

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia sebagai sebuah negara kesatuan dengan bentuk pemerintahan republik, secara geografis terdiri dari ribuan pulau yang dihubungkan oleh laut. Ciri geografis wilayah Indonesia ini menjadikan Indonesia sebagai sebuah negara maritim, atau sebuah *archipelagic state*. Karakteristik ini menyebabkan konsekuensi khusus baik dalam sistem pemerintahan, sosial, ekonomi, hukum dan politik Indonesia lantaran keberagaman yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia. Letak geografis serta keragaman suku, agama, dan ras di Indonesia menciptakan kondisi yang heterogen dan berbeda-beda di tiap daerahnya. Dalam kondisi ini diperlukan kebijakan desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (W.Riawan Tjandra & Kresno Budi Darsono, 2009: 1).

Otonomi daerah adalah perwujudan dari pelaksanaan urusan pemerintah berdasarkan asas desentralisasi yakni penyerahan urusan pemerintah kepada pemerintah daerah untuk mengurus urusan rumah tangganya. Pada tahun 2001 pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999 secara serentak diberlakukan di seluruh provinsi di Indonesia. Menurut Widjaja (2004: 65) dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 dan undang-Undang Nomor 25 tahun 1999 pada tanggal 1 Januari 2001 berarti setiap pemerintah

daerah berhak untuk menyusun APBD serta mendapatkan hak dan kewenangan untuk mengurus urusan rumah tangga daerahnya secara mandiri.

Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 angka 5 menyebutkan “Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Dalam pandangan hukum, otonomi daerah merupakan hak penduduk yang tinggal dalam suatu daerah untuk mengatur, mengurus, mengendalikan dan mengembangkan urusannya sendiri dengan menghormati peraturan perundangan yang berlaku (Hanif Nurcholis, 2007:30). Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang telah mengalami perubahan yakni dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga mendefinisikan daerah otonom sebagai berikut: “Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Salah satu tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah menurut Mardiasmo (2002:46) adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dan memajukan perekonomian daerah. Pada dasarnya terkandung tiga misi utama

pelaksanaan otonomi daerah yaitu: (1) meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat, (2) menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah, dan (3) memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Deddy S.B. & Dadang Solihin (2004:32) berpendapat bahwa, tujuan peletakan kewenangan dalam penyelenggaraan otonomi daerah adalah peningkatan kesejahteraan rakyat, pemerataan dan keadilan, demokratisasi dan penghormatan terhadap budaya lokal dan memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Dengan demikian pada intinya tujuan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Ditinjau secara umum pelayanan publik adalah kewajiban bagi negara dan pemerintah. Hal ini telah diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 dan secara spesifik lagi diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas pelayanan publik, serta hak yang dimiliki oleh masyarakat dan penyelenggara dalam hal ini pemerintah, serta batasan-batasannya telah diatur dalam undang-undang Pelayanan Publik. Pada intinya, kebutuhan serta hak dasar masyarakat telah mendapatkan kepastian hukum, dan pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah sebagai salah satu penyelenggara utama pelayanan publik, berkewajiban memenuhi dan melaksanakan pelayanan publik

sesuai dengan asas-asas serta standar dan kaidah-kaidah teknis lainnya yang telah diundangkan.

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia selama ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit, tidak adanya kepastian waktu, serta kurangnya keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Salah satu upaya pemerintah dalam memperbaiki kinerja dan memajukan sektor pelayanan publik adalah dengan memberlakukan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penerapan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu diinstruksikan pertama kali melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Bentuk organisasi kelembagaan pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Secara umum kantor PTSP ini bertugas memberikan pelayanan perizinan terpadu kepada masyarakat, sehingga masyarakat cukup mendatangi kantor ini untuk mengurus berbagai macam perizinan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Kebijakan pemerintah tersebut merupakan reformasi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan yang diharapkan dapat menjadi solusi mengurangi panjangnya birokrasi perizinan yang berpotensi terjadinya penyelewengan. Sistem ini dirancang untuk memaksimalkan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual (Pasal 14 Ayat 1 PP No. 96 Tahun 2012). Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam PTSP, kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, dan hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan 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 PTSP ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah, dan murah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menyatakan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di pemerintah Provinsi

dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi (BPMPTSP) yang mencakup urusan pemerintahan Provinsi dalam penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan yang diselenggarakan dalam PTSP melalui pendelegasian wewenang Perizinan dan Non Perizinan yang menjadi urusan Pemerintah Provinsi kepada Kepala BPMPTSP Provinsi. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negara Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah dilakukan revisi untuk disesuaikan dengan perkembangan dan dinamika yang kontekstual, sehingga terbitlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, yang menjadi acuan bagi seluruh pemerintahan daerah dalam membentuk dan menjalankan PTSP di masing-masing daerah.

Selanjutnya pemerintah pada tahun 2018 mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dilaksanakan melalui laman *Online Single Submission* (OSS), yang dapat diakses oleh pemohon atau pelaku usaha. Tujuan dari dikeluarkan peraturan ini adalah dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1 angka 5 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, yang dimaksud dengan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah

Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Pelaksanaan sistem pelayanan terpadu satu pintu di pemerintahan daerah tentu saja membutuhkan proses perencanaan secara menyeluruh mulai dari menginventarisasi kebutuhan perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten, penataan kelembagaan, hingga pegawai. Dalam rangka menjalankan penyelenggaraan pelayanan terpadu terintegrasi secara elektronik di Kabupaten TTU, maka pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjalankan strategi dalam mengimplementasikan regulasi tersebut. Perangkat daerah ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara No 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah. Maksud dan tujuan pembentukan DPMPTSP Kabupaten Timor Tengah Utara adalah :

1. Terwujudnya peningkatan nilai dan realisasi investasi;
2. Terwujudnya peningkatan minat investasi;
3. Terwujudnya promosi investasi yang berbasis produk unggulan daerah;
4. Terwujudnya peningkatan pelayanan perizinan dan non peizinan.

Guna mewujudkan pelayanan terbaik bagi masyarakat maupun pihak swasta yang berminat menanamkan investasi maupun memerlukan berbagai perizinan maka pemerintah daerah juga telah mengeluarkan Keputusan Bupati

Timor Tengah Utara Nomor 31/KEP/HK/I/2019 tentang Satuan Tugas Percepatan Pelaksanaan Berusaha Kabupaten Timor Tengah Utara yang di ketuai oleh Sekretaris Daerah. Upaya yang dilakukan pemerintah daerah ini dilakukan sebagai komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan perekonomian daerah. Selanjutnya, untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan perizinan serta upaya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan maka akan dibahas berikut ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Timor Tengah Utara, pasca lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ?
2. Apa kendala dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Timor Tengah Utara, pasca lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ?

3. Apa saja solusi pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara dalam mengatasi kendala-kendala dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pasca lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian hukum ini bertujuan untuk;

1. Mengetahui penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Timor Tengah Utara, pasca lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.
2. Mengetahui kendala-kendala dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Timor Tengah Utara serta, pasca lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.
3. Mengetahui upaya pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara dalam mengatasi kendala-kendala dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu pintu di daerahnya, pasca lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan tersebut, maka penulisan hukum ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoretis dimaksudkan bahwa penelitian hukum ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan Ilmu Hukum di bidang Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara secara khususnya.
2. Manfaat secara praktis khususnya untuk Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara, dan secara umum bagi Pemerintah Propinsi Nusa Tenggara Timur, dan Pemerintah Pusat, sebagai gambaran dan informasi terhadap kondisi pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Timor Tengah Utara.
3. Manfaat bagi penulis adalah menambah wawasan penulis dalam membedah permasalahan aktual dengan metode penelitian ilmiah dan secara langsung penulis dapat mengetahui gambaran pelayanan terpadu di Kabupaten Timor Tengah Utara.

#### **1.5 Keaslian Penelitian**

Berkaitan dengan fokus penelitian ini, berdasarkan hasil penelusuran Penulis, maka dengan ini Penulis menyatakan bahwa evaluasi mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu melalui DPMPTSP tingkat propinsi Nusa Tenggara Timur maupun tingkat Kabupaten di Timor Tengah Utara belum pernah di teliti oleh Peneliti lain dan bukanlah plagiasi atau duplikasi dari hasil

karya penelitian lain. Jika penulisan hukum ini terbukti merupakan duplikasi, maka Penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku. Sebelumnya terdapat penelitian yang berkaitan temanya dengan penelitian yang diangkat Penulis, tetapi dalam hal ini Penulis memaparkan perbedaannya, antara lain sebagai berikut:

1. Judul Penelitian: Implementasi Pelayanan Publik Yang Berintegritas Dalam Pemerintahan (Studi Kasus Di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur). Penelitian Ini Dilaksanakan Oleh Dr. C. Maya Indah S., S.H., M.Hum dan Theofransus Litaay, S.H., LL.M. Dari Pusat Studi Anti-Korupsi dan Good Governance Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah Pada Tahun 2012. Adapun hasil penelitian yang diperoleh ;
  - a. Fakta bahwa sudah ada pelayanan publik yang baik (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, Kantor Samsat Kota Kupang, dan penyediaan dana pendukung bagi kesehatan dan pendidikan) dan bisa menjadi contoh bagi pengembangan pelayanan publik yang lebih baik di lembaga pemerintahan lainnya.
  - b. Fakta masih adanya pelayanan publik yang bermasalah di pemerintahan Kota Kupang seperti kurangnya akses kepada informasi publik, integritas pelayanan kesehatan, perencanaan dan pengadaan fasilitas kesehatan, integrasi sistem layanan kesehatan, dan integritas pelayanan pendidikan. Sistem kesehatan yang bermutu masih

menghadapi kendala keterbatasan sumber daya manusia, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Sistem pendidikan yang bermutu juga membutuhkan peningkatan secara kualitatif dan kuantitatif.

- c. Fakta bahwa pemerintah kota Kupang mengusahakan peningkatan mutu, pemerataan pendidikan, dan akses masyarakat miskin kepada pendidikan. Usaha ini baik dilakukan sendiri melalui program pemerintah maupun dalam kerjasama melalui lembaga-lembaga pendidikan swasta.
- d. Fakta bahwa masyarakat, khususnya lembaga swadaya masyarakat, masih mengalami hambatan untuk melakukan pengawasan karena kurangnya keterbukaan informasi publik, sehingga menyulitkan upaya untuk melakukan advokasi seperti upaya untuk menganalisis ketimpangan APBD.

Ditinjau secara umum dapat disimpulkan, bahwa masih muncul persoalan integritas pelayanan publik di pemerintahan Kota Kupang pada umumnya di propinsi Nusa Tenggara Timur, sementara telah ada perbaikan pada beberapa lembaga yang dapat menjadi model dan *best practice* bagi perbaikan menyeluruh. Persoalan integritas tampak dari masalah akses informasi publik, mutu pelayanan publik, dan penataan ruang publik kota.

2. Judul Penelitian: Evaluasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP): Studi Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Pasaman. Penelitian ini merupakan Tesis dari Nina Darmayanti Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada pada tahun 2010. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di Kabupaten Pasaman yang dilaksanakan sejak tahun anggaran 2007 s/d 2009, dengan cara menganalisis efektifitas kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dengan menggunakan sumber data orimer dan sekunder. Data primer dan data sekunder diperoleh dari sumber data yang dibagi dalam tiga sumber yakni, Persons, Place, dan Paper. Data tersebut diambil melalui Observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan terhadap pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai pengguna jasa pada pelayanan terpadu satu pintu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan di Kabupaten Pasaman belum efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini dilihat dari hasil analisis terhadap lima indikator pelayanan (kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, biaya yang ekonomis, serta ketepatan waktu pelayanan), menunjukkan bahwa tiga diantaranya yaitu indikator kesederhanaan pelayanan, biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan ternyata tidak lebih baik dibandingkan dengan sebelum diterapkannya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu.

Faktor-faktor yang menyebabkan kurang efektifnya kinerja kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan publik adalah struktur organisasi UPPTSP yang memiliki kewenangan terbatas, SOP yang kurang lengkap, ketersediaan sumber daya (sumberdaya manusia, dana, serta sarana dan prasarana) belum memadai, kurangnya koordinasi dan sosialisasi, tidak didukungnya kebijakan oleh semua pejabat pelaksana serta kurang tegasnya pimpinan dalam penyelenggaraan kebijakan.

3. Judul Penelitian; *Implementasi Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta*. Penelitian ini merupakan Tesis dari Deni Dermawan Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dan penerapannya di Kabupaten Purwakarta, dengan menganalisis tahapan-tahapan/proses implementasi kebijakan PTSP dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Purwakarta belum bisa berjalan secara efektif. Ditinjau dari tahapan-tahapan/proses implementasi kebijakan PTSP, menunjukkan bahwa masih ada proses atau tahapan yang belum sesuai standar operasional prosedur (SOP) menurut peraturan yang ada yaitu dalam lamanya proses pengolahan perizinan

masih belum memenuhi dari waktu yang telah ditetapkan Kemudian masih belum optimalnya pemenuhan sumber-sumber daya sebagai penunjang kegiatan penyelenggaraan kebijakan. Faktor lainnya adalah kurangnya dukungan dari dinas/instansi teknis lain yang terkait dalam penyelenggaraan kebijakan. Perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah: pertama terletak pada objek penelitian yakni Kota Kupang, Pasaman, dan Purwakarta dan Kabupaten Timor Tengah. Kedua, perbedaan pendekatan dimana tulisan diatas hanya fokus pada implementasi pelayanan publik, sementara pendekatan yang penulis pakai dalam penelitian ini lebih kepada evaluasi serta analisis hukum positif dan konsekuensi yuridis yang ditimbulkan dalam kaitan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu yang diamanatkan oleh pemerintah pusat dan kaitannya dengan pelayanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **1.6 Batasan Konsep**

Guna melakukan evaluasi terhadap kesesuaian hukum dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Timor Tengah Utara, konsep pelayanan dibatasi pada beberapa konsep dibawah ini yang definisi dari setiap konsep diambil menurut ketentuan umum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri

Nomor 138 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai berikut:

- a. Konsep Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Konsep Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Maklumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
- e. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)  
  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan tesis ini dibagi dalam beberapa bab yang masing-masing berisi penjelasan secara bertahap penelitian yang dilakukan, sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori**

Bab ini memuat penjelasan mengenai tinjauan pustaka dan landasan teori yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan. Tinjauan pustaka membahas pelaksanaan reformasi birokrasi mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah yang salah satu bidang reformasi yaitu pelayanan terpadu satu pintu di daerah kabupaten. Selanjutnya landasan teori membingkai permasalahan untuk dapat diuraikan secara detail yaitu konsep pelayanan publik dan pelayanan terpadu satu pintu, teori perundang-undangan, dan konsep otonomi daerah yang membagi kewenangan pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan terpadu dan termasuk pengawasannya.

### **Bab III Metode Penelitian:**

Bab ini berisi uraian prosedur yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi di lapangan, cara mengolah data tersebut dan cara menyajikan dalam penulisan tesis ini. Bab ini dapat diuraikan

sebagai berikut: jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### Bab VI Pembahasan dan Hasil Penelitian:

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaen Timor Tengah Utara Pasca Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, seperti apa kendala dalam penyelenggaraan dan bagaimana upaya pemerintah kabupaten Timor Tengah Utara mengatasi kendala-kendala yang ada.

#### Bab V Penutup:

Bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang diteliti dan saran yang diajukan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian yang diperoleh.