

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SISTEM PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL KOTA JAMBI**

**Novia Ayu Tantri**

Mahasiswa Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi  
noviaayutantri@gmail.com

**Arrie Budhiarthie**

Dosen Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi  
budhiartie@unja.ac.id

***Abstract***

*This paper was written to find out how the one-stop integrated service system at the Jambi City Investment Agency can improve the process of better licensing services. Reform of public service policies, especially in matters of licensing, is an activity that encourages the development of the formal economic sector. Therefore, it is necessary to know how to regulate the one-stop integrated licensing service procedure at the Jambi City One Stop Integrated Investment Service, to know what are the constraints in the implementation of one-stop integrated services at DPMPTSP Jambi City, and how the efforts to increase licensing are carried out at the One Integrated Investment Office Jambi City Door.*

***Keywords : Improvement, Licensing, One-Stop Integrated Services.***

**Abstrak**

Tulisan ini dibuat untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal Kota Jambi dalam meningkatkan proses pelayanan perizinan yang lebih baik. Reformasi kebijakan pelayanan publik, khususnya dalam masalah perizinan merupakan kegiatan yang mendorong bagi terbangunnya sektor ekonomi formal. Karena itu perlu diketahui bagaimana pengaturan prosedur pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal Terpadu satu Pintu Kota Jambi, mengetahui apa faktor kendala dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kota Jambi, dan bagaimana upaya peningkatan perizinan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Jambi.

**Kata Kunci : Peningkatan, Perizinan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu.**

## A. PENDAHULUAN

Setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Pelayanan Publik pada dasarnya adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup>

Pelayanan publik merupakan tujuan akhir dari seluruh proses dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan dan Administrasi Publik. Kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup merupakan indikator utama dari terjaminnya kualitas pelayanan publik yang baik. Berkaitan dengan pemberian pelayanan publik ini peran negara sangat penting karena negara memperoleh kekuasaan dan mandat dari rakyat, sehingga hal ini akan membawa konsekuensi untuk berkewajiban menyediakan berbagai hal yang dibutuhkan oleh rakyat. Rendahnya pelayanan publik tidak bisa ditutup-tutupi lagi terutama pada pemerintahan daerah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa fenomena pelayanan publik adalah potret yang masih menyedihkan.

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena

---

<sup>1</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung, 2019, hlm. 27.

pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat, sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lain. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi satu variabel yang penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah termasuk halnya dengan pelayanan perizinan. Masalah-masalah terkait lemahnya kebijakan perizinan telah menjadi persoalan pelik bagi pelaku usaha di seluruh Indonesia sehingga membuat mereka memilih tak berizin atau informal atau mengurus izin dengan biaya tinggi. Salah satu strategi untuk menghapus pola semacam itu adalah dengan membuat pelayanan terpadu untuk pengurusan perizinan.<sup>2</sup>

Penyederhanaan proses pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang.<sup>3</sup> Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang

---

<sup>2</sup> Nyoman Putri Purnama Santhi dan Ni Made Ari Yuliantini Griadhi, "Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik yang Optimal dalam Birokrasi Perizinan" *Kertha Negara*, Volume. 03, Nomor 03, September, 2015, hlm. 1.

<sup>3</sup> Achmad Nur Haida,, dkk. "Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume 1, Nomor 2, hlm. 133.

menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi.

Hal ini berkaitan pula dengan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik memang harus memberikan kontribusi yang sangat besar, karena lingkup penyelenggaraan negara selalu berkaitan dengan konteks public service dan public affairs. Selanjutnya, jasa dan barang publik harus digunakan secara efektif dan efisien. Tanggung jawab birokrasi muncul akibat adanya pengelolaan tersebut. Maka, birokrasi publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sangat ditentukan oleh peran pemerintah yang strategis.

Melihat betapa kompleksnya masalah yang terjadi dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia tentu saja menuntut perubahan yang holistic, menyeluruh dan menyentuh semua dimensi persoalan yang dihadapi oleh birokrasi pelayanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik hanya akan berhasil kalau mampu mewujudkan perubahan yang menyeluruh dan dilakukan secara konsisten. Perubahan tersebut harus mencakup revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi, peningkatan profesionalisme aparat dan partisipasi masyarakat, korporatisasi, *e-government*, pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat. Hanya dengan mendorong perubahan yang menyeluruh

dan menyentuh semua dimensi masalah pelayanan publik itulah yang akan mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Seharusnya suatu pelayanan publik tidak untuk menyusahkan masyarakat namun harus mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan urusan Administrasi Publik. Kondisi Pelayanan seperti ini harus dirubah dengan kata lain harus adanya reformasi birokrasi dalam sistem pelayanan publik. Adapun maksud diadakannya reformasi ditunjukkan untuk mewujudkan kinerja pelayanan publik yang berkualitas dan bisa meningkatkan taraf hidup serta kesejahteraan masyarakat.

Selanjutnya dalam menindaklanjuti reformasi birokrasi pelayanan publik dalam hal perizinan, pemerintah meluncurkan paket kebijakan terbaru tentang investasi yang termasuk dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2006 yang berisi serangkaian program dan tindakan dengan tujuan memperbaiki iklim investasi di Indonesia.<sup>4</sup>

Selain itu Dalam rangka menarik minat penanaman modal luar ataupun dalam daerah, salah satu kebijakan pemerintah adalah inovasi pengurusan perizinan, sebagaimana dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009

---

<sup>4</sup> Juniarso Ridwan, dkk, *Op. cit.*, hlm. 169.

Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.

Kemudian pemerintah melalui Departemen dalam negeri juga menindaklanjuti paket kebijakan itu dengan meluncurkan kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang pada intinya meminta pemerintah daerah melakukan kegiatan seperti penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha, pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah, pemangkasan waktu dan biaya perizinan, perbaikan sistem pelayanan dan sistem informasi, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan perizinan.<sup>5</sup>

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sendiri menurut Perda Nomor 9 Tahun 2010 pada pasal 1 ayat (5) adalah pelayanan terhadap pemberian izin yang dilakukan oleh kantor penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.<sup>6</sup> Pelayanan terpadu satu pintu ini merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan, yang proses pengolahannya dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, dengan menganut prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas,

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 199

<sup>6</sup> Pasal 1 ayat (6), Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

dan menjamin kepastian biaya, waktu, serta kejelasan prosedur.<sup>7</sup>

Dengan konsep itu dalam mengurus perizinan, pemohon cukup hanya datang ke satu tempat dan hanya bertemu dengan petugas *front office* sehingga dapat meminimalisasi interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan tidak resmi.<sup>8</sup> Maka dalam artikel ini akan membahas mengenai “Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Kota Jambi.”

## **B. Metode Penelitian**

Tipe penelitian dalam penulisan ini adalah yuridis empiris. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif yaitu data yang tersedia baik data primer maupun data sekunder yang dikumpulkan. Hasil yang diperoleh ini disajikan dalam bentuk deskriptif menggambarkan sesuatu teori dan kenyataan yang terjadi di lapangan dalam pengelolaan utang negara Indonesia sebagai salah satu elemen keuangan negara.

## **C. PERAN PTSP DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN**

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa birokrasi perizinan merupakan salah satu kendala bagi dunia usaha di Indonesia. Praktik di lapangan

---

<sup>7</sup> Juniarso Ridwan, *Loc. Cit.*, hlm. 204

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 204.

menunjukkan proses perizinan belum memiliki kejelasan prosedur sehingga menimbulkan kesan tidak transparan, ketidakmenentuan waktu, dan biaya tinggi. Perizinan sendiri merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Dalam relasi antara pemerintah dengan warganya seringkali perizinan menjadi indikator untuk menilai apakah suatu organisasi pemerintahan sudah mencapai kondisi good governance atau belum.<sup>9</sup>

Terdapat banyak rintangan reformasi dalam birokrasi yang sudah diketahui dan dialami masyarakat. Contohnya, prosedur pengurusan surat yang terlalu rumit, lambat serta waktu yang dibutuhkan sangat lama. Selain itu adanya pungutan pengeluaran yang banyak termasuk pengeluaran-pengeluaran tambahan lainnya. Lalu, kurang ramahnya pelayanan, adanya nepotisme, korupsi, kolusi, dan lainnya. Oleh sebab itu itu penegasan reformasi birokrasi sangat jauh dari kata signifikan.<sup>10</sup>

Padahal reformasi kebijakan pelayanan publik, khususnya dalam masalah perizinan merupakan kegiatan yang mendorong bagi terbangunnya sektor ekonomi formal. Secara administratif, dari kegiatan perizinan diperoleh data dan

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 162.

<sup>10</sup> Falahudin, Aldri Frinaldi, "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publikada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Panjang", *Jurnal Teori dan Praktek Administrasi Publik*, Volume IV, Nomor 1 2020, hlm. 14.

informasi dasar untuk mengukur pertumbuhan perekonomian yang ditopang melalui usaha-usaha formal.

Berdasarkan kondisi itu, maka pemerintah membuat suatu kebijakan mengenai model perizinan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kebijakan terhadap model pelayanan terpadu satu pintu ini merupakan sebuah revisi terhadap kebijakan pemerintah sebelumnya yaitu tentang pelayanan terpadu Satu Atap yang diterapkan sejak tahun 1997 melalui surat edaran Menteri Dalam Negeri Nomor:503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang pembentukan pelayanan terpadu Satu Atap dan instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 1998 tentang pelayanan terpadu Satu Atap.

Revisi ini didasarkan kepada kenyataan di lapangan bahwa implementasi penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu Atap di daerah banyak mengalami kendala terkait dengan mekanisme perizinan yang masih rumit dan kendala koordinasi lintas satuan kerja Perangkat daerah (SKPD) yang sulit, sehingga tidak berjalan dan berfungsi secara optimal. Adapun yang menjadi tujuan kebijakan tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, dan hal yang penting

dalam kebijakan ini adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau.<sup>11</sup>

Kehadiran PTSP diharapkan dapat bermanfaat tidak hanya bagi masyarakat dan dunia usaha, tetapi juga pemerintah. Bagi masyarakat dengan adanya PTSP diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik serta mendapat kepastian dan jaminan hukum atas formalitas usaha yang dimiliki. Bagi dunia usaha, keberadaan PTSP diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam perizinan usaha sehingga akan meningkatkan minat pelaku usaha untuk melakukan investasi dan pengembangan usaha.

Selain itu, dengan adanya PTSP diharapkan pelaku dunia usaha dapat memperoleh manfaat dalam bentuk efisiensi pelayanan yang menghasilkan pengurangan waktu dan biaya yang membuat pelaku usaha dapat mengalokasikan lebih banyak waktu dan biaya pada kegiatan produktif. Di sisi lain, manfaat keberadaan PTSP bagi pemerintah adalah dapat mengurangi beban administratif karena pelayanan yang lebih efektif dan efisien.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Juniarmo Ridwan, *Op. Cit.*, hlm. 199.

<sup>12</sup> DPM-PTSP Provinsi Jambi, *Peran PTSP sebagai ujung tombak Penyelenggara Pelayanan Perizinan*, diakses dari <http://dpmptsp.jambiprov.go.id/berita/showmore/4/Peran-PTSP-sebagai-Ujung-Tombak-Penyelenggara-Pelayanan-Perizinan>, pada tanggal 25 November 2020, Internet.

Pelayanan terpadu satu pintu ini yang sekarang sedang banyak dibangun di berbagai daerah diharapkan agar pelayanan yang efektif dan efisien dapat terus berjalan bahkan lebih ditingkatkan. Karena pelayanan terpadu satu pintu atau yang dikenal dengan *One Stop Service* (OSS) seperti yang telah disebutkan salah satu tujuannya memberikan kemudahan bagi para pengusaha untuk mengurus izin usaha, terutama bagi para usaha menengah, kecil, dan mikro (UMKM). Bentuk pelayanan ini diharapkan juga dapat semakin menarik investor ke daerah yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat di daerah.

#### **D. SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS PENANAMAN MODAL KOTA JAMBI**

Pengurusan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di kota Jambi dilaksanakan berdasarkan standar operasional yang telah ditetapkan berdasarkan perwako Kota Jambi. Berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 55 tahun 2018 tentang perubahan atas peraturan Walikota nomor 49 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tugas dan

fungsi serta tata kerja pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Jambi, yaitu sebagai perumus kebijakan teknis di bidang penanaman modal, pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu, pelaksanaan pengkajian, pengendalian dan promosi investasi penanaman modal. Kemudian sebagai pelaksana administrasi pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terpadu, pelaksanaan koordinasi proses penanaman modal dan pelayanan perizinan, juga pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.<sup>13</sup>

Pada kantor BPTSP, petunjuk dan panduan perizinan telah dibuat pada pamflet ataupun papan informasi, ada yang menempatkannya di ruang tunggu atau ruang lobi, ada yang ditempel di atas balok lantai, dan ada pula yang di depan kantor.<sup>14</sup> Sistem dan prosedur pengurusan perizinan di BPTSP sudah dipublikasikan melalui media baik media cetak maupun Media elektronik. Dalam pembuatan perizinan standar pelayanan perizinan dan nonperizinan menggunakan peraturan prosedur pelayanan di DPMPTSP.

Untuk mengurus perizinan, pihak BPTSP menawarkan persyaratan yang cukup mudah dan tidak menyulitkan.

---

<sup>13</sup> Ibid

<sup>14</sup> Ibid

Adapun persyaratan yang diberikan adalah surat-surat atau dokumentasi yang telah dimiliki oleh pelanggan, seperti persyaratan penting yang harus dipenuhi adalah KTP, PBB, Phas Photo, dan materai.

Berdasarkan peraturan daerah kota Jambi Nomor 9 tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu bab II pasal 8 bahwa sebelum izin diberikan terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan ke lapangan dengan mengikutsertakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berkaitan dengan izin yang dimohonkan, kemudian hasil pemeriksaan ke lapangan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 7 hari kerja yang dibuat dalam berita acara pemeriksaan. Dan juga dalam pasal 9 disebutkan bahwa izin diberikan dalam jangka waktu paling lama 15 hari kerja terhitung sejak permohonan disampaikan dengan persyaratan lengkap.<sup>15</sup>

Dari hal tersebut jelas bahwa seharusnya perizinan dikeluarkan dalam waktu 15 hari masa kerja. Namun beberapa masalah yang dihadapi saat ini yaitu perizinan yang dikeluarkan melebihi waktu dari yang telah ditentukan.<sup>16</sup> Pemeriksaan berkas dan verifikasi data, juga terkadang tidak menepati waktu yang telah ditetapkan.

---

<sup>15</sup> Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

<sup>16</sup> Tri Rahayu Ningsih, "Implementasi Peraturan daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu," Skripsi UIN STS Jambi, 2019, hlm. 18.

kan. Pekerjaan tersebut dilaksanakan dalam waktu terlalu lama dan kadang kala tidak pasti.

Untuk pengurusan perizinan, petugas PPTSP merujuk kepada standar operasional yang telah dibuat berdasarkan surat keputusan Bupati/Walikota setempat. Namun di dalam proses pengurusannya masih ada pegawai yang kurang mengerti atau mengetahui standar operasional yang telah dibuat, sehingga kadangkala urusannya sedikit berbelit. Salah satu permasalahan lainnya yang diperoleh yaitu lamanya dikeluarkan perizinan dalam hal Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Dalam proses pelayanan perizinan, waktu pelayanan tidak tepat sesuai dengan limit yang diberikan berdasarkan standar operasional. Hal ini disebabkan SDM masih kurang baik kuantitas maupun kualitasnya. Selain itu waktu pengeluaran surat izin juga tidak tepat dengan standar operasional yang ditetapkan. Hal ini juga disebabkan karena terlambatnya verifikasi, tanda tangan Pimpinan dan sebagainya nya.

Adapun hal yang dapat menyebabkan keterlambatan didalam proses ini adalah Pihak DPMPTSP yang harus terus berkoordinasi dengan pihak DLH karena di DPMPTSP belum mempunyai staf ahli analisis dampak lingkungan sendiri. Dari hal ini jelas bahwa faktor penghambatnya adaya itu sumber daya yang masih sedikit atau belum adanya staf ahli tim teknis tersendiri karena belum terbentuknya

struktur atau susunan organisasi DPMPTSP yang didalamnya ada tim teknis tersendiri.<sup>17</sup>

Namun disamping hal itu penyerahan surat izin langsung dari petugas DPMPTSP, juga pemberian surat izin tersebut secara baik dan ramah dengan cara mempersilahkan tanda tangan bukti penyerahan dan menyerahkan berkas perizinan. Dan akan selalu diberi tahu jika surat izin tersebut telah keluar. Demikian pula dari adanya kendala yang telah disebutkan sebelumnya Menteri Koordinator bidang Perekonomian akhirnya resmi meluncurkan sistem *Online Single Submission* (OSS) alias perizinan usaha terintegrasi secara elektronik. Sistem OSS ini mulai dibangun sejak Oktober 2017 sebagai pelaksanaan dari Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 91 tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha. Dan untuk mendukung tujuan ini presiden telah mengeluarkan pula Peraturan Presiden Nomor 24 tahun 2018 tentang pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik yang ditetapkan pada 21 Juni 2018.

Dengan sistem OSS ini dapat memudahkan masyarakat untuk membuat perizinan, karena OSS ini berbasis online dan bagi yang ingin mendaftarkan tinggal login saja dan Berkas berkas persyaratan bisa di-upload dari rumah. Dengan menyiapkan email yang aktif, daftar di

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 49.



menu OSS, masuk ke menu daftar, masukkan nomor induk KTP, email yang digunakan. Dan setelah daftar ada notifikasi masuk, pilih aktivasi dan OSS Akan mengirim username dan password setelah login input data.<sup>18</sup>

Selain itu lewat sistem ini, investor dapat mengurus izin usaha secara online dari manapun dan kapanpun. Baik yang berstatus perseroan terbatas (PT), Firma, persekutuan komanditier (CV), maupun UMKM. OSS ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam menyederhanakan birokrasi dalam perizinan usaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat dan murah serta memberikan kepastian.

Ini artinya BPTSP kota Jambi telah menerapkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam urusan perizinan. Telah memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi, kemudahan menggunakan fasilitas lainnya dalam urusan perizinan. BPTSP kota Jambi juga tak mempublikasi sistem dan prosedur perizinan di media massa, yang dari hal ini merupakan transparansi pelayanan yang telah dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Karena transparansi dalam pelayanan sangat diharapkan oleh masyarakat guna untuk menghindari kecurigaan dan kecurangan dalam mendapatkan pelayanan tersebut.

## **E. KESIMPULAN**

Penyederhanaan proses pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang. Proses perizinan yang mudah merupakan salah satu cara untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik. Dan an-nahl ini dapat dilakukan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu.

Upaya yang dilakukan dalam sistem pelayanan terpadu satu pintu oleh dinas penanaman modal Kota Jambi telah mengalami peningkatan yang cukup baik. Meskipun di dalam proses pelaksanaannya terdapat kelemahan dan kekurangan akibat kurangnya kualitas dan kuantitas SDM yang tersedia. Namun disamping hal itu Dinas Penanaman Modal Kota Jambi dalam menerapkan asas kecepatan pelayanan terpadu satu pintu telah melaunching sistem Online Single Submission (OSS) atau perizinan usaha terintegrasi secara elektronik berbasis online.

## **F. SARAN**

Untuk itu bagi DPMPTSP kota Jambi hendaknya harus meningkatkan sumber daya manusia terutama mengadakan tim teknis di DPMPTSP agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal.

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 57.

## DAFTAR PUSTAKA

### Artikel/Buku/Laporan

Achmad Nur Haida, dkk. "Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Volume 1. Nomor 2.

DPM-PTSP Provinsi Jambi. *Peran PTSP Sebagai Ujung Tombak Penyelenggara Pelayanan Perizinan*. diakses dari <http://dpmptsp.jambiprov.go.id/berita/showmore/4/Peran-PTSP-sebagai-Ujung-Tombak-Penyelenggara-Pelayanan-Perizinan>.

Falahudin dan Aldri Frinaldi. "Reformasi Birokasi Dalam Pelayanan Publikada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Panjang." *Jurnal Teori dan Praktek Administrasi Publik*. Volume IV. Nomor 1. 2020.

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2019. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Nuansa Cendekia. Bandung.

Nyoman Putri Purnama Santhi dan Ni Made Ari Yuliantini Griadhi. "Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik yang Optimal dalam Birokrasi Perizinan." *Kertha Negara*. Volume 03. Nomor 03. September. 2015.

Tri Rahayu Ningsih. "Implementasi Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu." Skripsi UIN STS Jambi. 2019.

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.