terkait sektor pengembangan SDM yaitu program peningkatan sumber daya aparatur pelayanan yang di selenggarakan dalam rangka untuk memberikan pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat Kota Bandar Lampung. Dalam program ini, aparatur pelayanan di berikan pelatihan-pelatihan pelayanan publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk itu sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung merupakan faktor penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung agar tercipta pelayanan yang baik dibutuhkan pegawai yang memiliki dedikasi dan profesional maka dari itu perekrutan pegawai mempunyai jenjang pendidikan cukup kompetetif dan cukup tersedia, kondisi ini dapat menunjang dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi secara maksimal. DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah memenuhi indikator dengan menyediakan ruang khusus bantuan untuk pemohon yang tidak memahami prosedur yang ditentukan DPMPTSP agar pemohon dapat di 82 bantu oleh pegawai yang bertugas di loket bantuan yang tersedia di depan ruang pelayanan perizinan usaha. Salah satu faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan segala fasilitas penunjang dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Fungsi dari sarana dan prasarana di dalam penyelenggaran pelayanan perizinan.

Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan khususnya di sektor sarana dan prasarana juga tidak kalah pentingnya, dimana berbagai fasilitas penunjang pelayanan telah disediakan oleh DPMPTSP. Adapun Sarana dan Prasarana di DPMPTSP Kota Bandar Lampung yang di maksud adalah fasilitas-fasilitas penunjang seperti tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi melakukan pelayanan perizinan yang dilengkapi beberapa fasilitas seperti AC, televisi, CCTV, Wireless, kotak pengaduan masyarakat serta beberapa loket pendaftaran sebagai penunjang untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan.

Selain itu fasilitas penunjang lainnya adalah ketersediaannya mobil dinas untuk program jemput antar (JA) perizinan. Ketersediaan fasilitas lainnya seperti diberlakukannya Sai Betik online berbasis internet (web site) untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi-informasi, dokumen terkait pelayanan perizinan, maupun untuk melihat aktivitas/kegiatan yang di laksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Keberhasilan dari penyelenggaraan Sistem Perizinan Online juga tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pengurusan perizinan Dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung, DPMPTSP Kota Bandar Lampung bisa lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat dalam mengurus berbagai jenis perizinan.

KESIMPULAN

DPMPTSP Kota Bandar Lampung sudah memberikan alur pendaftaran atau prosedur di DPMPTSP dengan memberikan arahan pelayanan sai betik kepada pemohon agar memahami proses yang akan mereka jalani tetapi pada sisi pemohon ada yang belum memahami proses pendaftaran. Perizinan online Sai Betik sesuai dengan kemampuan sosialisasi yang dilakukan dengan melakukan pelatihan dan bimbingan kepada para pegawai DPMPTSP Kota Bandar Lampung yang dilakukan setiap pembaruan aplikasi Sai Betik, tetapi dalam proses penerbitan yang dilakukan pegawai DPMPTSP masih terjadi keterlambatan dari

waktu yang ditetapkan. Seharusnya DPMPTSP Kota Bandar Lampung memberikan arahan/bimbingan untuk pemohon yang kurang memahami prosedur agar meminimalisir terjadinya keterlambatan penerbitan karena yang terjadi kendala terjadi pada pemohon yang tidak memahami kelengkapan berkas.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka Berupa Artikel Ilmiah:

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, DimensiIndikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Makmur. 2011. Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Bandung: Alfabeta.

Mardikanto, T. D. 2013. Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.

Moenir, H. A. S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta

Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. Polri & Aplikasi E-Government, CV. Putra Media Nusantara, Surabaya

Sedarmayanti. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Penerbit Mandar Maju.

Situmorang. M. Victor dan Juhir, Jusuf. 1993. Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Waluyo. 2007. Manajemen Publik. Bandung : Alfabeta