

TESIS

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA
PASCA LAHIRNYA PERATURAN PEMERINTAH
NOMOR 24 TAHUN 2018**



Nama : Magareth Bala
NPM : 165202512

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2019**



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

PERSETUJUAN TESIS

Nama : MARGARETH BALA
Nomor Mahasiswa : 165202512/PS/MIH
Konsentrasi : Hukum Ketatanegaraan
Judul Tesis : **PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN TIMOR
TENGAH UTARA PASCA LAHIRNYA PERATURAN
PEMERINTAH NOMOR 24 TAHUN 2018**

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

1. Dr. Riawan Tjandra, SH., M.Hum

10-07-2019

2. Dr. Hyronimus Rhiti, SH., LL.M

1 Juli 2019

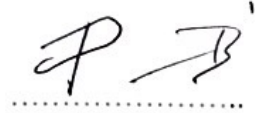


**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

PENGESAHAN UJIAN TESIS

Nama : Margareth Bala
Nomor Mahasiswa : 165202512/PS/MIH
Konsentrasi : Hukum Ketatanegaraan
Judul Tesis : **PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA
PASCA LAHIRNYA PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24
TAHUN 2018**

Telah diuji dan dinyatakan lulus di hadapan dewan penguji pada tanggal

Dewan Penguji	Nama	Tanda tangan
1. Ketua	Dr. Riawan Tjandra, SH., M.Hum	
2. Sekretaris	Dr. Hyronimus Rhiti, SH., LL.M	
3. Anggota	Prof. Dr. Drs. Paulinus Soge, SH., M.Hum	

Ketua Program Studi,

Dr. Hyronimus Rhiti, S.H., LL.M.

MOTTO

Pada akhirnya aku berkeyakinan bahwa ketika Tuhan menempatkan aku di awal perjalanan ini, Dia jugalah yang akan menuntun aku hingga akhirnya. Aku tidak akan dibawah-Nya sejauh ini hanya untuk kegagalan

(Sahabat Welfare UAJY)

Dunia itu seluas langkah kaki. Jelajahilah dan jangan pernah takut melangkah.
Hanya dengan itu kita bisa mengerti kehidupan dan menyatu dengannya.

(Sok Hok Gie)

To live by faith means to put our lives in the hands of God, especially in our most difficult moments.

(Pope Francis)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.

(Amsal 23:12)

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Margareth Bala

Nomor Mahasiswa : 165202512/PS/MIH

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul: **“PENYELENGGARAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA PASCA LAHIRNYA PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24 TAHUN 2018”** Adalah asli hasil karya ilmiah saya dan bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhannya. Apabila di kemudian hari terdapat plagiasi dalam tesis saya tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan maupun peraturan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 10 Juli 2019

Yang menyatakan,



Margareth Bala

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur dan pujian, saya persembahkan karya sederhana ini kepada :

Yesus Kristus dan Bunda Maria untuk setiap berkat, bimbingan dan campur tangan- Nya yang tak terbatas bagi masa depan dan kehidupan saya.

Kedua Orang tua tercinta, Suami dan kakak serta ketiga adik saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Tulisan ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh derajat kesarjanaan Strata-2 pada Program Studi Magister Ilmu Hukum, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta. Selain daripada itu tulisan ini menggambarkan ketertarikan penulis terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Timor Tengah Utara, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan unsur teknis daerah.

Tesis ini diberi judul “Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Timor Tengah Utara Pasca Lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ”. Sesuai judul tersebut maka dipaparkan bagaimana kondisi faktual DPMPTSP Kabupaten TTU dalam merumuskan cita-cita mewujudkan peningkatan nilai dan realisasi investasi, minat investasi, serta peningkatan pelayanan perizinan dan non perizinan di TTU. Secara rinci dijelaskan penyelenggaraan pelayanan terpadu secara elektronik, kendala yang dihadapi dan solusi untuk memperbaiki kualitas layanan pada DPMPTSP Kabupaten TTU.

Pada kesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini. Ucapan terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang dari awal hingga akhir bersedia meluangkan waktu dan penuh dengan kesabaran membimbing, memberikan masukan dan saran selama penulisan Tesis ini maupun sebelum penulisan Tesis ini berlangsung.
2. Bapak Dr. Hyronimus Rhiti, S.H., LL.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan saran yang membangun dalam menyelesaikan Tesis ini dan selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Prima Elisabeth, S.IP. Kepala Seksi Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP Kabupaten TTU selaku Narasumber dalam Penelitian ini.
4. Ayah dan Ibu Penulis: Bapa Drs. Hironimus Bala, M.H. dan Mama Maria Yustina Wego, S.Kep. yang telah banyak memberikan arti hidup, motivasi, dan dukungan, baik dalam bentuk materil, moril maupun spiritual bagi Penulis.
5. Suami Penulis: Karel Martin Amfotis, S.STP, MPA , Terima Kasih atas cinta, kesabaran, pengertian, dukungan dan dorongan semangat, bagi Penulis sehingga Tesis ini dapat terselesaikan.
6. Kakak dan Ketiga orang adik penulis: Petrus Ch. Bala, Edith M. Susana Bala, Jesica M. Theresia Bala, Alfonsus M. de Liqouri Bala untuk doa dan dukungan bagi Penulis.

7. Keluarga Besar Penulis: Bapa Drs. Yakobus Taek, M.Si. , Mama Agnes Letor, S.Pd. , Keluarga Besar Flores Bajawa – Kupang – Kefa, untuk segala bentuk dukungannya, baik dalam bentuk materil, moril dan spiritual bagi Penulis.
8. Keluarga Besar Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang tidak sempat penulis sebutkan untuk kebersamaan dan dukungannya.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Penulis: Carolla Pello, Apriliyani, ci Leni, Mimi, Gege, Nensy, Yuniar, Mas Dedik, Kak Atno, Mario, Andry untuk kebersamaan dan dukungannya.
10. Semua pihak yang tidak sempat Penulis sebutkan yang telah memberi dukungan, saran, dan masukan.

Akhir kata semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa pada umumnya dan penyusun pada khususnya.

Margareth Bala

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	8
1.3	Tujuan Penelitian	9
1.4	Manfaat Penelitian	10
1.5	Keaslian Penelitian	10
1.6	Batasan Konsep	15
1.7	Sistematika Penulisan	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1	Tinjauan Pustaka	19
2.1.1	Reformasi Birokrasi	19
2.1.2	Dasar Hukum Pelaksanaan Reformasi Birokrasi	

di Indonesia	20
2.1.3 Reformasi Birokrasi di Sektor Pelayanan Publik	26
2.1.4 Pendelegasian Wewenang Pemerintah Pusat	
Kepada Pemerintah Daerah	31
2.2 Landasan Teori	35
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik dan Pelayanan Terpadu	
Satu Pintu	35
2.2.2 Teori Perundang-Undangan	39
2.2.3 Konsep Otonomi Daerah	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Pendekatan Penelitian	46
3.3 Sumber Data	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	50
3.5 Metode Analisis Data	50

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Timor Tengah Utara	51
4.1.1 Pemerintahan	52
4.1.2 Kondisi Ekonomi	56
4.1.3 Demografi	58
4.2 Profil DPMPTSP Kabupaten TTU	61
4.3 Kelembagaan DPMPTSP Kabupaten TTU	67
4.4 Standar Pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten TTU	70
4.4.1 Prosedur Pelayanan	71
4.4.2 Waktu Penyelesaian	75
4.4.3 Biaya Pelayanan	76
4.4.4 Produk Pelayanan	78
4.4.5 Sarana dan Prasarana	85

4.4.6	Kompetensi Petugas	85
4.5	Kendala Pelayanan Terpadu Pasca Lahirnya PP 24/2008	86
4.5.1	Jumlah dan Kapasitas Petugas Layanan	86
4.5.2	Ketersediaan Perangkat dan Jaringan	87
4.5.3	Komitmen Pemerintah Daerah	88
4.6	Solusi	89
4.7	Kaitan Teori Dengan Kondisi Lapangan	90
4.7.1	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	90
4.7.2	Pelayanan Perizinan Secara Elektronik	94

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1	Kesimpulan	97
5.2	Rekomendasi	99

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Area Perubahan Reformasi Birokrasi	22
Tabel 3.1 Pelaksanaan Wawancara	49
Tabel 4.1 Jumlah Kecamatan, Desa dan Kelurahan di Kabupaten TTU	53
Tabel 4.2 Pengelompokan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten TTU	54
Tabel 4.3 PDRB Per Kapita dan Pertumbuhan Ekonomi di Kabupaten TTU Tahun 2013-2017	56
Tabel 4.4 Kecamatan, Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Tahun 2017	59
Tabel 4.5 Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten TTU Tahun 2017	60
Tabel 4.6 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Tingkat Pendidikan	66
Tabel 4.7 Perubahan Kelembagaan Pada Urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten TTU	69
Tabel 4.8 Laporan Penerimaan Pada DPMPTSP Tahun 2018 dan 2019	77
Tabel 4.9 Jenis Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten TTU	78
Tabel 4.10 Laporan Pelayanan Perizinan Secara Manual Januari s/d April Tahun 2019Pedesaan	82
Tabel 4.11 Laporan Pelayanan Perizinan Melalui OSS Januari s/d April Tahun 2019	83
Tabel 4.12 Laporan Nilai Investasi Perizinan Tahun 2018 dan 2019	84
Tabel 4.13 Perbandingan Konsep dan Kondisi Riil	92

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

	Halaman
Gambar 4.1 Kode Etik Pelayanan DPMPTSP Kabupaten TTU	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten TTU	65
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP Kab.TTU.....	73
Grafik 4.1 Peran Sektor Ekonomi Unggulan di Kabupaten TTU Tahun 2017 (dalam persentase) Publik	57

INTISARI

Pemerintah Daerah Kabupaten TTU melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), menjalankan fungsi pengembangan iklim penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, merubah pola penyelenggaraan pelayanan. Identifikasi kondisi faktual mejadi kebutuhan yang penting untuk menjadi bahan evaluasi perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada unit kerja ini.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu terintegrasi secara elektronik pada DPMPTSP Kabupaten TTU. Hasil penelusuran di lapangan menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang menjadi kendala, diantaranya: integrasi antara perangkat daerah teknis terkait dengan DPMPTSP belum efektif dilaksanakan, petugas layanan yang belum dibekali dengan pendidikan dan pelatihan yang memadai tentang aplikasi *Online Single Submission* (OSS), dan terkait sarana pendukung yang belum memadai. Indikasi dari kendala-kendala diatas dapat dilihat dari pelayanan perizinan yang seharusnya dilakukan terpadu pada kantor DPMPTSP namun dalam pelaksanaannya pemohon harus juga mengurus kelengkapan administrasi lainnya pada perangkat teknis terkait. Selain itu prosedur kerja internal yang tidak dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten TTU juga berdampak pada kinerja organisasi untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan keadaan faktual tersebut maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut: *pertama*, penyelenggaraan pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik pada DPMPTSP Kabupaten TTU belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana ditetapkan UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; *kedua*, perlu ada perencanaan strategis dengan perangkat teknis terkait untuk menyelesaikan kendala bersama; *ketiga*, dibutuhkan komitmen bersama dan dukungan pemerintah daerah melalui pengefektifan satgas percepatan berusaha.

Kata Kunci : *pelayanan terpadu satu pintu, organisasi publik, pelayanan secara elektronik, standar pelayanan publik.*

ABSTRACT

Timor Tengah Utara District Government through Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) implements function of investment climate development and integrated one stop service. The issuance of Government Regulation Number 24 Year 2018 about Electronic Integrated Business Licensing Service changes the pattern of service implementation. Thus, factual identification becomes an important need to be evaluation material in order to improve service implementation quality in this work unit.

This research is performed to establish electronic integrated one stop service implementation in DPMPTSP of TTU District. Field observation result shows that there are several things that become obstacles, they are: integration between technical regional staffs relating to DPMPTSP is not effective yet, service staffs who have not adequately trained and educated about Online Single Submission (OSS) application, and relating to supporting facility which have not sufficient. The above indications can be seen from licensing service which supposed to be conducted in DPMPTSP office with integrated but in its implementation the applicant also have to arrange other administration requirements to the related technical staff. Besides, internal work procedure which is not owned by DPMPTSP also affects organizational performance to achieve qualified service to the society.

Based on those factual conditions, it can be concluded that: firstly, electronic integrated licensing service implementation in DPMPTSP of TTU District is not fully in accordance with service standard as it referred in Law 25/2009 of Public Service; secondly, strategic planning with related technical staffs to solve the problem together is needed; Thirdly, mutual commitment and local government support is needed through the effectiveness of business acceleration task force.

Keywords: *one stop integrated service, public organization, electronic service, public service standard.*