

IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN PERIZINAN TERPADU (SILAT) DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU

Tamario Sutan¹, Dila Novita²

¹Universitas Islam 45; tamariostn@gmail.com

²Universitas Islam 45; dilanovitapasca@gmail.com

Dikirimkan: 17 Januari 2022

Direvisi: 28 Februari 2022

Diterbitkan: 5 April 2022

Keywords :

Implementation,
Integrated
Services,
Licensing Service
Systems

Abstract

Basically, public services include three aspects, namely goods, services and administrative services. One form of administrative service is licensing. The community must obtain services that are easy, cheap, fast, and friendly in order to achieve the desired public satisfaction. Through the Integrated Licensing Service System (SILAT) there are innovations in service methods, namely new changes in the way of providing licensing services to the community and also new changes in the way of interacting between actors involved in services. The purpose of this study is to analyze the implementation of the One Stop Integrated Licensing Service System (SILAT) at the Bekasi City Investment Service and One Stop Integrated Services and evaluate the obstacles faced in implementing the One Stop Integrated Licensing Service System (SILAT) at the Investment Service and One Stop Integrated Service for Bekasi City. This research method is qualitative with a case study research design, data collection techniques using observation and in-depth interviews with purposive sampling technique to determine informants. The results of this study state that the implementation of the Integrated Licensing Service System (SILAT) at the Bekasi City Investment and One Stop Services Office (DPMPSTP), started on August 8, 2017. The implementation of the integrated licensing service system (SILAT) is still experiencing many obstacles. Many Bekasi City people still do not understand the Online-Based Integrated Licensing Service System. In addition, there are still many people who do not understand the mechanism of online licensing and there is also a lack of socialization from the government, especially the Investment Service and One Stop Integrated Service regarding the integrated licensing service system (SILAT).

PENDAHULUAN

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit, profesionalisme sumber daya manusia yang masih rendah, ketidakpastian waktu dan biaya mengakibatkan pelayanan di Indonesia identik dengan *high cosy economy* (ekonomi biaya tinggi) (Saleh, 2016). Begitu banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, maka sangat perlu dilakukan suatu perubahan atau reformasi melalui perbaikan pelayanan publik. Inilah kerangka mendasar yang harus diramu dalam tata cara yang berorientasi pada hasil dan menjawab kebutuhan mendasar warga masyarakat sehingga lahir generasi pelayanan publik terpadu, lalu generasi kedua bernama Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Suaedi, 2019).

Indonesia mempunyai wilayah yang luas dan kompleks dimana dalam rangka mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak mungkin semua diserahkan kepada pemerintah pusat. Setiap daerah diberikan kewenangan untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri yang disebut dengan otonomi daerah (Hariyanto, 2020). Oleh karena itu diberlakukan adanya desentralisasi, yaitu adanya penyerahan wewenang kepada daerah-daerah otonom untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri. Keuntungan adanya desentralisasi ini adalah masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam pengelolaan daerahnya serta kebutuhan masyarakat di daerah diharapkan dapat lebih mudah untuk terpenuhi karena tidak harus jauh-jauh mengurus segala sesuatunya ke pemerintah pusat (Jazim et al., 2012).

Pelaksanaan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis, penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh aktor dalam sebuah Negara (Zuhro, 2018). Meskipun demikian, peran pemerintah tentunya masih sangat dibutuhkan terkait dengan penyediaan pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah berbagai macam layanan perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan (Saggaf et al., 2018). Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki. Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat (Putra et al., 2020; Urmilasari et al., 2013).

Kebijakan publik mempunyai sifat mengikat dan harus dipatuhi oleh seluruh anggota masyarakat tanpa terkecuali. Sebelum kebijakan publik tersebut diterbitkan dan dilaksanakan, kebijakan tersebut harus ditetapkan dan disahkan oleh badan/ lembaga yang berwenang (Ramdhani, 2011). Peraturan perundang-undangan sebagai produk dari kebijakan publik merupakan komoditas politik yang menyangkut kepentingan publik. Namun demikian, berbagai dinamika yang terjadi dapat membawa konsekuensi bahwa kebijakan publik pun dapat mengalami perbaikan (Mansur, 2021). Oleh karenanya, kebijakan publik pada satu pandangan tertentu, dipersyaratkan

bersifat fleksibel, harus bisa diperbaiki, dan disesuaikan dengan perkembangan dinamika pembangunan. Kesesuaian suatu kebijakan publik sangat tergantung kepada penilaian masyarakat.

Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/Badan/Dinas saja.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Data menunjukkan bahwa investasi di Indonesia dari waktu ke waktu mengalami penurunan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan dalam pelayanan. Salah satu upaya pemerintah dalam rangka perbaikan dalam pelayanan adalah dengan diterbitkannya peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Suyatmiko, 2021). Peraturan Menteri Dalam Negeri mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan berupa penyederhanaan system dan prosedur perizinan usaha, pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah, pemangkas waktu dan biaya perizinan, perbaikan sistem layanan, perbaikan sistem informasi, pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses pelayanan perizinan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat bidang perizinan dan Penanaman Modal dibentuk Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berbentuk Dinas yang selanjutnya disebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi merupakan gabungan dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai

kewenangan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal, sebagai organisasi lain yang merupakan bagian dari perangkat daerah (Catalya, 2019).

Pada tahun 2017, Wali Kota Bekasi meluncurkan pengoperasian pelayanan perizinan online dengan nama SILAT (Sistem Layanan Perizinan Terpadu). Diharapkan dengan adanya aplikasi SILAT dapat mempermudah peluncuran pelayanan perizinan, seperti Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan, Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi, Surat Izin Penggunaan Tanah Makam, Surat Izin Rumah Tinggal, dan Surat Izin Usaha Angkutan (SILAT, 2022).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan di bidang perizinan dan masih dirasakan belum sesuai dengan yang di harapkan. Masyarakat umum dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, termasuk di dalamnya proses yang berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor yang lain hanya untuk mengurus suatu layanan perizinan (Sumada & Suradika, 2020). Tentu saja hal ini membuat masyarakat menjadi merasa dipermainkan oleh aparat pemerintah, sehingga kinerja pelayanan publik secara keseluruhan menjadi buruk. Masalah yang sering dikeluhkan adalah ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan izin yang tidak pasti selesainya, sehingga biaya yang dikeluarkan pada akhirnya tinggi. Bagi masyarakat kondisi ini menyebabkan kepercayaan kepada pemerintah menurun, hal ini lah yang melandasi penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi hambatan-hambatan implementasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SILAT) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

TINJAUAN TEORI

Keberhasilan Implementasi

Keberhasilan implementasi menurut Krisbiantoro et al (2015) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel isi kebijakan ini mencakup: (1) sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan; (2) jenis manfaat yang diterima oleh *target group*; (3) sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan. Suatu program yang bertujuan mengubah sikap dan perilaku kelompok sasaran relatif lebih sulit diimplementasikan daripada program yang sekedar memberikan bantuan kredit atau bantuan beras kepada kelompok masyarakat miskin; (4) apakah letak sebuah program sudah tepat.

Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup: (1) seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan; (2) karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa; (3) tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran (Saputra, 2016).

Pelayanan Publik

Menurut Wuri et al (2017), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik. Dalam pelaksanaan suatu pelayanan public terdapat faktor pendukung yaitu adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, adanya aturan dalam organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan dan faktor sarana pelayanan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai *welfare state* (Negara Kesejahteraan) dengan tujuan *bestuur zorg* (Melaksanakan Pemerintahan) dan juga pelaksanaan Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat (Sulaksono, 2015).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat (Robby & Tarwini, 2019). Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan. Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk:

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
2. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.

3. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu (M Syarif, 2016).

Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan public (Suhartoyo, 2019).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat (Sugiyono, 2018). Penelitian ini juga menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme adalah pendekatan secara teoritis untuk komunikasi yang dikembangkan tahun 1970-an oleh Jesse Deli dan rekan-rekan sejawatnya. Teori konstruktivisme menyatakan bahwa individu melakukan interpretasi dan bertindak menurut berbagai kategori konseptual yang ada dalam pikirannya (Asnawi, 2016). Teknik perolehan data dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Adapun wawancara dilakukan kepada Kepala Bidang Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal, narasumber yang mengetahui secara mendalam tentang aplikasi SILAT dan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan perizinan di Kantor Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Adapun analisis data melalui reduksi dan kategorisasi data, display data dan penarikan kesimpulan, apabila hasil *display* data menunjukkan bahwa data yang diperoleh telah cukup dan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, dimulailah penarikan kesimpulan menggunakan teori dan hasil data di lapangan (Arikunto, 2009). Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi yang beralamat di Jl. Insinyur. H. Juanda No. 100 Margahayu - Kota Bekasi. Pelaksanaan penelitian ini selama 5 bulan yaitu mulai bulan September 2020 sampai dengan bulan Januari 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

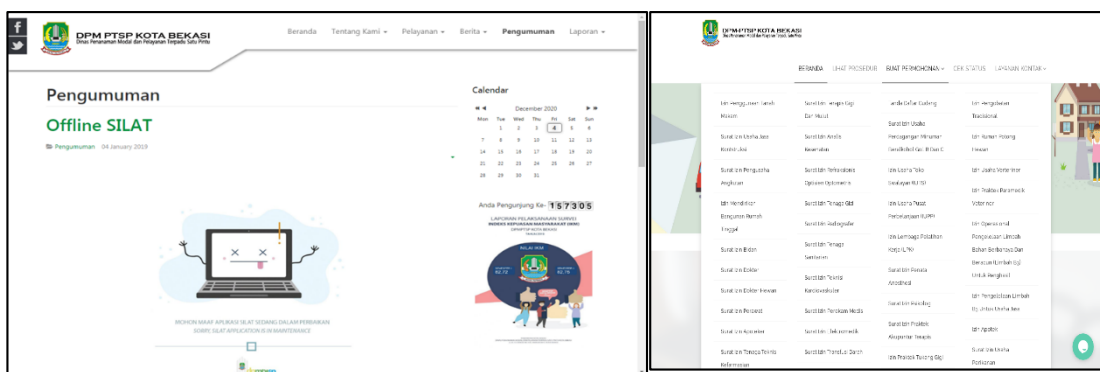
Implementasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota bekasi resmi meluncurkan pengoperasian pelayanan perizinan online pada tahun 2017 dengan nama Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT). Implikasi perizinan yang dijabarkan

melalui ketepatan waktu pengurusan serta jaminan kepastian hukum, diyakini pengusaha akan nyaman berkegiatan di Kota Bekasi. Jika sudah demikian, investor dari luar wilayah pun akan tertarik menanamkan investasinya di Kota Bekasi. Sementara itu, Kepala DPMPTSP Kota menyebutkan pada tahap awal SILAT yang dapat diakses melalui laman www.silat.bekasikota.go.id melayani enam jenis perizinan, yakni Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan, Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi, Surat Izin Penggunaan Tanah Makam, Surat Izin Rumah Tinggal, dan Surat Izin Usaha Angkutan adalah perizinan yang paling banyak diurus oleh masyarakat dan pengurusannya relatif singkat. Sebagian di antaranya bahkan bisa selesai dalam satu hari.

Ada dua cara yang dapat dilakukan warga untuk mengakses layanan ini. Bisa melakukannya sendiri di mana pun dengan melampirkan persyaratan yang diminta secara digital. Bisa juga dengan mendatangi kantor DPMPTSP di Jalan Ahmad Yani untuk meminta arahan petugas atau "help desk" yang disiapkan sambil membawa kelengkapan persyaratan. Meskipun menyerahkan persyaratan secara manual, tapi prosesnya tetap *online*. Proses perjalanan perizinan pun bisa dipantau langsung, sehingga bisa diketahui juga jika ada kemandegkan di tengah jalan (Erliana, 2020).

Begitu perizinan telah selesai, pemohon akan mendapatkan pemberitahuan secara *daring*, baik melalui surat elektronik maupun pesan singkat. Cukup dengan membawa bukti konfirmasi, izin yang diurus bisa segera dicetak. Sistem ini meminimalkan pertemuan antara aparat dengan pemohon sesuai arahan Komisi Pemberantasan Korupsi, tapi tetap dengan jaminan transparansi prosesnya. Peluncuran layanan perizinan daring ini mendapat respon positif dari kalangan pengusaha yang hadir. Masyarakat sering mengeluhkan tidak adanya kepastian waktu kapan izin yang diajukan bisa rampung akhirnya mengakibatkan investor urung menanamkan modalnya, Namun dengan layanan ini, investor jadi dimudahkan untuk berusaha di Kota Bekasi dan Sistem ini di harapkan membuat pengurusan izin lebih sederhana, cepat, dan pastinya efisien.



Gambar 1. Aplikasi Sistem Layanan Perizinan

Pada tahap awal SILAT hanya melayani enam jenis perizinan, yakni Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan, Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi, Surat Izin Penggunaan Tanah Makam, Surat Izin Rumah Tinggal, dan Surat Izin

Usaha Angkutan adalah perizinan. dan pada saat ini sudah ada total 48 jenis perizinan yang dapat di urus secara *online* melalui SILAT.

Pada tahun 2022 penggunaan aplikasi SILAT sudah mencapai 148.046 permohonan yang diajukan, sebanyak 17.398 permohonan yang dibatalkan dan sebanyak 102.467 permohonan yang sudah disetujui (SILAT, 2022)

Persoalan-Persoalan Yang Dihadapi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi Dalam Implementasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Berdasarkan hasil studi Literatur yang di lakukan peneliti Pemerintah Kota bekasi dalam menjalankan peran sebagai implementor pelayanan publik masih belum optimal dalam pelaksanaannya, masih banyak nya keluhan dari masyarakat terkait layanan-layanan yang di tempuh dalam masyarakat mengurus apapun baik pengurusan perizinan dan masih banyak lagi, sebagai contoh dalam mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik lamanya proses masih menjadi salah satu masalah yang krusial yang di hadapi oleh masyarakat.

Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu mengemban tugas dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel (Dwiyanto, 2021). Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Polisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Padahal birokrasi tidaklah ditujukan dan dibangun untuk melayani diri mereka sendiri, tetapi juga melayani masyarakat serta menciptakan kondisi anggota masyarakat yang sejahtera sesuai dengan tujuan menjalankan pelayanan untuk masyarakat itu sendiri (Enggarani, 2016).

Menghadapi era *globalisasi* yang penuh tantangan sekaligus peluang. Pemerintah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat. Sebagai salah satu contoh adalah pemberian pelayanan perizinan terpadu dalam bentuk SILAT (Sistem Layanan Perizinan Terpadu) untuk masyarakat sebagai pemohon untuk mengurus perizinan (Desriadi, 2022).

Sejak Agustus 2017 SILAT di resmikan oleh Rahmad Effendi selaku Wali Kota Bekasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi mengadakan sosialisasi kepada masyarakat khususnya kepada pelaku usaha baik mikro, kecil, menengah, makro dan besar, Baik melalui media elektronik ataupun melalui media-media yang lain, agar informasi mengenai Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) ini segera di ketahui oleh semua masyarakat dan para pelaku usaha

di Kota Bekasi. Akan tetapi dalam penerapannya Sistem Layanan Perizinan Terpadu ini terdapat banyak kendala, salah satu kendala yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Bekasi adalah masih banyaknya masyarakat yang belum terlalu mengerti tentang sistem *online*.

Hasil wawancara juga mengatakan bahwa masyarakat belum siap dengan penggunaan sistem layanan berbasis teknologi (Mardi, personal communication, 2021). Hal lain terkait kendala yang dihadapi oleh DPMTSP Kota Bekasi adalah permasalahan estimasi dalam penyelesaian perizinan dengan tim teknis dari Dinas lain yang bekerja sama dengan DPMTSP dalam memberikan pelayanan perizinan (A. Barkhieya, personal communication, 2021). Kurangnya pemahaman masyarakat terkait sistem *Online* juga merupakan salah satu hambatan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan, hal ini merupakan tantangan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Bekasi untuk mengetahui strategi untuk menanggulangi hal tersebut.

Adapun kelebihan penggunaan sistem SILAT ini seharusnya sangat berdampak bagi pegawai dinas dan masyarakat, karena adanya sistem SILAT para staf masih perlu atau harus untuk terjun ke lapangan untuk mengurus berkas-berkas atau data yang dibutuhkan, adanya sistem SILAT ini tingkat pelayanan terhadap publik semakin banyak terlaksana. Sebagian besar Visi dan Misi dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu itu merupakan menyediakan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Pelayanan atau pendampingan kepada publik ini dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan cara melakukan pendampingan secara langsung ke tempat usaha tersebut dan ikut mendampingi dalam pengisian berkas secara langsung dengan adanya Sistem SILAT ini dapat mempermudah masyarakat sebagai pemohon dan juga mempermudah DPMTSP Sebagai Implementor.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dalam mengkaji tingkat pencapaian kinerja DPMTSP Kota Bekasi, penulis menggunakan teori Mahsun (2009) dalam (Subandi et al., 2022) yang mengemukakan bahwa terdapat 6 indikator untuk menilai suatu kinerja organisasi yaitu input (masukan), process, output (keluaran), outcomes (keluaran), benefits (manfaat) dan impact (dampak).

- a. Masukan, Segala sesuatu yang diperlukan supaya penyelenggaraan program mampu terlaksana untuk menghasilkan keluaran. Sub-sub tema Sarana prasarana, dana, sumber daya manusia dan dana ini menjadi bagian dalam sub tema masukan (input) karena sub tema tersebut mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran (dana), sumber daya manusia, peralatan, material dan masukan lain, yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan. Berikut penjelasan mengenai hal yang mempengaruhi masukan akan dijelaskan sebagai berikut: Sarana prasarana yang disediakan dalam proses penerapan aplikasi SILAT pada DPMTSP Kota Bekasi secara umum sangat dipersiapkan dengan baik, anggaran yang diberikan untuk aplikasi ini sudah cukup besar dan memenuhi standar, SDM

- yang ada sudah cukup namun secara standar masih bisa dtambahkan lagi, dan untuk waktu yang dibutuhkan sudah lebih cepat dengan yang manual.
- b. Proses, adalah suatu runtutan kegiatan yang harus dilakuka untuk mencapai tujuan. Berikut hasilnya, Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan data yang ditemukan serta teori yang digunakan penulis mengambil kesimpulan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi sudah sesuai dengan sistem dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permendagri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 09 tahun 2008 tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha juga Surat Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Nomor 503/1504/DPMPTSPTK/2019 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Penetapan Penggunaan Sistem Elektronik dalam Penyelenggaraan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dan untuk akses aplikasi SILAT perizinan ini akses dan pengoperasiannya cukup mudah, tetapi kurang disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih belum tahu tentang cara mengoperasikannya aplikasi tersebut.
 - c. Keluaran, merupakan segala sesuatu berupa produk/jasa, fisik maupun non fisik sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan atau program berdasarkan masukan yang digunakan. Output dari penerapan aplikasi SILAT perizinan ini yaitu izin yang diterbitkan melalui aplikasi SILAT perizinan. Untuk jenis izin yang diterbitkan yaitu izin yang tidak dicakup oleh aplikasi OSS dari pemerintah pusat. Jumlah penerbitan izin pada tahun 202 mencapai 148.046 dan indikator kedua menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi dalam penerbitan perizinan dengan menerapkan aplikasi SILAT pelaksanaannya sudah sesuai dengan jadwal yang ada, meskipun terkadang mengalami gangguan server atau jaringan internet namun hal ini sangat jarang terjadi.
 - d. Hasil, adalah tingkat kualitas APBD yang telah disusun dan tingkat pencapaian kinerja pegawai DPMPTSP Kota Bekasi. Kualitas pelayanan perizinan yang sudah baik kemudian meningkat menjadi lebih baik dari sebelum-sebelumnya semenjak dibantu dengan aplikasi SILAT perizinan dari pemerintah pusat meskipun sekarang ini sedang masa pandemi namun tidak menghalangi semangat kerja dari para pegawai dang tingkatan kualitas pelayanan dan laporan akuntabilitas kinerja pada Program Peningkatan Pelayanan Umum pada tahun 2021 mencapai 98,71%, tentu saja kinerja DPMPTSP Kota Bekasi pada program peningkatan pelayanan umum pada tahun 2021 bisa dikatakan sangat baik.
 - e. Manfaat, adalah hal yang baik yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Penerapan aplikasi SILAT sesuai dapat mewujudkan pelayanan yang sistematis dan

transparan. Hal ini sudah disampaikan langsung oleh masyarakat sebagai target utama diterapkannya aplikasi ini.

- f. Dampak, Pengaruh dan dampak yang timbul baik positif ataupun negatif setelah mengukur kinerja organisasi dari beberapa indikator. Penerapan aplikasi SILAT meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Jembrana melalui peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Masyarakat tidak perlu takut lagi dengan proses pengajuan izin yang berbelit-belit, karena semuanya sudah sistematis dan transparan. Hal ini tentu membuat minat masyarakat untuk mendaftarkan usahanya ataupun izin praktek semakin meningkat, sehingga memudahkan pemerintah untuk melakukan pendataan dan pengurusan pajak untuk kesejahteraan masyarakat. Penerapan aplikasi SILAT dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara mempermudah masyarakat dalam pengurusan berbagai izin.

Upaya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan Dalam Perizinan Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Dalam hal ini Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berusaha secara maksimal dan berusaha membuat inovasi agar program-programnya dapat terlaksanakan secara maksimal. Salah satunya yakni Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) yang dalam penerapannya pemerintah sudah berusaha secara maksimal, akan tetapi para pelaku pemohon perizinan menilai sistem SILAT ini masih belum terlaksanakan secara maksimal. Berikut upaya-upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

1. Mengadakan sosialisasi SILAT agar masyarakat dapat memahami tata cara pengurusan perizinan melalui aplikasi tersebut.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat simplikasi proses pelayanan perizinan agar masyarakat sebagai pemohon lebih mudah dalam menggunakan aplikasi SILAT.
3. Memberikan transparansi kejelasan alur perizinan kepada masyarakat pemohon sehingga dapat dengan mudah untuk mengakses atau mengunggah perizinan.

Harapan Terkait Adanya Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)

Secara umum harapan dari adanya implementasi sistem pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kota Bekasi adalah terjadinya keselarasan atau kesamaan tujuan antara Pemerintah sebagai implementor dan masyarakat sebagai target sasaran dari layanan PTSP. Adapun harapat untuk SILAT adalah agar Seluruh perizinan dapat di jadikan *online* dan terintegrasi dengan satu *website* dan satu sistem. Dalam mengurus perizinan semua sudah terintegrasi satu sama yang lain semuanya sudah terhubung langsung otomatis, contoh: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi

terhubung langsung dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dan juga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) terkait kependudukan dan pengurusan perizinan untuk dapat dipercepat secepat mungkin.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa implementasi layanan perizinan melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Kantor Dinas DPMPTSP Kota Bekasi, mulai di *Launchingnya* SILAT pada Agustus 2017 dimana dalam pengimplementasian sistem SILAT ini banyak kendala, yakni salah satunya adalah sumber daya manusia yang ada di daerah Kota Bekasi sendiri masih banyak yang belum memahami Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) berbasis *Online*, masyarakat masih banyak yang belum memahami mekanisme tentang perizinan *Online* dan juga masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi tentang Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) ini. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi juga sudah berusaha secara maksimal dan berusaha membuat inovasi agar program-programnya dapat terlaksana secara maksimal. Salah satunya penerapan Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) secara maksimal, dengan melakukan sosialisasi Tentang Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dilakukan secara terus menerus dengan cara memasang iklan, spanduk, sosialisasi gerai-gerai Mall Pelayanan Publik (MPP) dan juga lewat Sosial Media karena menganggap masih banyak Masyarakat yang kurang memahami mekanisme dari sistem tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Rineka Cipteknologi Informasi.
- Asnawi, A. (2016). Paradigma Transparansi Dalam Good Governance. *Publik Reform*, 1(1).
- Barkhieya, A. (2021). *Kendala Yang Dihadapi DPMPTSP* [Personal communication].
- Catalya, P. (2019). Analisis Keefektifan Upaya Pemerintah Daerah dalam Membangun Sistem Pengendalian Korupsi (Studi Kasus pada Pemerintah Kota Bekasi). *Accounting and Business Information Systems Journal*, 7(4).
- Desriadi, D. (2022). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI. *YUDABBIRU JURNAL ADMINISTRASI NEGARA*, 4(1), 12–20.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1), 16–29.

- Erliana, D. (2020). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP INVESTOR DALAM NEGERI DI BIDANG PERKEBUNAN WILAYAH KABUPATEN LANGKAT MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2007 TENTANG PENANAMAN MODAL. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 2(02).
- Hariyanto, H. (2020). Hubungan Kewenangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Berdasarkan Negara Kesatuan Republik Indonesia. *Volkgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 3(2), 99–115.
- Jazim Hamidi SH, M., Arrsa, R. C., Fadhilah, N. L., Mauntie, Y., Annafi, B. U., & Iswara, D. B. (2012). *Teori dan Hukum Perancangan Perda*. Universitas Brawijaya Press.
- Krisbiantoro, D., Suyanto, M., & Luthfi, E. T. (2015). Evaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi dengan pendekatan HOT Fit model (Studi kasus: Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto). *Proceedings Konferensi Nasional Sistem Dan Informatika (Kns&I)*.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan dalam Publik. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324–334.
- Mardi. (2021). *Kendala Yang Dihadapi DPMPTSP* [Personal communication].
- Putra, P., Kembauw, E., Sebayang, A., & Mukhlis, H. (2020). State Owned Enterprise for the Creation of Prosperity for All Indonesian. *Journal of Critical Reviews*, 7(08), 2032–2036.
- Ramdhani, N. (2011). Penyusunan alat pengukur berbasis theory of planned behavior. *Buletin Psikologi*, 19(2).
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Saleh, S. (2016). Pelayanan Administrasi Kepegawaian. *Eklektika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Pendidikan*, 4(1), 3–19.
- Saputra, A. B. (2016). Identifikasi faktor-faktor keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit. *Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan*, 19(3), 517308.
- SILAT. (2022). *DPM-PTSP Kota Bekasi*. https://silat.bekasikota.go.id/silat_v2/beranda
- Suaedi, F. (2019). *Dinamika Manajemen Strategis Sektor Publik di Era Perubahan*. Airlangga University Press.
- Subandi, A., Risman, M., & Rifaid, R. (2022). Realisasi Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 2(1), 180–194. <https://doi.org/10.47134/rapik.v2i1.24>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Sulaksono, H. (2015). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Deepublish.

-
- Sumada, I. M., & Suradika, A. (2020). Evaluasi Kebijakan Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Di Badan Pelayanan Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 16–27.
- Suyatmiko, W. H. (2021). Memaknai turunnya skor indeks persepsi korupsi Indonesia tahun 2020. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 7(1), 161–178.
- Urmilasari, E., Rusli, A. M., & Irwan, A. L. (2013). *Analisis pelayanan perizinan di badan perizinan terpadu dan penanaman modal Kota Makassar*. Hasanuddin University.
- Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Zuhro, R. S. (2018). Demokrasi, otonomi daerah dan pemerintahan indonesia. *Interaktif: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 1–41.