

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPNAKER) Kabupaten Solok berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu.<sup>1</sup> Setiap tahun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPNAKER) Kabupaten Solok melakukan inovasi untuk perbaikan pelayanan perizinan dan non perizinan agar mampu mendapatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat. Dengan adanya inovasi yang dilakukan dari dahulunya masih manual harus datang ke kantor dinas tetapi sekarang sudah bisa melalui *online* yang membuat masyarakat tidak membuang waktu untuk mengurus perizinan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, maka DPMPTSPNAKER Kabupaten Solok melakukan inovasi secara *online* agar memudahkan masyarakat dalam mengurus surat perizinan dan tidak perlu lagi untuk datang langsung ke kantor, yang bernama Sistem Informasi Perizinan (SiSFO Izin). Yang mana sistem ini di harapkan mampu memudahkan masyarakat dalam proses mengurus perizinan, dan juga mampu meningkatkan sistem pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.

---

<sup>1</sup> Peraturan Bupati Kabupaten Solok Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok

Sisfo izin merupakan wujud inovasi dalam pelayanan administrasi perizinan yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi sektor non berusaha untuk memperoleh perizinan berbasis digital. Terkait hal ini Bupati Kabupaten Solok juga menerbitkan Surat Edaran Nomor 506/396/DPMPTSPNAKER-2021 tentang Pelayanan Perizinan Non Berusaha secara online. Layanan ini memiliki keunggulan yaitu dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan komputer atau smarthphone sehingga pelaku usaha tidak perlu lagi mengurus perizinannya dengan mendatangi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk pendaftaran dan pengantaran bekas perizinan.<sup>2</sup>

Namun, inovasi yang telah dirancang oleh pemerintah seperti pemanfaatan layanan Sisfo Izin dalam pemberian pelayanan masih belum sesuai dengan target yang diinginkan. Masyarakat masih mengalami kendala dalam menerima pelayanan dalam mengakses informasi, kurangnya sosialisasi yang menyebabkan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui bagaimana prosedur dalam pengurusan perizinan dengan sitem Informasi (Sisfo Izin) ini. Ketersediaan jaringan dan sarana pendukung juga menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan ini. Serta, stigma masyarakat yang beranggapan surat perizinan ini tidak perlu.

Dengan beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi tersebut membuat masyarakat kesulitan terlebih di situasi saat ini. Sehingga memaksa

---

<sup>2</sup> Surat Edaran Nomor 506/396/DPMPTSPNAKER-2021 tentang Pelayanan Perizinan Non Berusaha Secara Online

masyarakat untuk kembali ke cara manual dengan mendatangi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok. Padahal disaat sekarang ini sangat dibutuhkan bentuk peranan yang lebih efektif dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan terhadap perizinan tersebut bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima yang efektif dari pemerintah dengan tetap mengurangi titik kumpul atau interaksi antara masyarakat dengan petugas dan agar mempercepat proses perizinan tersebut.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>3</sup> Yang kemudian diatur lagi dalam Pasal 2 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha bahwa penyelenggaraan perizinan dan non perizinan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengharuskan untuk menggunakan pelayanan secara elektronik.<sup>4</sup> Peraturan ini menekankan bahwa ada beberapa poin penting dalam perizinan yaitu, pengawasan proses perizinan oleh Satuan Tugas (SATGAS) percepatan pelaksanaan berusaha, perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adanya standar perizinan serta pelayanan

perizinan secara elektronik.

Pelayanan publik hadir ditengah-tengah masyarakat dalam rangka mengatasi segala permasalahan yang ada di masyarakat. Pemberian pelayanan harus diberikan oleh pemerintah secara baik sehingga permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat teratasi dan puas terhadap pelayanan publik yang diberikan. Dalam perkembangannya, seiring dengan pemanfaatan komputer dan internet yang telah menyentuh hampir semua sektor kehidupan tak terkecuali urusan pemerintahan, menyebabkan beberapa hal yang harus disesuaikan termasuk pemberian pelayanan administrasi perizinan berbasis digital. Perubahan ini membantu membuat proses pelayanan perizinan yang sebelumnya rumit menjadi lebih efektif dan efisien. Sehingga, mampu mewujudkan pengolahan dan pengelolaan data administrasi yang selalu up to date.<sup>3</sup>

Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar- benar dapat melayani secara santun dan professional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam

---

<sup>3</sup> Indrajit, R. E. 2006. Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi. Yogyakarta: Andi.

memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik.<sup>4</sup>

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa permasalahan yang sering dijumpai di tengah masyarakat pengurusan perizinan yaitu, lambatnya sistem perizinan pelayanan yang artinya para pegawai bekerja tidak sungguh-sungguh dan prosedur pelayanan tidak sesuai dengan ketentuannya, tidak fokusnya pegawai terhadap sistem pelayanan kepada masyarakat yang artinya pegawai lebih mendahulukan kepentingan pribadi ketimbang kepentingan masyarakat, dan aturan yang di buat tidak konsisten dilaksanakan oleh pegawai.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat judul untuk penelitian ini **“Inovasi Pelayanan Perizinan melalui Sisfo Izin pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan perizinan melalui Sisfo Izin pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok?
2. Apa saja kendala inovasi pelayanan perizinan melalui Sisfo Izin di Dinas

---

<sup>4</sup> Selvi, R. Zaili, R. dan Febri, Y. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3: Hal 412-419.

Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok?

3. Bagaimanakah upaya untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan melalui Sisfo Izin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan perizinan melalui Sisfo Izin pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala inovasi pelayanan perizinan melalui Sisfo Izin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan melalui Sisfo Izin di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Solok.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini penulis bagi menjadi 2 bagian, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperkaya ilmu

pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi perizinan khususnya untuk memperdalam pengetahuan mengenai pelayanan administrasi perizinan melalui Sisfo Izin. Selain itu, dapat meningkatkan pengetahuan peneliti mengenai perbandingan antara fakta di lapangan dengan teori-teori yang digunakan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Ekasakti sehingga bisa memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat secara Praktis

- a) Bagi Penulis penelitian ini dapat mempraktikkan semua keterampilan dan pembelajaran yang telah diperoleh dari kampus dan bahan bagi peneliti untuk terus mengembangkan ilmu dan kemampuan yang nantinya akan digunakan saat menghadapi dunia kerja.
- b) Bagi Instansi terkait diharapkan dapat berguna sebagai sumber referensi dalam pokok-pokok pembelajaran dengan masalah dan kebutuhan yang ada dilapangan.
- c) Bagi Pemerintah Kabupaten Solok, penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Solok khususnya dalam kualitas pelayanan administrasi perizinan melalui Sisfo Izin dalam upaya menghadapi era persaingan global dan peningkatan kualitas pelayanan yang baik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Solok.

## 1.5 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti menyerap informasi dari berbagai sumber yang disajikan dalam penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan. Adapun informasi lainnya yang diperoleh peneliti dari skripsi maupun jurnal-jurnal yang kemudian dianalisis lebih lanjut oleh peneliti sehingga dapat dijadikan landasan dalam penentuan teori yang relevan untuk mendukung kualitas penelitian ini. Berikut disajikan beberapa kajian terdahulu tentang penerapan Sisfo Izin diantaranya yaitu:

1. Riki Martino Sulisto,<sup>5</sup> melakukan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dengan judul *“Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih”*. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *Sistem Online Single Submission (OSS)* berdampak untuk memudahkan pelaku usaha dalam mengajukan perizinan berusaha baik dari segi efisiensi waktu maupun kecepatan proses pembuatan perizinan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu membahas tentang inovasi pelayanan melalui sistem online dan bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini fokus pada rencana detail tata ruang yang

---

<sup>5</sup> Riki Martino Sulisto, 2020. melakukan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih dengan judul *“Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih”*.

memiliki fungsi untuk mempercepat pengurusan izin lokasi pembangunan, dan penelitian sekarang tentang pelayanan dari inovasi perizinan non berusaha yang dinamakan Sisfo Izin di Dpmpstpnaker Kabupaten Solok.

2. Penelitian dari Sumi Asmawati yang berjudul "*Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Non Usaha Melalui Sistem Aplikasi SiCantik Cloud Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh*".<sup>6</sup>Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan perizinan non usaha melalui aplikasi SiCANTIK cloud dari segi kemudahan mengakses perizinan masih kurang efektif, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum mahir dalam megakes aplikasi aplikasi ini. Dan belum efektifnya penerapan tanda tangan digital pada aplikasi SiCANTIK. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu membahas tentang Inovasi pelayanan non usaha melalui sistem aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses perizinan secara online. Sedangkan perbedaannya yaitu fokus penelitian ini pada penerapan inovasi pelayanan perizinan non usaha melalui sistem aplikasi SiCANTIK Cloud dan penggunaan tanda tangan digital sebagai bukti legalisasi dari pelaku usaha. Sedangkan penelitian sekarang membahas mengenai pelayanan perizinan melalui inovasi terbaru yang dinamakan Sisfo Izin

---

<sup>6</sup> Sumi Asmawati, 2020. Melakukan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, yang berjudul "*Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Non Usaha Melalui Sistem Aplikasi SiCantik Cloud Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh*"

**Tabel 1.1**  
**Matrik Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

NO	NAMA PENELITI	JUDUL SKRIPSI	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN	PERSAMAAN
1.	Riki Martino Sulistio, 2020	Implementasi Kebijakan Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih	Implementasi kebijakan <i>Sistem Online Single Submission</i> (OSS) berdampak untuk memudahkan pelaku usaha dalam mengajukan perizinan berusaha baik dari segi efisiensi waktu maupun kecepatan proses pembuatan perizinan.	Membahas tentang inovasi pelayanan melalui sistem online dan bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan	Sama-Sama menggunakan metdologi penelitian yang sama
2.	Sumi Asmawati 2020	Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Non Usaha Melalui Sistem Aplikasi SiCantik Cloud Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerapan inovasi pelayanan perizinan non usaha melalui aplikasi SiCANTIK Cloud dari segi kemudahan mengakses perizinan masih kurang efektif, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum mahir dalam megakes aplikasi aplikasi ini.</li> <li>2. Belum efektifnya penerapan tanda tangan digital pada aplikasi SiCANTIK</li> </ol>	Membahas tentang Inovasi pelayanan non usaha melalui sistem aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses perizinan secara online	Sama-Sama menggunakan metedologi penelitian yang sama