

PELAYANAN IZIN LINGKUNGAN MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS)

**(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Gresik)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Meraih Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

NGAYOMI

NIM. 155030101111056



Dosen Pembimbing:

Dr. Hermawan, S.IP., M. Si

Erlita Cahyasari, S.AP., M.AP

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2019**

MOTTO

**Jadilah orang yang sejuk di tempat yang panas, tetaplah manis ditempat yang begitu pahit,
tetap merasa kecil meskipun telah menjadi besar, dan tetaplah tenang di tengah badai
yang paling berat**

-Ngayomi-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Izin Lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik)

Disusun oleh : Ngayomi

NIM : 155030101111056

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 14 Mei 2019

Komisi Pembimbing,

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing



Dr. Hermawan, S.IP., M.Si
NIP. 19720405 200312 1 001



Erlita Cahvasari, S.AP., M.AP
NIP. 2011 0786 07242 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Juni 2019

Pukul : 09.00-10.00 WIB

Skripsi atas nama : Ngayomi

Judul : Pelayanan Izin Lingkungan Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik)

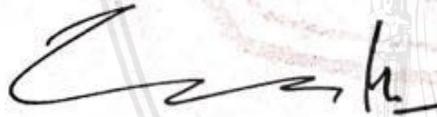
Dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing

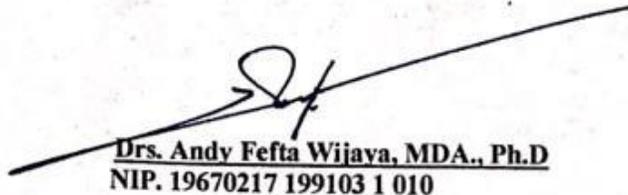


Dr. Hermawan, S.IP., M.Si
NIP. 19720405 200312 1 001



Erlita Cahvasari, S.AP., M.AP
NIP 2011078607242001

Komisi Penguji



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D
NIP. 19670217 199103 1 010

PERNYATAAN ORISINIL SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Pelayanan Izin Lingkungan melalui Sistem Online Single Submission (OSS) Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 14 Mei 2019



Ngayomi

NIM. 155030101111056

RINGKASAN

Ngayomi, 2019. **PELAYANAN IZIN LINGKUNGAN MELALUI SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik)**, Dr. Hermawan, S.IP, M.Si dan Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP.

Penelitian ini mengangkat tentang pelayanan izin lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS). Tujuan penelitian ini adalah yang (1) mengenai pelayanan perizinan izin lingkungan melalui Sistem OSS. (2) adalah mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan izin lingkungan melalui Sistem (OSS) ini sendiri. Pelayanan Izin Lingkungan sendiri berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No 27 Tahun 2012 tentang izin Lingkungan dan sistem OSS sendiri berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Peraturan tersebut yang akhirnya mewajibkan bagi Pemerintah Daerah terutama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menerapkan Sistem OSS dalam proses izinnya. Adanya peraturan tersebut dan dikolaborasikan dengan teori-teori administrasi publik terutama mengenai pelayanan perizinan izin lingkungan, maka muncul dua fokus penelitian. Fokus penelitian pertama adalah pelayanan izin lingkungan melalui Sistem OSS dan kedua mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan izin lingkungan melalui Sistem OSS.

Hasil penelitian ini adalah Sistem OSS menawarkan inovasi-inovasi baru yang menjadi penuntasan masalah yang ada pada pelayanan perizinan selain itu dengan adanya sistem OSS ini mempermudah pemohon untuk melakukan izin dimanapun. Terkait dengan Sistem OSS pula timbul faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada dan berkaitan dengan pelayanan izin lingkungan. Faktor-faktor ini menjadi pendukung peningkatan penggunaan Sistem OSS ini sendiri dan menjadi faktor penghambat dimana memacu masyarakat dan Pemerintah Daerah untuk memberikan strategi baru atau penyempurnaan Sistem OSS. Saran dari peneliti mengenai penelitian ini adalah yang (1) untuk meningkatkan partisipasi kesadaran masyarakat dalam pelaksanaan perizinan menggunakan sistem OSS. Adanya pemberian sosialisasi maupun edukasi bagi masyarakat, edukasi meliputi pelatihan, pemberlajaran dan sosialisasi secara merata keseluruhan lapisan masyarakat mengingat Kabupaten Gresik ini merupakan pusat gerbang industry. Terakhir adalah Pemerintah Daerah menyeimbangkan jumlah petugas pelayanan terutama pada bidang izin lingkungan, karena saat ini pelayanan izin lingkungan mengalami perubahan dari sistem yang lama menuju system yang baru diharapkan dapat tercukupinya sumber daya untuk memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Izin, Izin Lingkungan, Sistem OSS

SUMMARY

Ngayomi, 2019. **ENVIRONMENTAL PERMIT SERVICES THROUGH THE ONLINE SINGLE SUBMISSION SYSTEM (OSS)** (Study of the Gresik Regency Investment and Integrated One-Stop Service). Dr. Hermawan, S.IP, M.Si, Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP.

This research raised about environmental permit services through the Online Single Submission (OSS) System. The purpose of the research in this study was the first regarding environmental permit licensing services through the OSS System. The second is about the supporting factors and inhibiting factors of the service environment permit through the System (OSS) . The Environmental Permit Service is based on Government Regulation No. 27 of 2012 concerning Environmental permits and the OSS system itself based on Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Licensing of Businessly Integrated Electronics. The regulation finally obliged the Regional Government, especially the Investment and One-Stop Services to implement the OSS System in the process of the permit. The existence of these regulations and collaborating with theories of public administration, especially regarding environmental permit licensing services, then emerged two research focuses. The focus of the first research is environmental permit services through the OSS System and secondly concerning supporting factors and inhibiting factors for environmental permit services through the OSS System.

The results of this research are OSS System offers new innovations that become the completion of the problems that exist in licensing services besides that, the OSS system makes it easier for applicants to do permissions anywhere. Related to the OSS System also arises the supporting factors and inhibiting factors that exist and are related to environmental permit services. These factors are supporting the increase in the use of the OSS System itself and become a limiting factor which spurs the community and the Regional Government to provide new strategies or improvements to the OSS System. Suggestions from researchers regarding this research are the first to increase public awareness participation in the implementation of licensing using the OSS system. With the provision of socialization and education for the community, education includes training, learning and socialization evenly throughout the community, considering that Gresik Regency is an industrial gateway center. Finally, the Derah Government balances the number of service officers, especially in the field of environmental permits, because currently the environmental permit service changes from the old system to the new system which is expected to be able to provide sufficient resources to provide services.

Keywords: Permit Services, Environmental Permit, OSS system

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tulisan ini ada sebagai persembahan untuk kedua orangtuaku tercinta,

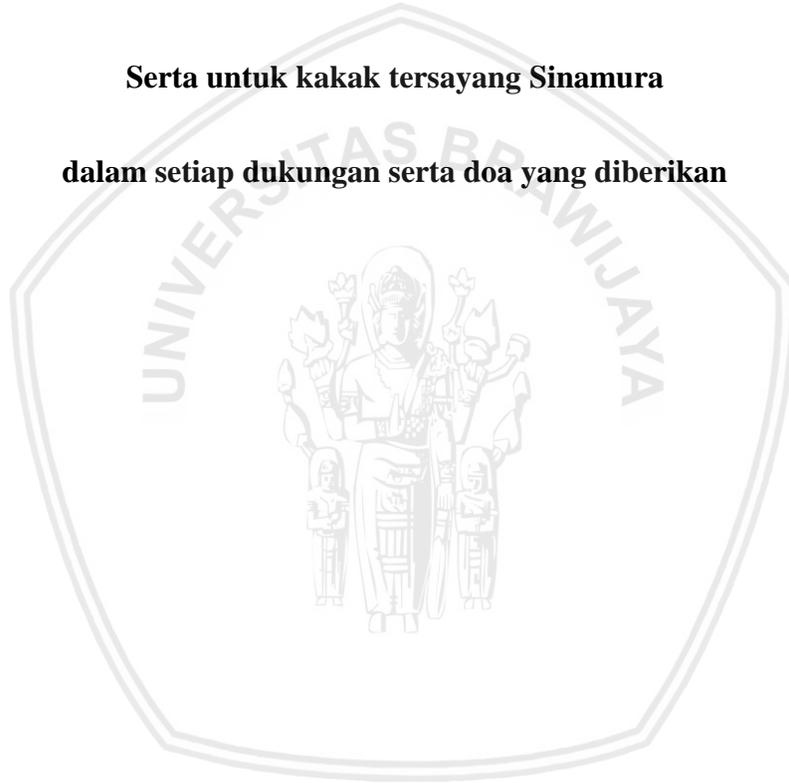
Bapak Gandhy Soetrisno dan Ibu Wasiati

Atas seluruh pengorbanan dan doa yang selalu terucap

terkhusus diberikan kepada saya hingga saat ini,

Serta untuk kakak tersayang Sinamura

dalam setiap dukungan serta doa yang diberikan



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat dan hikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Perizinan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil dalam mengkaji dan menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Hermawan, S.ip., M.Si selaku ketua komisi pembimbing yang telah memberikan waktu, nasehat, dan bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP selaku anggota komisi pembimbing yang telah memberikan waktu, nasehat, dan bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen FIA UB dan Jajaran Staf Administratif FIA UB yang membantu memperlancar penyelesaian skripsi ini.
6. Keluarga saya tercinta Ayah, Ibu, dan Kakak saya yang selalu setia mendampingi dan mendukung dalam moril maupun materil untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat terkasih (Jestin, Berli, Yasmin, Erni, Dewa, Wisnu) yang selalu menemani waktu-waktu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga PH MAFIOSO 2018 (Januar, Fredericko, Yasmina, Mario, Erni, Dewa, Yogi, Agil, Hana, Jestin) dan keluarga Mafioso seluruh angkatan yang sudah membantu baik doa dan semangat hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata Ruang, lingkungan dan bangunan atas informasi dan data yang sudah diberikan untuk skripsi ini.
10. Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Pelayanan Izin Lingkungan atas informasi dan data yang sudah berikan untuk skripsi ini.
11. Seluruh Jajaran Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik terlebih para pegawai pada Bidang Pelayanan Izin Lingkungan.
12. Teman-teman FIA angkatan 2015 lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas doa dan dukungannya selama menjalani perkuliahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi perkembangan Fakultas Ilmu Administrasi kedepan serta dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2019

Penulis

Ngayomi



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	i
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	ii
RINGKASAN.....	iii
SUMMARY.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik.....	15
1. Definisi Administrasi Publik.....	15
2. Paradigma Administrasi Publik.....	17
B. Pelayanan Publik.....	18
1. Definisi Pelayanan Publik.....	18
2. Tujuan Pelayanan Publik.....	19
3. Standar Pelayanan Publik.....	20
4. Asas- asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	22
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	24
C. <i>Electronic Government</i>	25
1. Definisi <i>Electronic Government</i>	25
2. Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik	



(Online Single Submission).....	26
D. Pelayanan Perizinan.....	28
1. Tujuan dan Fungsi Perizinan.....	30
2. Prosedur Pelayanan Perizinan.....	31
E. Izin Lingkungan.....	32
1. Definisi Izin Lingkungan.....	32
2. Tujuan dan Manfaat Izin Lingkungan.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Fokus Penelitian.....	36
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	38
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	43
G. Analisis Data.....	44
H. Keabsahan Data.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
1. Gambaran Umum Kabupaten Gresik.....	48
a. Sejarah Kabupaten Gresik.....	48
b. Letak Geografis.....	48
c. Kondisi Demografis.....	52
d. Visi dan Misi Kabupaten Gresik.....	52
e. Arti Lambang Kabupaten Gresik.....	55
B. Gambaran Umum Situs Penelitian.....	57
a. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	57
b. Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	60
c. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	62
C. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	66
1. Pelayanan Izin Lingkungan melalui sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	66
a. Prosedur Pelayanan.....	72
b. Waktu Pelayanan.....	84
c. Biaya Pelayanan.....	88
d. Produk Pelayanan.....	91
e. Sarana dan Prasarana.....	95
2. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	99
D. Analisis Data Penelitian.....	109

1. Pelayanan Izin Lingkungan melalui sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS)	109
a. Prosedur Pelayanan.....	111
b. Waktu Pelayanan.....	114
c. Biaya Pelayanan.....	116
d. Produk Pelayanan.....	117
e. Sarana dan Prasarana.....	119
2. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	121

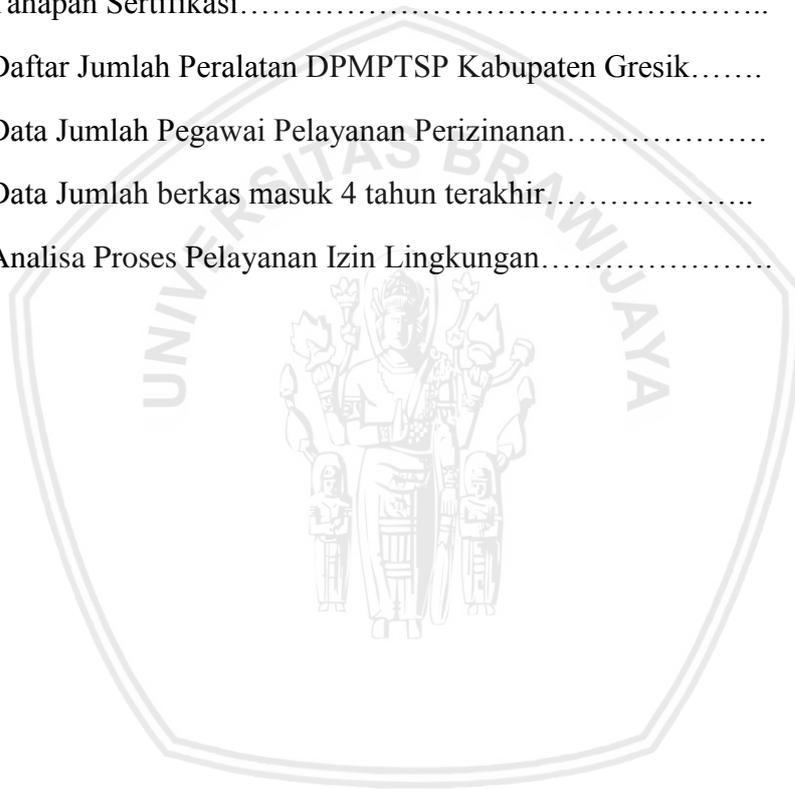
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	137
B. Saran.....	142



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Narasumber Wawancara DPMPTSP Bidang Izin Lingkungan	45
Tabel 2 Persyaratan Izin Lingkungan Amdal	83
Tabel 3 Persyaratan Izin Lingkungan UKL-UPL.....	84
Tabel 4 Waktu Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	84
Tabel 5 Tahapan Sertifikasi.....	87
Tabel 6 Daftar Jumlah Peralatan DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	98
Tabel 7 Data Jumlah Pegawai Pelayanan Perizinan.....	102
Tabel 8 Data Jumlah berkas masuk 4 tahun terakhir.....	103
Tabel 9 Analisa Proses Pelayanan Izin Lingkungan.....	131



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Website OSS Republik Indonesia.....	7
Gambar 2. Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	44
Gambar 3. Peta Kabupaten Gresik.....	50
Gambar 4. Lambang Kabupaten Gresik.....	55
Gambar 5. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	63
Gambar 6. Kantor DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	64
Gambar 7. Alur Proses memperoleh NIB.....	69
Gambar 8. Proses Penapisan.....	71
Gambar 9. Proses Pemenuhan Komitmen.....	73
Gambar 10. Klasifikasi Pemrosesan Izin Lingkungan.....	78
Gambar 11. Pemenuhan Komitmen Izin Lingkungan.....	79
Gambar 12. Banner Dukungan dari Pemerintah Daerah.....	89
Gambar 13. Surat Keterangan Penerbitan Izin Lingkungan.....	93
Gambar 14. Sarana dan Prasarana DPMTSP.....	96

DAFTAR ISTILAH

AM DAL	: Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup
BKPM	: Badan Koordinasi Penanaman Modal
BLH	: Badan Lingkungan Hidup
<i>Checklist</i>	: Pemeriksaan kelengkapan berkas
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
IL	: Izin Lingkungan
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
IPR	: Izin Pemanfaat Ruang
KBLI	: Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia
K/L/P	: Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah
<i>Log-in</i>	: Proses masuk ke jaringan komputer dengan memasukkan identitas akun minimal terdiri dari <i>username</i> atau akun pengguna lainnya dan password untuk mendapatkan hak akses.
NIB	: Nomor Induk Berusaha
OSS	: <i>Online Single Submission</i>
PERMEN	: Peraturan Menteri
PERPRES	: Peraturan Presiden
PP	: Peraturan Pemerintah
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
SK	: Surat Keputusan
SPT Pajak	: Surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan pajak atau kewajiban pajak lainnya yang disebutkan dalam peraturan perundang- undangan perpajakan.
TDP	: Tanda Daftar Perusahaan
UU	: Undang- undang
UKL-UPL	: Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Dokumentasi Wawancara Penelitian.....	144
Pedoman Wawancara Penelitian.....	149
Surat Rekomendasi Penelitian.....	151
Petunjuk Teknis Pelaksanaan Sistem OSS.....	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia pemerintah menjadi bagian dari sebuah organisasi yang bertugas mengatur dan membuat kebijakan. Pemerintahan di Indonesia pada saat ini yang perlu di reformasi adalah terkait dengan birokrasi pemerintahannya, birokrasi memiliki peran strategis dalam menentukan suatu pelayanan yang diberikan sudah berkualitas atau belum karena pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat, ini ditentukan dengan kinerja pelayanan. Dalam kinerja pelayanan yang menjadi titik strategisnya adalah administrasi publik menurut *Machyniak* dalam *Jan Buleca dan Ladislav Mura Public (2014: 162) public administration represents an intentional activity which pursues a specific objective, name regulation of the conditions and methods of governance implementation*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan yang disengaja mengejar tujuan tertentu, yaitu peraturan kondisi dan metode dalam pelaksanaan pemerintahan, sehingga dalam hal ini pemerintah menyediakan layanan publik bagi semua masyarakat yang dimuat dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan

publik, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Menurut Black dalam Hesti (2011) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

“Something in which the public, the community at large, has some pecuniary interest, or some interest by which their legal rights or liabilities are affected. It does not mean anything so narrow as mere, or as the interest of particular localities”(Sesuatu di publik, masyarakat umumnya memiliki beberapa kepentingan finansial, atau beberapa kepentingan yang mempengaruhi hak- hak hukum atau kewajiban mereka. Tidak berarti semuanya sesempit atau sebagai minat dari daerah tertentu)

Berdasarkan pendapat diatas menyebutkan bahwa pelayanan publik dalam konteks pemerintahan daerah dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Berlakunya peraturan UU Nomor 25 Tahun 2009 tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intensif. Sehingga dapat dikatakan daerah- daerah di Indonesia melalui pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Berdasarkan Undang- undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pelaksanaan otonomi daerah didasari dengan adanya penyerahan urusan konkuren dari pusat ke daerah, Undang- undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dalam Pasal 12 Ayat 2, Poin L yang

menyebutkan bahwa urusan pemerintah yang bersifat konkuren salah satunya adalah penanaman modal atau bisa juga disebut investasi merupakan urusan pemerintah daerah dengan memaksimalkan potensi daerah masing- masing. Seperti halnya pada Kabupaten Gresik pada tahun 2017 yang dimuat dilaman web (www.gresikkab.go.id) bahwa Kabupaten Gresik mencapai penghargaan Kabupaten Smart City oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi pada Desember 2017, dan penghargaan untuk Inovasi Government Word (IGA) oleh Kementerian dalam Negri. Sehingga dapat dinilai bahwa Kabupaten Gresik menjadi kabupaten yang berkembang baik dalam penerapan *Good Governance* di daerahnya, dan menjadi faktor yang menarik untuk menjadikan lokasi studi karena pertimbangan prestasi pelayanan publik di Kabupaten Gresik.

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal menyatakan bahwa penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal baik oleh penanam modal dalam negeri maupun dari luar. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penanaman modal atau investasi ini merupakan peran penting bagi pembangunan ekonomi dan memaksimalkan potensi daerah. Penanaman modal erat kaitannya dengan perizinan. Setiap calon investor yang hendak menanamkan modal harus mengurus perizinan melalui organisasi publik yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal, sistem perizinan yang akan memudahkan masyarakat atau calon investor untuk menanamkan modalnya di daerah. Salah satu pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah masalah perizinan. Banyak perizinan yang harus diurus karena perizinan merupakan syarat yang

harus dipenuhi untuk memulai bisnis. Permasalahan perizinan merupakan permasalahan yang sudah ada sejak lama, bahkan para pengusaha ataupun masyarakat sendiri mengeluhkan persoalan terkait perizinan dan birokrasi. Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) melalui Kepala Bidang Sistem Informasi BKPM Zuli Taufik, mengakui betapa derasnya arus investasi menuju ke Kabupaten Gresik dalam beberapa waktu terakhir. Itu dikatakan Zuli, dalam kegiatan forum shareholders investasi untuk evaluasi pelaksanaan penanaman modal, yang berlangsung di ruang rapat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Selasa (27/3/2018).

“Gresik ada di peringkat pertama investasi Penanaman Modal Asing (PMA), dengan jumlah proyek 240 dengan nilai investasi mencapai 471,921.1 dollar Amerika. Sedangkan investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN), Gresik ada di peringkat kedua dengan 442 proyek dengan nilai Rp9.165.860.6,” ujar Zuli.

Sedangkan Kepala Bidang Pengembangan Iklim Promosi, data dan Investasi Penanaman Modal DPMPTSP Gresik Purwati Cahyoningrum menjelaskan, sejak awal 2018 ada 20 layanan perijinan secara online dibanding dengan tahun sebelumnya yang hanya 17 layanan. Untuk pelayanan perijinan online yang berlaku sejak Januari 2018 di Kabupaten Gresik di antaranya, SIUP, TDI, IPR, IL, site plan/blok plan, IMB, TDG, izin pendirian satuan pendidikan dasar (SD,SMP), izin pendirian PAUD, TDP, IUJK, izin usaha angkutan orang, izin trayek angkot, izin usaha angkutan barang, izin pendirian rumah sakit, industri rumah tangga, izin apotik, serta izin toko obat.

<http://swaragresik.com/bkpm-akui-gresik-ada-di-peringkat-pertama-pma/>

Dengan adanya sebuah terobosan dalam sistem perizinan yang beralih dari cara konvensional menuju cara yang lebih modern, yaitu dengan memanfaatkan teknologi IT dan juga integrasi secara elektronik. Berdasarkan Peraturan Presiden No. 1007 tahun 2014 tentang perizinan secara elektronik adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang efektif dan efisien, dengan menjaga interaksi yang konstruktif diantara para *stakeholders*. Salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk mewujudkan *good governance* adalah dengan dilakukannya inovasi reformasi di dalam kegiatan pemerintahan ataupun dalam memberikan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, hak memperoleh informasi merupakan sebuah kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia.

Informasi adalah kebutuhan pokok untuk mengembangkan hidupnya baik secara politik, ekonomi, sosial budaya dan keamanan dalam rangka pengembangan pribadi dan lingkungannya. Selanjutnya pemerintah mengharapkan dengan adanya sistem informasi yang diberlakukan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar efisien, transparan, dan akuntabel. Tuntutan tata kelola yang baik, benar dan transparan pada suatu pemerintahan semakin meningkat, pemanfaatan IT pada pemerintahan bertujuan untuk mendukung penyelenggaraan tata kelola organisasi yang lebih baik. Sehingga mampu menyediakan layanan informasi yang tepat guna bagi *stakeholder*. Layanan digitasi pemerintah dapat dilaksanakan melalui pemanfaatan internet, misalnya layanan perizinan bangunan menggunakan sistem informasi online yang nantinya layanan tersebut terpublish pada web

induk pemerintah daerah, sekaligus dapat digunakan sebagai alat untuk monitoring dan evaluasi kinerja. Dapat disimpulkan bahwa dengan penggunaan teknologi web yang lebih intens dan inovatif dapat membantu administrasi public memodernisasi baik struktur maupun fungsinya untuk meningkatkan kinerja keseluruhan, dengan memperkuat proses *e- government* sehingga diranah pemerintah akan membawa dampak yang positif bagi pemerintah sebagai penyedia dan pemberi layanan dan dalam hal ini masyarakat sebagai penerima layanan.

Hal ini menjadi bukti bahwa Kabupaten Gresik merupakan daerah yang berpotensi untuk penanaman modal bagi investor, sehingga perlu sistem perizinan yang dapat mempermudah calon investor menanamkan modalnya di Kabupaten Gresik. Pada Kabupaten Gresik masih terdapat permasalahan terkait perizinan antara lain: informasi mengenai perizinan (sistem yang digunakan, tata cara, prosedur maupun persyaratan) yang masih minim, dan perubahan sistem yang terjadi dari adanya pemberlakuan Sistem OSS pada Bulan Juli 2018. Pemberlakuan Sistem OSS pada Bidang Pelayanan Izin Lingkungan sudah diberlakukan terhitung dari bulan November 2018 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Permasalahan yang ditimbulkan dengan penggunaan system OSS yaitu penggunaan internet, pemanfaatan system OSS dan kurangnya sosialisasi informasi dan komunikasi antara aktor-aktor yang terkait di dalamnya.

Kementrian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia juga menyebutkan bahwa pelayanan perizinan di Indonesia masih rumit,

lambat dan berulang-ulang, tersebar dan kurang terkoordinir. Selain itu pula belum ada standar perizinan dan juga belum terintegrasi secara elektronik. Hal ini bisa menjadi penghambat dalam kemudahan menamamkan modalnya dan iklim berusaha menjadi kurang kondusif (Infograis OSS, 2018, <https://ekon.go.id/>, 16 November 2018)

Adanya potensi dan juga permasalahan yang ada di daerah - daerah termasuk di Kabupaten Gresik, Pemerintah Pusat mengeluarkan sebuah sistem perizinan baru bernama *Online Single Submission (OSS)* yaitu menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lemabaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/ walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Dalam acara peresmian penerapan sistem OSS pada Senin, 9 Juli 2018, Darmin Nasution selaku Menteri Koordinator Bidang Perekonomian menyatakan bahwa:

“Sistem OSS yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanann perizinan terintegrasi yang cepat, murah, dan memberi kepastian. Dengan OSS, izin berusaha akan didapat oleh pelaku usaha dalam waktu kurang dari 1 jam.”



Gambar 1. Website OSS Republik Indonesia

Sumber: <http://oss.go.id/oss/>(2019)

Sistem OSS juga dibentuk sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, dalam pasal 1 disebutkan bahwa dalam rangka percepatan pelaksanaan perizinan berusaha termasuk bagi usaha mikro, kecil dan menengah setelah mendapatkan persetujuan penanaman modal, dibentuk satuan tugas untuk meningkatkan pelayanan, pengawalan, penyelesaian, hambatan, penyederhanaan dan pengembangan sistem online. Selain karena potensi, masalah yang dimiliki dalam bidang perizinan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan untuk berusaha perlu menerapkan penggunaan teknologi informasi melalui sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) penulis memilih Kabupaten Gresik dalam penelitian ini dikarenakan penerapan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) pada bidang Perizinan Lingkungan diterapkan pada bulan September 2018 sesuai dengan ketentuan- ketentuan dalam PP No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik (OSS) yaitu pasal 1 angka 21 – 26 yang menjelaskan terkait pengertian Izin Lingkungan, UKL-UPL, AMDAL dengan adanya sistem OSS diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah proses perizinan lingkungan.

Peneliti melihat perkembangan pelayanan perizinan lingkungan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sebagai perubahan yang menarik untuk dikaji karena sistem OSS yang berlaku pada bidang izin lingkungan terdapat beberapa indikator pelayanan publik yang meliputi

kejelasan prosedur pelayanan hingga ketersediaan sarana dan prasarana, selain itu terkait beberapa permasalahan yang terjadi pada pelayanan izin mulai dari peralihan sistem pelayanan perizinan yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Eletronik sehingga mewajibkan setiap daerah untuk menerapkan sistem OSS. Penyebab utamanya adalah karena peralihan sistem dimana pada sistem yang baru ini kestabilan jaringan internet dibutuhkan untuk melaksanakan dan menerapkan sistem OSS tidak dapat dipastikan. Pemanfaatan sistem OSS yang sangat minim, sehingga pada prosesnya masyarakat kurang memahami perizinan menggunakan sistem OSS, sehingga dibutuhkan sosialisasi selain untuk petugas pelayanan. Sosialisasi juga mencakup edukasi dan pembelajaran yang mendasar untuk masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, adanya beberapa permasalahan tersebut membuat peneliti tertarik untuk membahas Pemerintah Kabupaten Gresik melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik sebagai organisasi publik yang melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang penanaman modal harus memperhatikan bagaimana pelayanan izin lingkungan, faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan perizinan melalui sistem OSS . Diharapkan dengan sistem perizinan OSS dapat meningkatkan kemudahan kepada pelaku usaha ataupun calon investor untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Gresik serta mengurangi permasalahan perizinan yang terjadi di Kabupaten Gresik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang **“Pelayanan Izin**

Lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) Studi pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis tentang pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS) yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis tentang faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS) yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademik, maupun secara praktis diharapkan dapat berguna dan bermanfaat oleh semua pihak, adapun kontribusi penelitian ini yang meliputi:

1. Secara Teoritis

a. Bagi Penulis

Memberikan wacana yang lebih mendalam dalam pengembangan ilmu administrasi publik terutama dalam kajian tentang pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS)

b. Bagi Akademisi

- 1) Sebagai wacana ilmiah dan bahan bagi peneliti lain yang mengkaji pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS)
- 2) Hasil penelitian ini bisa menambah khasanah bagi pengembang ilmu administrasi publik, khususnya tentang pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS)

2. Secara Praktis

a. Bagi Instansi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemaparan dan menganalisis pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS)

b. Bagi Masyarakat

- 1) Memberikan acuan atau pandangan kepada masyarakat terkait pentingnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan informasi publik.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan proposal skripsi ini disajikan kedalam lima bab yakni susunan secara keseluruhan dari karya ilmiah, yang masing-masing bab memberikan pokok bahasan yang saling berkaitan dan tersusun secara sistematis, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, memberikan gambaran singkat mengenai latar belakang pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS). Terdapat rumusan masalah berupa kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini. Tujuan penelitian berisi hal-hal yang akan dikemukakan dalam penelitian secara teoritis maupun praktis. Dan yang terakhir merupakan sistematika pembahasan berupa uraian pendek isi dari bab-bab dalam penulisan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan uraian dasar teori atau landasan pemikiran yang berhubungan dengan judul penelitian ini. Hal ini digunakan sebagai patokan dalam membahas dan menganalisis permasalahan yang akan diangkat terkait dengan pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS). Terdapat beberapa teori pokok yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori administrasi publik, sistem informasi manajemen

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari: jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang telah diolah kemudian dilakukan analisis antara hasil penelitian dengan teori yang relevan. Sehingga hasilnya menemukan jawaban dari masalah- masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terkait pelayanan izin lingkungan melalui sistem *Online Single Submission* sudah berjalan sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau disebut dengan istilah sistem OSS. Terdapat pula hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah faktor pendukung dan penghambat dimana berdasarkan kedua faktor tersebut meliputi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi jalannya pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian hasil dari penelitian yang terdiri dari dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran. Di dalam kesimpulan menguraikan tentang rangkuman hasil penelitian secara garis besar mengenai pelayanan perizinan izin lingkungan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan

PTSP Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), sedangkan saran merupakan masukan bagi petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik untuk peningkatan kualitas pelayanan perizinan izin lingkungan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Administrasi menurut Siagian (2004:2) merupakan proses kerja sama secara menyeluruh antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya menurut Makmur (2012:17) administrasi merupakan sasaran pemikiran manusia dalam menggerakkan berbagai aktivitas dengan menggunakan berbagai sumber kekuatan dalam organisasi. Berdasarkan kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih dengan tindakan yang rasional untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumber baik sarana maupun prasarana yang ada di dalam organisasi. Unsur- unsur administrasi menurut Siagian (2004:3) diantaranya: 1) dua orang manusia atau lebih; 2) tujuan dari organisasi; 3) tugas yang harus dilaksanakan; serta 4) sarana dan prasarana tertentu. Tanpa adanya unsur- unsur tersebut, tujuan yang ada dan sebelumnya sudah direncanakan tidak akan tercapai. Rangkaian kegiatan kerja sama sekelompok orang yang dilakukan dalam administrasi membutuhkan sebuah wadah yakni organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien.

Publik menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (2012:15) adalah kelompok individu yang terkait oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan. Dalam hal ini dapat dibedakan publik internal yakni publik yang berada di dalam lingkungan perusahaan atau instansi, dan publik eksternal yakni publik yang berada diluar organisasi, perusahaan maupun instansi (Syafri, 2012:16).Dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekelompok orang yang memiliki kepentingan masing-masing sebagai anggota dari warna masyarakat dalam Negara.

Adminsitasi Publik menurut Nigro dan Nigro dalam Syafri (2012:20) merupakan usaha atau kerja sama kelompok dalam kerangka organisasi Negara yang meliputi ketiga cabang eksekutif, legislative, dan yudisial atau yudikatif serta hubungan timbal balik antar ketiganya. Adminsitasi memiliki peran penting dalam pembuatan kebijakan publik sehingga merupakan bagian dari proses politik yang berbeda secara signifikan dengan administrasi swasta serta hubungan erat dengan sejumlah kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Menurut Herbert A. Simon dalam Indradi (2010:17) administrasi publik merupakan kegiatan sekelompok orang dalam mengadakan usaha kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dari kedua pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, administrasi publik merupakan kegiatan kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya dalam organisasi tersebut. Adminsitasi publik memusatkan pada berbagai kebijakan dan program

organisasipemerintah, dalam hal ini perilaku pejabat secara formal bertanggung jawab kepada masyarakat. Sehingga dalam hal ini urusan pemerintah yaitu dengan melaksanakan pelayanan publik secara efisien dengan keinginan rakyat guna berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kegiatan administrasi publik bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik, masyarakat memiliki berbagai kepentingan seperti kepentingan publik, pribadi, kelompok maupun partai politik. Menurut Keban (2004:16) administrasi publik merupakan tempat dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya dalam penyedia pelayanan publik, maka dari itu peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan dan kesejahteraan Negara.

2. Paradigma Administrasi Publik

Pelayanan publik tidak lepas dari administrasi publik yang diterapkan banyak negara. Seperti yang disampaikan Janet Denhardt & Robert Denhardt, (2003) Pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa- jasa publik, urusan- urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif. Dalam perjalanannya tentang konsep pelayanan publik yang banyak berkembang selama ini, setidaknya ada 3(tiga) paradigma administrasi publik yang bisa digunakan untuk mengkaji pelayanan publik. Ketiga paradigma tersebut adalah:

- 1) Paradigma *Old Public Administration* (Paradigma OPA)
Praktik pelayanan publik dalam OPA menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai penyelenggara publik dengan publiknya semata-mata sebagai klien. Pemerintah sendiri mendefinisikan apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan publik tanpa melibatkan publik. Perilaku pelayanan tersebut diiringi dengan pendekatan birokratis yang mengandalkan hubungan hirarkial yang bersifat *top- down*. Implikasinya adalah bahwa model pertanggung jawaban akan terbatas kepada atasannya, karena tingginya tuntutan kepatuhan maupun prosedur yang sudah ditetapkan.
- 2) Paradigma *New Public Management* (Paradigma NPM)
Paradigma ini muncul pada tahun 1980-an karena adanya krisis fiskal serta adanya keluhan dari masyarakat terkait birokrasi pemerintahan yang terlalu besar, boros, inefisien, dan menurunnya kinerja pelayanan publik. Kata administrasi yang dirumuskan kurang agresif, maka digunakan kata manajemen untuk menginformasikan prinsip-prinsip bisnis kedalam sektor publik, paradigam NPM mencapai puncaknya dengan diterapkannya prinsip-prinsip *Good Governance*
- 3) Paradigma *New Public Service* (Paradigma NPS)
Di dalam paradigma ini para birokrasi administrator harus melayani dari pada mengendalikan, mengutamakan kepentingan publik, lebih menghargai warga Negara dari pada kewirausahaan, berpikir strategis dan bertindak demokratis. Paradigma NPS tepat untuk digunakan membangun aparatur Negara atau mereformasi birokrasi pemerintahan yang menangani urusan kesejahteraan rakyat.

B. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional.

Menurut Moenir (2001:130) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sementara menurut sccNo./Kep/25/M.PAN/2/2004 mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah Negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan Negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Zeithaml, Valerie A. 1990)

Selanjutnya (Zeithaml, Valerie A. 1990) mengatakan tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customer
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
5. Menyediakan cara- cara, bila pengguna pelayanan publik tidak ada pilihan.

3. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
- b. **Waktu Penyelesaian**
Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamnya waktu pelayanan masing- masing.
- c. **Biaya Pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
- d. **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan- kesalahan teknis

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan

Selanjutnya pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi dalam

Sulistio (2009:39) mengandung prinsip- prinsip:

- a. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka
- b. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang- cabang ilmu pengetahuan lainnya
- c. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus- menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang
- d. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal
- e. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*The Right Man In The Right Place*"
- f. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005: 24) setiap penyelenggaran pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepatian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Untuk itu diperlukan standar untuk menilai suatu layanan.

Menurut Rahmayanty (2010: 89-90) standar pelayanan sekurangkurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan 3 komponen standar pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa standar digunakan sebagai batasan suatu pemberian pelayanan agar hasil yang dicapai sesuai dengan aturan- aturan dan prinsip yang jelas.

4. Asas-asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Berkaitan dengan layanan publik yang professional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha(Widodo, 2001) pelayanan publik yang profesional artinya pelayan publik yang dicirikan oleh adanya prinsip pemberian layanan dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. Sederhana, mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur dan tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - d. Rincian biaya dan tarif pelayanan

e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

4. Keterbukaan mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tariff serta hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
5. Efisiensi mengandung arti persyaratan pelayanan yang hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
6. Ketepatan, waktu dan kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. Responsif, lenih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi permasalahan
8. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Islamy dalam Sulistio (2009: 41) mengatakan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus berdasarkan prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

- a. *Appropriateness*, yakni setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
- b. *Accessibility*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan harus dapat di akseskan sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
- c. *Continuity*, setiap jenis , produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa layanan.
- d. *Technicality*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan perintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku
- e. *Profitability*, setiap, jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus benar-benar dapat memberikan keuntungan ekonomi dan sosial dan masyarakat.

- f. *Equitability*, setiap, jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus tersedia dan dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam arti sempit kualitas pelayanan public mengacu pada pelatihan kepekaan dimana orang-orang dalam organisasi menjadi lebih sadar atas diri mereka dan orang lain dan membicarakan berbagai isu secara terbuka. Dalam arti yang luas adalah proses meningkatkan efektifitas organisasi dengan memadukan keinginan individu untuk tumbuh dan berkembang dengan tujuan organisasi. Menurut *American society for quality control* (Lupiyoadi, 2001:144) kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri- ciri atau karakteristik dari suatu produksi atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik muncul dari adanya pengembangan organisasi didalamnya dengan meningkatkan kemampuan, keterampilan dan sikap karyawan/anggota organisasi sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran-sasaran program ataupun tujuan organisasi.

C. *Electronic Government*

1. Definisi *Electronic Government*

Electronic Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah menurut Bank Dunia dalam Indrajit (2002:2) merupakan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti jaringan luas daerah, internet dan peralatan *mobile computing* yang memiliki kemampuan untuk mengubah dan mempengaruhi hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lembaga-lembaga pemerintahan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa *electronic government* merupakan penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

E-Government juga erat kaitannya dengan *Information Technology Governance* yang pada hakikatnya merupakan solusi bagi sebuah pemerintahan untuk mengefektifkan pemerintahan melalui teknologi informasi, yang mana *IT Governance* adalah struktur dan proses yang dapat menjamin misi teknologi informasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *E-Government* menjadi dasar adanya *IT-Governance* yang merupakan perwujudan pencapaian tujuan Negara terutama dalam pelayanan publik melalui penggunaan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, pemerintah memandang perlu menerapkan pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik atas dasar pertimbangan tersebut untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 Undang – undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal serta Pasal 6 dan 7 Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah dan menetapkan Peraturan Pemerintah tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat atau keputusan pemenuhan persyaratan dan komitmen. 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/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.maka ditetapkanlah Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha dengan maksud untuk penataan kembali wujud bentuk pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah bentuk pelayanan untuk berusaha perlu menerapkan penggunaan teknologi informasi melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) rangka percepatan pelaksanaan

berusaha ini dapat dilaksanakan dalam pemenuhan persyaratan (*checklist*). Selanjutnya untuk penyederhanaan lebih lanjut diatur kedalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dengan adanya sistem OSS proses penyelesaian perizinan berusaha pada sektor yang tercantum dalam Pasal 85 dan lampiran PP Nomor 24 tahun 2018. Berdasarkan cangkupan pengaturan tersebut dapat dikategorikan yakni:

- a. Jenis, Pemohon dan Penerbit Perizinan Berusaha
- b. Pelaksanaan Perizinan Berusaha
- c. Reformasi Perizinan Berusaha Sektor
- d. Sistem OSS
- e. Lembaga OSS
- f. Pendanaan OSS
- g. Insentif atau Disinsentif Pelaksanaan Perizinan Berusaha melalui OSS
- h. Penyelesaian Permasalahn dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui OSS
- i. Sanksi

Penyelesaian perizinan berusaha melalui sistem OSS dilakukan berdasarkan komitmen penyelesaian perizinan, baik untuk izin usaha ataupun izin operasional atau komersial sesuai sektornya. Penyelesaian komitmen perizinan dilakukan oleh Kementerian, lembaga atau Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya, namun tetap diintegrasikan dengan sistem OSS. Pertimbangan

diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan diintegrasikan menggunakan sistem pelayanan secara elektronik. Sistem Elektronik yang digunakan oleh pelayanan perizinan yaitu *Online Single Submission* (OSS) dengan sistem yang mengintegrasikan seluruh kepengurusan izin yang ada disetiap daerah di Indonesia.

D. Pelayanan Perizinan

Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir,1992 : 16) Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayanai. (Brata, 2003 : 9). Selain itu Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta perlakuan yang berbeda, sehingga menimbulkan diskriminasi pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, manajemen pelayanan perlu pula mendapat pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan tarif yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersedianya tempat pengaduan keluhan masyarakat, serta tersedianya system pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur. Dalam kaitan dengan pelayanan perizinan investasi sekarang ini telah dikembangkan suatu sistem pelayanan yang tujuan utamanya diarahkan pada terciptanya kemudahan pelayanan perizinan investasi baik asing maupun dalam negeri, dengan tidak mengurangi syarat-syarat yang harus dipenuhi dengan menerapkan konsep *one roof service system*.

Perizinan dapat diartikan sebagai salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Bentuk perizinan antara lain: pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus memiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melaksanakan suatu kegiatan atau tindakan. Dengan memberi izin, pengusaha memperkenalkan orang yang memohonnya untuk

melakukan tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan

1. Tujuan dan fungsi perizinan

Tujuan secara umum adalah untuk pengendalian dari pada aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang. Tujuan pemberian izin juga dapat dilihat dari berbagai sisi, yaitu :

1) Sisi pemerintah :

Tujuan dari pemerintah dalam pemberian izin adalah untuk melaksanakan peraturan, apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam prakteknya atau tidak dan sekaligus untuk mengatur ketertiban. Tujuan lain adalah sebagai sumber pendapatan daerah, dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu. Semakin pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya, yaitu untuk membiayai pembangunan.

2) Sisi masyarakat

Dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah :

- a) Untuk adanya kepastian hukum
- b) Untuk adanya kepastian hak
- c) Untuk memudahkan mendapatkan fasilitas, apabila bangunan yang didirikan telah mempunyai izin akan lebih mudah mendapat fasilitas.

Dalam hal izin mendirikan bangunan, tujuan mendirikan bangunan adalah untuk melindungi kepentingan baik kepentingan pemerintah maupun kepentingan masyarakat yang ditujukan atas kepentingan hak atas tanah. Dengan mengikat tindakan-tindakan pada suatu sistem perizinan, pembuat undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin, keinginan mengarahkan atau mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya izin mendirikan bangunan, izin HO, mencegah bahaya lingkungan.

2. Prosedur Pelayanan Perizinan

Selanjutnya beberapa hal yang berhubungan dengan pelaksanaan perizinan akan dijelaskan sebagai berikut

- a) Proses perizinan membutuhkan adanya pengetahuan tidak hanya sebatas aspek legal dari proses perizinan, tetapi lebih jauh dari itu. Misalnya untuk memberi izin, pihak pelaksana juga harus mempertimbangkan dampak yang akan ditimbulkan dari izin tersebut.

- b) Proses perizinan memerlukan dukungan keahlian aparatur tidak hanya dalam hal mengikuti tata urutan prosedurnya, tetapi juga hal-hal lain yang sangat mendukung kelancaran proses perizinan itu sendiri.
- c) Proses perizinan tidak terlepas dari interaksi antara pemohon dengan pemberi izin.

Dalam interaksi tersebut terkadang muncul perilaku yang menyimpang, baik yang dilakukan oleh aparatur maupun yang dipicu oleh kepentingan bisnis pelaku usaha, sehingga aparatur pelaksana perizinan dituntut untuk memiliki perilaku yang positif dengan tidak memanfaatkan situasi demi kepentingan pribadi ini semata-mata demi terciptanya *good governance*.

E. Izin Lingkungan

1. Definisi Izin Lingkungan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 27 tahun 2012 tentang Izin Lingkungan yaitu izin yang wajib dimiliki setiap orang yang melakukan usaha dan atau kegiatan yang wajib berupa Amdal atau UKL-UPL dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat untuk memperoleh izin usaha dan atau kegiatan. Pelayanan Izin Lingkungan merupakan izin yang diberikan kepada setiap orang yang melakukan Usaha dan/atau Kegiatan yang wajib Amdal atau UKL-UPL dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat memperoleh izin Usaha dan/atau Kegiatan. Izin Lingkungan dapat diajukan

melalui pemeriksaan UKL-UPL atau penilaian Amdal sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 5 tahun 2012 tentang Kegiatan Wajib Amdal. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, yang selanjutnya disebut Amdal, adalah kajian mengenai dampak penting suatu Usaha dan/atau Kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan.

2. Tujuan dan Manfaat Izin Lingkungan

Aktivitas pembangunan yang dilakukan dalam berbagai bentuk usaha dan atau kegiatan pada dasarnya akan menimbulkan dampak terhadap lingkungan. Dengan diterapkannya prinsip berkelanjutan dan berwawasan lingkungan dalam proses pelaksanaan pembangunan, dampak terhadap lingkungan yang diakibatkan oleh berbagai aktivitas pembangunan tersebut dianalisis sejak awal perencanaannya. Dengan adanya analisis dari perencanaan, langkah pengendalian dampak negative dan pengembangan dampak positif dapat disiapkan sedini mungkin.

Instrumen perencanaan atau perangkat analisis yang digunakan untuk pengendalian dampak negative dan pengembangan dampak positif tersebut adalah AMDAL dan UKL-UPL, ketentuan perundang-undangan bidang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup menetapkan bahwa setiap usaha dan atau kegiatan yang berdampak penting terhadap lingkungan hidup wajib memiliki AMDAL. Selain mengkaji (asses) dampak negative atau positif terhadap aspek biogeofisik dan kimia, amdal

juga mengkaji aspek sosial ekonomi, sosial budaya dan kesehatan masyarakat. Sedangkan untuk setiap usaha dan atau kegiatan yang tidak berdampak penting, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup diwajibkan untuk memiliki UKL- UPL. Pelaksanaan AMDAL dan UKL-UPL yang sederhana dan bermutu menuntut profesionalisme, akuntabilitas, dan integritas semua pihak terkait, agar instrument ini dapat digunakan sebagai perangkat pengambilan keputusan yang efektif.

AMDAL dan UKL-UPL juga merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan Izin Lingkungan, tujuan diterbitkannya Izin Lingkungan yang tertera di Peraturan Pemerintah No. 27 tahun 2012 tentang Izin Lingkungan yaitu:

- 1) Memberikan perlindungan terhadap lingkungan hidup yang lestari dan berkelanjutan
- 2) Meningkatkan upaya pengendalian usaha dan atau kegiatan yang berdampak negative pada lingkungan hidup
- 3) Memberikan kejelasan prosedur, mekanisme dan koordinasi antar instansi dalam penyelenggaraan perizinan untuk usaha dan atau kegiatan
- 4) Memberikan kepastian hukum dalam usaha dan atau kegiatan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Widi (2010: 47) merupakan penelitian yang mencoba untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang situasi, permasalahan, fenomena, layanan atau program dan, menyediakan informasi. Hal ini sesuai dengan tujuan utama dari penelitian deskriptif yang dikemukakan oleh Neolaka (2014: 22) yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif menurut Creswell dalam Sugiyono (2014: 14) mendefinisikan bahwa:

“ Qualitative research is means for exploring and understanding the meaning individuals or groups ascribe to a social or human problem. The process of research involves emerging questions and procedures; collecting data in the participants, setting; analyzing the data inductively, building from particulars to general themes; and making interpretations of the meaning of data. The final written report a flexible writing structure.”

“Penelitian kualitatif adalah sarana untuk menjelajahi dan memahami arti individu atau kelompok menganggap suatu masalah social atau manusia. Proses penelitian melibatkan pertanyaan dan prosedur yang muncul; mengumpulkan data dari peserta, dan pengaturan; menganalisis data secara induktif, dan membangun dari keterangan tema; dan membuat interpretasi dari makna data.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif. Penggunaan penelitian kualitatif deskriptif dipilih untuk menjelaskan dan

menggambarkan secara runtut pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS).

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini akan menunjukkan kemana arah penelitian tersebut dilakukan, sehingga fokus ini akan menjadi pedoman dalam melaksanakan penelitian. Menurut Spradely dalam Sugiyono (2014:288) penetapan fokus penelitian didasarkan atas tingkat kebaruan informasi yang didapat dari situasi sosial yang berupaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial tersebut. Menurut Moloeng (2007:94) penetapan fokus penelitian mempunyai dua tujuan:

1. Membatasi studi, dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang atau cara pandang terhadap hal baru misalnya jika peneliti membatasi diri pada upaya menemukan teori dasar, maka lapangan lain tidak dimanfaatkan lagi.
2. Memenuhi kriteria masuk keluar suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan, dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seseorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan.

Dengan berlandaskan hal tersebut, penentuan fokus penelitian bertujuan untuk memperjelas ruang lingkup pembahasan penelitian, sehingga terhindar dan tidak terjebak dari pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka yang menjadi fokus penelitian ini

1. Pelayanan Izin Lingkungan melalui *Online Single Submission* (OSS)

menurut Rahmayanty (2010:89-90) meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana

2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Izin Lingkungan melalui

Online Single Submission (OSS) terdiri dari:

- a. Faktor Pendukung
 - i. Internal :
 1. Landasan Hukum
 2. Sumber Daya Manusia (SDM)
 - ii. Eksternal :
 1. Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi dan website
- b. Faktor Penghambat
 - i. Internal :
 1. Penggunaan Internet
 2. Pemanfaatan sistem OSS
 - ii. Eksternal :
 1. Kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat untuk melaksanakan suatu penelitian, sedangkan situs penelitian untuk mendapatkan data valid, akurat, dan benar-benar diutuhkan dalam penelitian. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kabupaten Gresik alasan memilih lokasi tersebut karena berdasarkan pengamatan yang dilakukan saat magang terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan Izin Lingkungan melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gresik baru dilaksanakan yang semula menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) diarahkan untuk mulai menggunakan sistem OSS. Sedangkan situs penelitian ini adalah:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik
2. Bidang Pelayanan Perizinan Tata ruang, lingkungan dan bangunan Kabupaten Gresik

Dari situs inilah peneliti mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan Izin Lingkungan melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gresik.

D. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber data merupakan subjek darimana data itu diperoleh, sumber data dapat diperoleh melalui pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian. Karena dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan metode wawancara dalam pengumpulan data primer, sehingga sumber data dalam penelitian ini disebut informan. Sedangkan untuk data sekunder peneliti mendatangi situs penelitian yang menurut peneliti bisa memberikan data- data sekunder sebagai pendukung dalam penelitian ini. Berdasarkan sumber data yang telah diuraikan oleh peneliti, maka dalam penelitian ini yakni:

1. Data Primer yaitu, data yang diperoleh oleh peneliti yang bersumber dari wawancara atau informan sehingga data primer digunakan sebagai pendukung dalam melakukan analisis. Dalam penelitian ini data primer didapat melalui wawancara langsung kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini data diperoleh dari para narasumber yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Narasumber Wawancara Dinas Penanaman Modal dan PTSP bidang Izin Lingkungan

No	Nama	Jabatan/ Pekerjaan
1	Johar Gunawan	Kepala Bidang Izin Lingkungan, tata ruang dan bangunan
2	Yoyok	Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Lingkungan
3	Saiful	Petugas Layanan Izin Lingkungan
4	Titin Nur	Petugas Layanan izin Lingkungan

5.	Mujiono, SS	Kepala Seksi Promosi, Pengolahan data dan Informasi penanaman modal
----	-------------	---

Sumber : Hasil Peneliti, 2019

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, arsip- arsip, buku- buku ilmiah, dan peraturan perundang- undangan yang terkait dengan fokus penelitian ataupun data yang diambil dari internet. Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang diperoleh berupa data-data arsip dari Dinas Perizinan seperti: Standar Operasional Prosedur Perizinan, gambaran umum dan lokasi situs penelitian, dokumen atau dokumentasi kegiatan pembangunan, serta gambar- gambar hasil dari pembangunan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014: 308) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sehingga untuk memperoleh data yang valid dan relevan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi adalah suatu cara yang bermanfaat, sistematis dan selektif dalam mengenai fenomena yang terjadi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan. Menurut Spradley dalam

Sugiyono (2014: 313) mengatakan bahwa obyek penelitian dalam kualitatif terdapat tiga komponen yaitu:

- a. *Place*, atau tempat dimana interaksi dalam situasi sosial sedang berlangsung
- b. *Actor*, pelaku atau orang-orang yang sedang memainkan peran tertentu
- c. *Activity*, atau kegiatan yang dilakukan dalam situasi sosial yang sedang berlangsung

Berdasarkan penjabaran diatas maka dalam penelitian ini observasi dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik untuk mengetahui proses pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS) .

2. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi ataupun ide melalui beberapa tanya jawab, sehingga dapat dijabarkan makna dari suatu topic tersebut. Menurut Stainback dalam Sugiyono (2014 :316) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi atau fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Peneliti menyusun dan merencanakan beberapa pertanyaan tertulis seperti, bagaimana prosedur pelayanan izin lingkungan, dan terkait dengan standar pelayanan publik. Selanjutnya pertanyaan tersebut dikembangkan

dan terdiri dari pertanyaan lainnya yang tentunya masih berhubungan dengan pertanyaan- pertanyaan tertulis.

Informan dalam wawancara ini adalah:

1. Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Lingkungan, tata ruang dan bangunan
 2. Bapak Mujiono selaku Kepala Seksi Promosi, Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal
 3. Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Pelayanan Izin Lingkungan
 4. Bapak Saiful selaku staff pelayanan bidang izin lingkungan
 5. Ibu Titin Nur selaku staff pelayanan bidang izin lingkungan
3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang secara tidak langsung ditunjukkan pada subjek penelitian, dengan cara mempelajari dan meneliti dokumen- dokumen, serta media informasi dan media massa yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya berupa peraturan kebijakan, sedangkan dokumen yang berbentuk gambar berupa foto.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian, berdasarkan teknik pengumpulan data diatas maka instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti

Dalam hal ini peneliti merupakan instrument utama dalam hal pengumpulan data, terutama dalam proses wawancara dan analisa data. Menurut Moleong (2007:168) mengatakan bahwa kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data, pada akhirnya ia menjadi pelapor dari hasil wawancara.

2. Pedoman wawancara

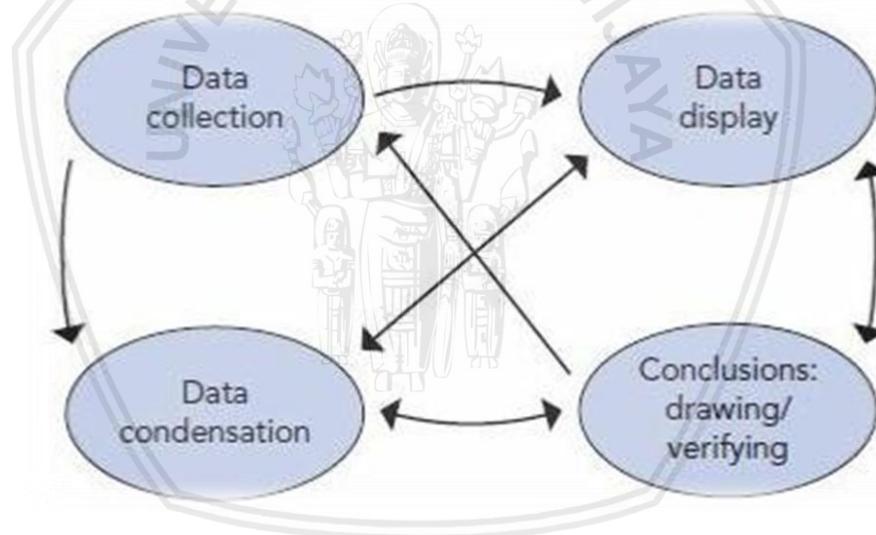
Pedoman wawancara bertujuan agar pencarian data dapat terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen ini membuat daftar pertanyaan sesuai dengan topik penelitian yang nantinya akan menghasilkan tanya jawab yang dilakukan bersama informan

3. Perangkat Penunjang

Meliputi alat tulis, alat pencatat lainnya seperti menggunakan catatan lapangan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan. Untuk merekam dan mendokumentasikan data- data yang diperlukan dalam penelitian.

G. Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan- pertanyaan dari peneliti untuk mendapatkan data. Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2014:332) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis atas data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan- bahan lainnya. Berdasarkan pendapat diatas maka dalam penelitian ini komponen analisis menggunakan model interaktif menurut Miles, Huberman, Saldana (2014:14) antara lain:



Gambar 2. Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana, 2014

1. *Data Collection*

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi, dan wawancara dengan maksud data yang diinginkan oleh peneliti di lapangan berbeda dan tidak selalu berbentuk dokumen akan tetapi bisa berbentuk pernyataan maupun gambar. Oleh karena itu dengan

adanya wawancara yang dilakukan peneliti maka informasi yang didapat akan mendalam sesuai dengan topik penelitian.

2. *Data Condensation*

Data yang mengacu pada proses pemilihan fokus, menyederhanakan, abstrak atau mengubah data yang muncul dalam korpus penuh dari catatan lapangan yang ditulis, wawancara maupun dokumen sehingga data yang diperoleh oleh peneliti bersifat kuat.

3. *Data Display*

Peneliti menyajikan data dalam bentuk laporan penelitian, penyajian data yang bersumber dari situs dan lokasi peneliti, sehingga penyajian data akan lebih kaya akan informasi dan pengetahuan.

4. *Data Conclusion/ drawing*

Setelah proses penyajian data, sebelum itu data yang disajikan dan dianalisis peneliti berusaha mencari makna terhadap data yang dikumpulkan. Kemudian setelah data itu dipahami dan disajikan, maka penarikan atau membuat kesimpulan berdasarkan pada analisis data yang diperoleh dengan beberapa teori yang sudah dipaparkan penulis di bab tinjauan pustaka mengenai pelayanan Izin Lingkungan melalui Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Gresik.

H. Keabsahan Data

Dalam penelitian diperlukan standar untuk melihat derajat kepercayaan atau keberhasilan hasil penelitian, dalam penelitian kualitatif disebut keabsahan data. Adapun peneliti hanya menggunakan derajat kepercayaan menurut Sugiyono (2014), data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Dalam hal ini pengujian terhadap keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Kredibilitas Data

Dalam uji kredibilitas data, peneliti hanya menggunakan triangulasi yang merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara dan waktu. Dalam hal ini peneliti mendiskusikan hasil penelitian dengan Dosen Pembimbing.

2. Triangulasi Sumber

Pengujian untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber, yakni dengan konfirmasi jawaban atau suatu informasi dengan membandingkan data yang diperoleh seperti Peraturan Pemerintah, Standar Operasional Prosedur yang diperoleh berdasarkan hasil observasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara

pada waktu yang tepat misalnya saat jam istirahat atau pada waktu senggang sehingga data yang diberikan akan lebih lengkap



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Gresik

a. Sejarah Kabupaten Gresik

Semula Kabupaten Gresik bernama Kabupaten Surabaya yang kemudian berdasarkan PP Nomor 38 Tahun 1974 tentang penyelenggaraan pemerintah, Kabupaten Surabaya pecah menjadi Kabupaten Daerah Tingkat II Gresik dengan pusat kegiatan di Kota Gresik. Kabupaten Gresik merupakan salah satu bagian dari Sub Wilayah Pengembangan Bagian (SWPB) Gerbang Kertausila dan termasuk salah satu bagian dari 9 sub wilayah pengembangan Jawa Timur yang kegiatannya diarahkan pada sektor pertanian, industry, perdagangan, maritime, pendidikan dan industri wisata. (Dikutip dari laman www.gresikkab.go.id/profil/sejarah)

b. Letak Geografis

Secara geografis Kabupaten Gresik mempunyai keunggulan komparatif yang baik dibandingkan dengan Kabupaten/Kota lainnya. Kabupaten Gresik terletak di sebelah Barat Laut Kota Surabaya. Hampir semua fasilitas infrastruktur utama sebagai pendukung kegiatan ekonomi wilayah Kabupaten Gresik ada di Kota Surabaya

seperti, Bandara Internasional Juanda, Pelabuhan Tanjung Perak, dan fasilitas penunjang lainnya.

Posisi geografis, wilayah Kabupaten Gresik terletak antara 112° sampai 113° Bujur Timur dan 7° sampai 8° Lintang Selatan. Sebagian besar wilayahnya merupakan dataran rendah dengan ketinggian 2 sampai 12 meter di atas permukaan air laut kecuali Kecamatan Panceng yang mempunyai ketinggian 25 meter di atas permukaan air laut. Hampir sepertiga bagian dari wilayah Kabupaten Gresik merupakan daerah pesisir pantai, yaitu sepanjang 140 Km meliputi Kecamatan Kebomas, Gresik, Manyar, Bungah, Sidayu, Ujungpangkah, dan Panceng serta Kecamatan Tambak dan Sangkapura yang berada di Pulau Bawean. Pada wilayah pesisir Kabupaten Gresik telah difasilitasi dengan pelabuhan umum dan pelabuhan/dermaga khusus, sehingga Kabupaten Gresik memiliki akses perdagangan regional dan nasional. Keunggulan geografis ini menjadikan Gresik sebagai alternatif terbaik untuk investasi atau penanaman modal. Lokasi Kabupaten Gresik terletak di sebelah Barat Laut Kota Surabaya yang merupakan Ibukota Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 1.191,25 km². Secara administratif, Kabupaten Gresik terbagi menjadi 18 Kecamatan terdiri dari 330 Desa dan 26 Kelurahan. Berikut ini merupakan peta Kabupaten Gresik dapat dilihat pada gambar dibawah ini;



Gambar 3. Peta Kabupaten Gresik
 Sumber : <https://www.eastjava.com>, 2019)

Dilihat dari posisi geografis, Kabupaten Gresik berada pada lokasi yang sangat strategis bagi perekonomian nasional, karena terletak di selat Madura dan memiliki wilayah pesisir sepanjang 140 km. Hal ini menjadikan Kabupaten Gresik tergabung dalam Kawasan Andalan GERBANGKERTOSUSILA (Gresik–Bangkalan–Mojokerto–Surabaya–Sidoarjo– Lamongan) dengan

sektor unggulan industri, perdagangan dan jasa, pertanian, perikanan, dan pariwisata, sehingga diharapkan kawasan tersebut menjadi pusat-pusat pertumbuhan ekonomi bahkan dapat memacu pertumbuhan ekonomi bagi daerah-daerah disekitarnya. Topografi dan Fisiografi Pada umumnya Ketinggian tempat di Wilayah Kabupaten Gresik berada pada 0 – 500 m diatas permukaan laut (dpl) pada elevasi terendah terdapat di daerah sekitar muara Sungai Bengawan Solo dan Kali Lamong.

Penggunaan Lahan Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Gresik Tahun 2010-2030 rencana peruntukan penggunaan lahan di Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut :

- a. Kawasan peruntukan hutan produksi 1.017 hektar
- b. Kawasan peruntukan pertanian 42.831,843 hektar
- c. Kawasan peruntukan perikanan 21.678,358 hektar
- d. Kawasan peruntukan pertambangan 817.249 hektar
- e. Kawasan peruntukan industri 12.448,026 hektar
- f. Kawasan peruntukan pariwisata 82.851 hektar
- g. Kawasan peruntukan pemukiman 26.097,091 hektar
- h. Kawasan andalan 8.555 hektar
- i. Kawasan peruntukan lainnya 6.644,010 hektar.

Orientasi Lokasi Kabupaten Gresik dalam lingkup Kabupaten Gresik dapat dilihat pada data diatas bahwa sebagai wilayah pesisir yang juga telah difasilitasi dengan pelabuhan besar, maka Kabupaten Gresik

memiliki akses perdagangan regional dan nasional. Keunggulan geografis ini menjadikan Kabupaten Gresik sebagai daerah alternative terbaik untuk investasi atau penanaman modal.

c. Kondisi Demografis

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik jumlah penduduk Kabupaten Gresik pada akhir tahun 2016 sebanyak 1,310,439 jiwa yang terdiri dari 659,578 laki-laki dan 650,861 perempuan. Jumlah tersebut berada pada 376.023 keluarga. Dengan luas wilayah 1.191,25 km² Kabupaten Gresik mempunyai Kepadatan penduduk pada tahun 2016 sebesar 1,100 jiwa/Km². Secara total pada Tahun 2016 penduduk laki-laki jumlahnya lebih banyak dibandingkan penduduk perempuan. Hal ini dapat dilihat dari angka rasio jenis kelamin pada tahun 2016 Kabupaten Gresik mempunyai angka rasio jenis kelamin sebesar 101. Ini berarti dari 100 jiwa penduduk perempuan terdapat 101 jiwa penduduk laki-laki. (<https://gresikkab.go.id/profil/demografi>)

d. Visi dan Misi Kabupaten Gresik

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana Kabupaten Gresik harus dibawa dan bekarya agar konsisten dan dapat eksis antisipatif, inovasi serta produktif. Dengan bertitik tolak dari fakta sejarah, potensi dan kondisi factual, maka visi untuk membangun Kabupaten Gresik adalah “Terwujudnya Gresik yang Agamis, Adil,

Sejahtera, dan Berkehidupan yang Berkualitas”. Secara filosofi visi tersebut dapat dijelaskan melalui makna yang terkandung di dalamnya, yaitu:

1. Gresik adalah satu kesatuan masyarakat dengan segala potensi dan sumber dayanya dalam sistem Pemerintahan Kabupaten Gresik.
2. Agamis adalah Kondisi masyarakat yang menjunjung tinggi nilai-nilai kebera’agama’an dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dengan meletakkan kaidah keimanan kepada Tuhan yang Maha Esa dalam menjalin hubungan antar manusia dan lingkungannya
3. Adil adalah Perwujudan kesetaraan hak dan kewajiban secara proporsional dalam segala aspek kehidupan tanpa membedakan golongan.
4. Sejahtera adalah Kehidupan individu dan masyarakat yang mampu memenuhi kebutuhan dasar meliputi pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial; memiliki pendapatan yang memadai; serta sadar terhadap nilai-nilai sosial yang berlaku.
5. Berkehidupan yang berkualitas adalah Kemandirian dalam segala aspek kehidupan yang dinikmati oleh segenap komponen masyarakat secara berkeadilan dan bermartabat.

Misi adalah rumusan umum yang mengenai upaya- upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Misi berfungsi sebagai pemersatu gerak, langkah dan tindakan nyata bagi segenap komponen penyelenggara pemerintah tanpa mengabaikan mandate yang diberikannya. Adapun Misi Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengamalan nilai-nilai agama dalam kehidupan masyarakat untuk menumbuhkan perilaku masyarakat yang berakhlak mulia sesuai dengan simbol Gresik sebagai kota Wali dan Kota Santri
2. Meningkatkan pelayanan yang adil dan merata kepada masyarakat dan pengusaha melalui tata kelola pemerintahan yang baik
3. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi dengan upaya menambah peluang kerja dan peluang usaha melalui pengembangan ekonomi kerakyatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menekan angkakemiskinan
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pemerataan layanan kesehatan, mewujudkan pendidikan yang berkelanjutan, dan pemenuhan kebutuhan dasar lainnya.

Dalam upaya mencapai tujuan, serta visi dan misi pemerintah Kabupaten Gresik tersebut, maka seluruh badan dan dinas yang terdapat di Kabupaten Gresik saling berkoordinasi dan bekerjasama agar tujuan serta

visi misi tersebut tercapai secara efektif dan efisien. Salah satu dinas atau badan yang memiliki peran strategis dalam pembangunan Kabupaten Gresik adalah Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik. Peran strategis yang di emban oleh DPMPTSP Kabupaten Gresik adalah menjamin dan mendorong terselenggaranya investasi yang masuk di Kabupaten Gresik sebagai salah satu modal pembangunan daerah.

e. Arti lambang Kabupaten Gresik

Berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Gresik No. 3 tahun 1975 Lambang Daerah merupakan cermin yang memberikan suatu gambaran tentang keadaan daerah, setiap daerah memiliki lambang yang berbeda- beda sesuai dengan daerah tersebut. Untuk lebih jelas berikut ini lambang Kabupaten Gresik:



Gambar 4. Lambang Kabupaten Gresik

Sumber : Laman web gresikkab.go.id, 2019

Segilima, melambangkan Pancasila yang mendasari sosio cultural, histories, dan aktivitas ekonomi

1. Warna kuning, melambangkan keluhuran budi dan kebijaksanaan, sedangkan warna tepi hitam melambangkan sikap tetap teguh dan abadi
2. Kubah masjid, melambangkan agama yang dianut mayoritas yakni Islam
3. Rantai yang tiada ujung pangkal _ melambangkan persatuan dan kesatuan.
4. Segitiga sama kaki sebagai puncak kubah masjid, melambangkan bahwa tidak ada kekuasaan yang tertinggi selain Tuhan Yang Maha Kuasa.
5. Gapura berwarna abu-abu muda, melambangkan suatu pintu gerbang pertama masuk dalam suatu daerah sebagaimana penghubung antara keadaan diluar dan dalam daerah.
6. Tujuh belas lapisan batu. Melambangkan tanggal 17 yang merupakan pencetus revolusi Indonesia dalam membebaskan diri dari belenggu penjajah
7. Ombak laut yang berjumlah delapan, melambangkan bahwa pada bulan Agustus merupakan awal teretusnya revolusi Indonesia

8. Mata rantai 45 (empat puluh lima) melambangkan bahwa pada tahun 1954 merupakan tonggak sejarah dan tahun peralihan dari jaman penjajahan menuju jaman kemerdekaan Indonesia yang jaya kekal abadi.
9. Cerobong asap, melambangkan bahwa Kabupaten Gresik adalah daerah pengembangan industri yang letaknya amat strategis bila ditinjau dari persilangan komunikasi baik darat, laut maupun udara.
10. Perahu Layar, garam, ikan laut dan tanah melambangkan bahwa mata pencaharian rakyat Kabupaten Gresik adalah nelayan dan petani.

B. Gambaran Umum Situs Penelitian

a. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Gresik

Institusi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Gresik dibentuk sejak tanggal 26 Desember 2006 dengan nama Dinas Perizinan dan Penanaman Modal dan baru beroperasi pada tanggal 22 Januari 2007. Pembentukan lembaga ini sebagai awal upaya penyederhanaan birokrasi guna peningkatan kinerja pelayanan perizinan. Sebelumnya pelayanan perizinan dilaksanakan secara parsial oleh beberapa dinas/ instansi. Dengan dibentuknya dinas ini diharapkan dapat memperlancar arus dan memberikan kemudahan serta kejelasan pelayanan perizinan di wilayah Kabupaten Gresik.

Kemudian melalui Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Gresik berubah bentuk menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan, penetapan ini berlangsung sekitar 8 tahun dan selanjutnya lebih tepatnya pada 10 September 2016 Badan Penanaman Modal dan Perizinan berubah menjadi PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, dan hal ini terus berkembang hingga pada 14 November 2016 berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan PTSP sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016, dalam hal ini dinas penanaman modal mencakup dinas perizinan (www.perijinan.gresikkab.go.id).

Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam kedudukannya sebagai SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Gresik mempunyai tugas dan fungsi sebagaimana diatur di Peraturan Bupati Gresik Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Tugas utamanya adalah membantu Bupati dalam penyusunan dan pelaksanaan sebagian tugas pelayanan baik pelayanan perizinan, pelayanan pajak dll, fasilitasi dan pembinaan di bidang Penanaman Modal dan PTSP. Sedangkan fungsinya sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan di bidang penanaman modal dan perizinan
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan penanaman modal dan perizinan
3. Penyusunan dan penetapan kebijakan pengembangan penanaman modal daerah sesuai dengan program pembangunan daerah, berkoordinasi dengan pemerintah provinsi
4. Pelaksanaan pelayanan perizinan terkait dengan penanaman modal
5. Pelaksanaan pelayanan izin yang dilimpahkan kewenangannya berdasarkan peraturan bupati
6. Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi pelayanan penanaman modal dan perizinan
7. Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi serta pengembangan kawasan
8. Pelaksanaan pengendalian usaha dan penanaman modal
9. Pelaksanaan pengembangan iklim dan investasi
10. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi permasalahan penanaman modal dan perizinan
11. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi permasalahan penanaman modal dan perizinan

12. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelayanan penanaman modal dan perizinan
13. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang dan tugasnya.

b. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik

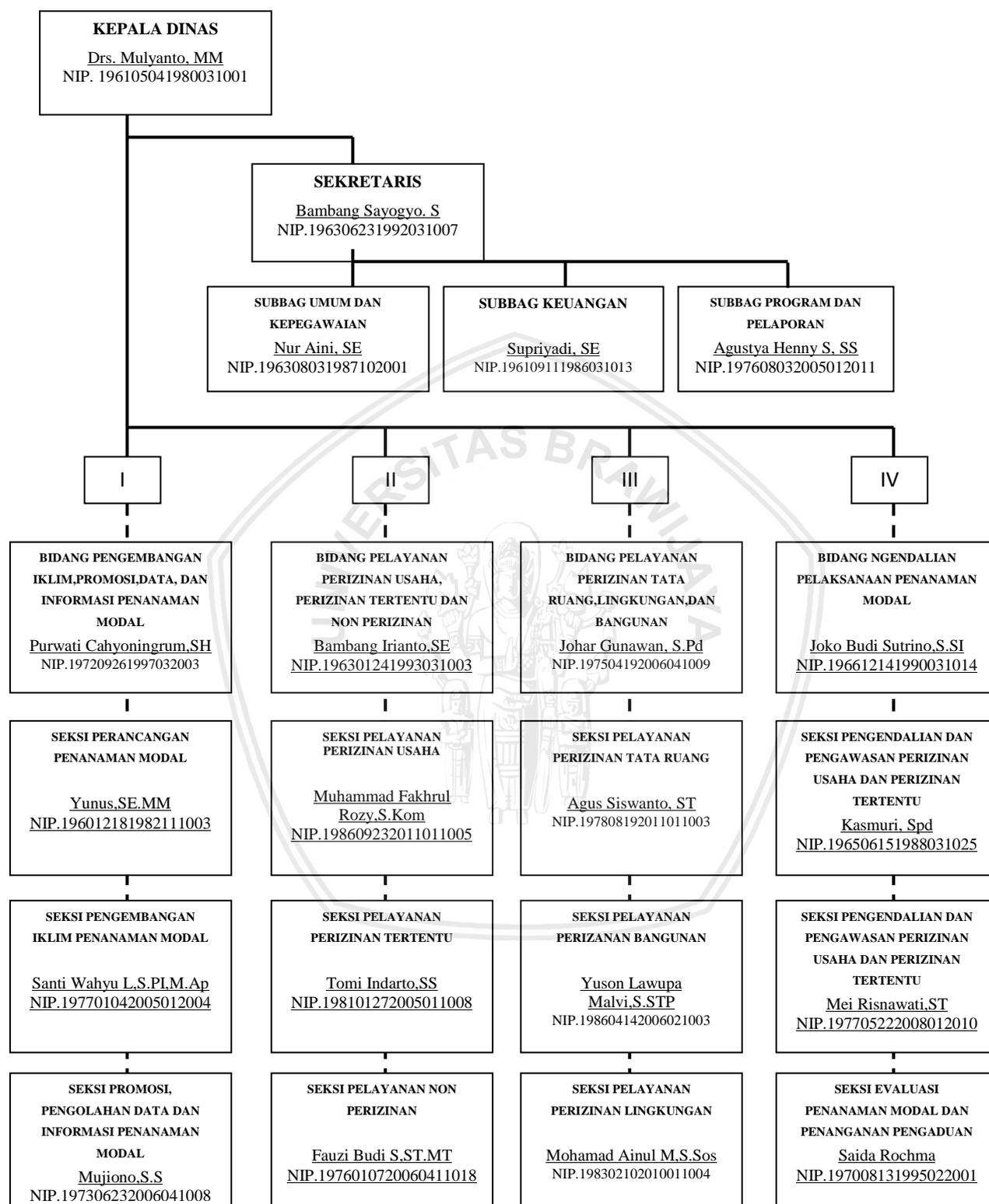
Berdasarkan Undang – undang No 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, pasal 1 ayat 12, menyatakan visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Penetapan visi sebagai bagian dari proses perencanaan pembangunan ke depan merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di daerah. Dengan demikian, penetapan visi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik adalah “Terwujudnya Kabupaten Gresik Sebagai daerah tujuan utama investasi”. Untuk menangkap arti dari makna visi tersebut, dijabarkan yaitu daerah tujuan investasi merupakan tertariknya para investor dengan keunggulan- keunggulan kondisi yang dimiliki Kabupaten Gresik. Sehingga Kabupaten Gresik menjadi daerah pilihan atau tujuan para investor untuk menanamkan modalnya.

Misi pada hakekatnya merupakan pernyataan tentang tujuan dan sasaran pokok yang ingin dicapai oleh suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Pernyataan misi secara eksplisit menyatakan apa yang harus dicapai dan kegiatan spesifik apa yang harus dilakukan dalam pencapaian hal tersebut. Misi sebagai pernyataan cita-cita merupakan landasan kerja dan merupakan pernyataan tentang arah dan kebijaksanaan yang bersumber dari nilai yang dicita-citakan di masa depan. Adapun misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan peningkatan pelaksanaan kegiatan Badan penanaman Modal dan Perizinan yang berkualitas.
2. Mewujudkan pengelolaan sistem informasi dan pengembangan kawasan dalam rangka memberikan pelayanan pada masyarakat dan dunia usaha sebagai upaya peningkatan investasi;
3. Mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan profesional di bidang penanaman modal dan perizinan;
4. Mewujudkan peningkatan pengendalian pelaksanaan penanaman modal;
5. Mewujudkan iklim yang lebih kondusif untuk investasi dengan meningkatkan kerjasama dan kemitraan.

c. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik

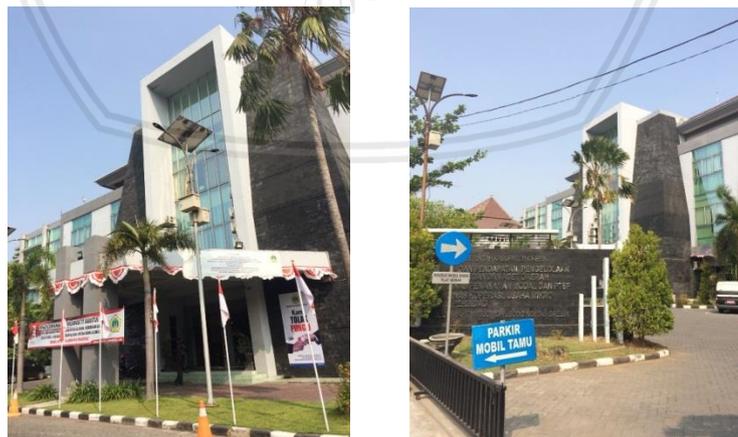
Struktur Organisasi memiliki fungsi penting bagi terselenggaranya suatu pekerjaan dengan lancar. Adanya struktur organisasi yang baik dan jelas akan memudahkan pengambilan keputusan dan wewenang masing-masing bagian dalam menjalankan tugasnya. Didalam struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik ini dapat dilihat beberapa bagian dimulai dari Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas, kemudian Sekretaris Dinas membawahi Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Keuangan, dan Subbagian Program dan Pelaporan. Selain itu Kepala Dinas juga membawahi beberapa bidang yaitu 4 bidang yang masing- masing bidang terdapat Kepala Bidang dan Kepala Seksi. Adapun 4 bidang terdiri dari Bidang 1 Bidang Pengembangan Iklim, Promosi Data, dan Informasi Penanaman Modal, Bidang 2 Bidang Perizinan Usaha, Perizinan Tertentu, dan Non Periznan, Bidang 3 Bidang Tata Ruang, Lingkungan dan Bangunan. Dan yang terakhir yakni Bidang 4 Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal. Selain terdapat Kepala Bidang dan Kepala Seksi terdapat pula beberapa staf petugas pelayanan yang dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan bidangnya masing-masing.



Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik

Sumber: Arsip Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab Gresik

Dinas Penanaman Modal dan PTSP berlokasi di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo, Kabupaten Gresik. Dinas Penanaman Modal dan PTSP mencakup bidang pengembangan iklim, promosi, data dan informasi penanaman modal, bidang pelayanan perizinan tertentu, bidang izin mendirikan bangunan, bidang izin lingkungan, bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal, bidang izin tata ruang yang melayani masyarakat untuk mengurus perizinan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 12.00 WIB, selain itu terdapat fasilitas arena main untuk anak-anak didepan pintu kantor sehingga bagi masyarakat yang membawa anak kecil tidak perlu khawatir dan terdapat lift dan kursi roda yang disediakan untuk ke lantai atas sehingga bagi para lansia dengan mudah mengurus perizinan. Dinas Penanaman Modal dan PTSP ini sekaligus menjadi satu kompleks Kantor Bupati Kabupaten Gresik, dapat dilihat gambar dibawah ini Dinas Penanaman Modal dan PTSP tampak depan.



Gambar 6. Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik

Sumber: Dokumen Peneliti, 2019

Pengembangan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik tentunya tidak lepas dari dinamika lingkungan internal dan eksternal. Dinamika lingkungan internal akan dikelola secara efektif dengan mengatasi secara bertahap berbagai kekurangan dan kelemahan melalui pengoptimalan penggunaan sumber daya. Akan tetapi dinamika eksternal yang berupa tantangan dan peluang merupakan faktor-faktor penting yang berada di luar kendali instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Meskipun demikian, faktor eksternal tersebut harus terus dapat diidentifikasi karena sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Secara umum, tantangan yang harus dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik ke depan dalam usaha meningkatkan penanaman modal adalah sebagai berikut:

1. Membanjirnya arus barang impor dan tenaga kerja asing
2. Semakin kompetitifnya daerah tujuan penanaman modal
3. Belum optimalnya konsep pembiayaan investasi
4. Optimalnya infrastruktur investasi di daerah/negara lain.

Adapun peluang yang ada untuk dapat meningkatkan penanaman modal di Kabupaten Gresik antara lain:

1. Perekonomian global mulai tumbuh
2. Menjadi daerah tujuan utama penanaman modal
3. Kerjasama ekonomi dan kawasan perdagangan bebas

4. Terbukanya pemanfaatan ruang terbuka kemajuan teknologi informasi global terkait penanaman modal

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan PTSP di lingkungan pemerintah Kabupaten Gresik juga memberikan manfaat bagi masyarakat dan dunia usaha antara lain:

1. Bagi masyarakat:
 - a. Memperoleh akses pelayanan publik yang lebih luas
 - b. Memberikan kepastian dan jaminan hukum
2. Bagi Dunia Usaha:
 - a. Mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan pasti.
 - b. Mendapatkan legalitas usaha untuk ketenangan berusaha
 - c. Perizinan dilaksanakan dalam waktu yang lebih singkat karena pengurusan dilakukan disatu tempat

C. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Pelayanan Izin Lingkungan melalui *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Gresik

Berdasarkan Undang- undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup menjelaskan bahwa aktivitas pembangunan yang dilakukan dalam berbagai bentuk usaha dan atau kegiatan pada dasarnya akan menimbulkan dampak terhadap lingkungan. Dengan diterapkannya prinsip berkelanjutan dan berwawasan lingkungan dalam proses pelaksanaan pembangunan, dampak terhadap lingkungan yang diakibatkan oleh berbagai aktivitas pembangunan

tersebut dianalisis sejak awal perencanaannya sehingga ditetapkan, dalam hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 bahwa pelayanan Izin Lingkungan merupakan izin yang diberikan kepada setiap orang yang melakukan Usaha dan/atau Kegiatan yang wajib Amdal atau UKL-UPL dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat memperoleh izin Usaha dan/atau Kegiatan.

Izin Lingkungan dapat diajukan melalui pemeriksaan UKL-UPL atau penilaian Amdal sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 5 tahun 2012 tentang Kegiatan Wajib Amdal. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, yang selanjutnya disebut Amdal, adalah kajian mengenai dampak penting suatu Usaha dan/atau Kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan. Sesuai dengan ketentuan dalam PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (OSS) yaitu pada pasal 1 angka 21- 26 yang menjelaskan terkait dengan pengertian Izin Lingkungan, UKL- UPL dan Amdal. Dinas Penanaman Modal dan PTSP telah menerapkan Pelayanan Perizinan menggunakan sistem OSS (www.oss.go.id) terutama pada bidang izin lingkungan sejak tahun 2018 tepatnya pada bulan September dengan diwajibkannya pelaksanaan perizinan menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) hal ini menarik diteliti mengenai pelayanan izin lingkungan melalui *Online Single Submission* (OSS) yang meliputi aspek prosedur pelayanan,

waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan faktor yang mendukung maupun faktor yang menjadi penghambat pelayanan izin lingkungan melalui OSS. Sebelum masuk ke prosedur pelayanan proses perizinan lingkungan dapat dimulai setelah pelaku usaha memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB), pada tahap ini output yang diterbitkan

1. Nomor Induk Berusaha(NIB), yang sekaligus berlaku sebagai:
 - a. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)\
 - b. Angka Pengenal Impor (API)
 - c. Akses Kepabeanan
 - d. Izin Badan Usaha(Khusus untuk sektor perhubungan, perikanan, perdagangan)

Dalam hal ini pelaku usaha harus memiliki NIB sebagai dasar pengurusan izin usaha dengan prasyarat yakni adanya izin lokasi, izin mendirikan bangunan dan izin lingkungan. NIB merupakan identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran, dalam hal ini NIB wajib dimiliki pelaku usaha yang nantinya ingin mengurus perizinan berusaha melalui OSS, baik usaha baru maupun usaha yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Berikut merupakan alur pendaftaran NIB:



Gambar 7. Alur proses memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB)

Sumber: <https://oss.go.id/oss/>(2019)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat langkah-langkah untuk memperoleh NIB

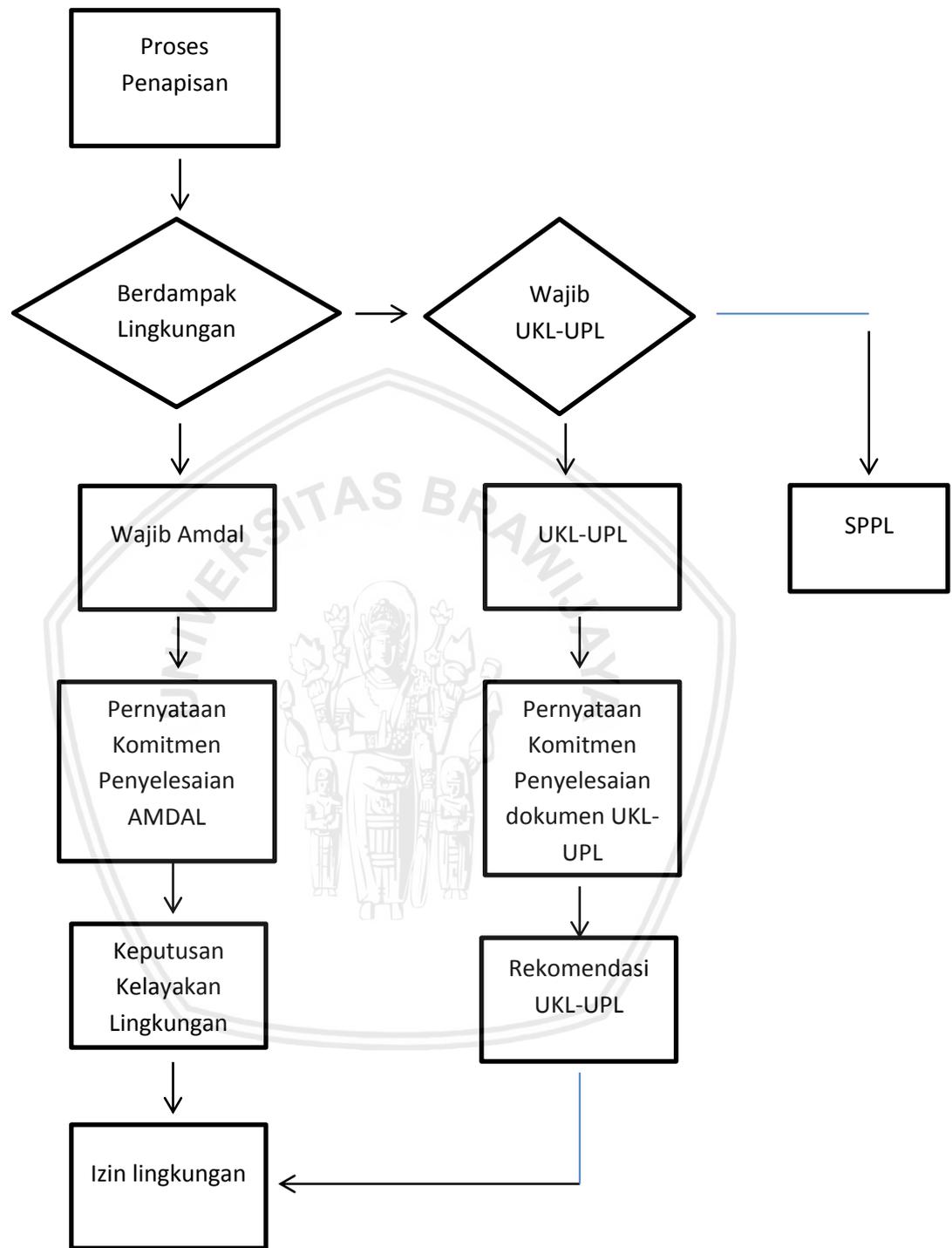
- Log-in pada sistem OSS
- Mengisi data- data yang diperlukan, seperti data perusahaan, pemegang saham, kepemilikan modal, nilai investasi dan rencana penggunaan tenaga kerja
- Mengisi informasi bidang usaha yang sesuai dengan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI)
- Memberikan tanda *checklist* sebagai bukti persetujuan pernyataan mengenai kebenaran dan keabsahan data yang dimasukkan

- e. Mendapatkan NIB dan dokumen pendaftaran lainnya dalam hal ini pelaku usaha harus mengingat NIB karena nantinya akan digunakan untuk kepengurusan izin lainnya

Selanjutnya untuk memperoleh izin usaha yakni pelaku usaha harus mengurus beberapa izin lain yang tercakup salah satunya adalah izin lingkungan dilakukan melalui proses *online* pada OSS sesuai dengan petunjuk teknis pelayanan perizinan berusaha melalui OSS sebagai berikut:

1. Proses Penapisan dalam hal ini dilakukan untuk menentukan apakah usaha membutuhkan UKL- UPL atau Amdal. Pada tahap ini pelaku usaha melengkapi informasi mengenai skala usaha, atas informasi yang telah tersedia saat pendaftaran izin dasar pada sistem OSS. Setelah itu, sistem OSS akan memberikan notifikasi apakah usaha dimaksud wajib UKL-UPL atau Amdal. Berikut merupakan proses penapisan UKL –UPL atau Amdal

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipaparkan melalui gambar berikut tentang proses penapisan UKL-UPL dan AMDAL:



Gambar 8. Proses Penapisan UKL-UPL atau AMDAL

Sumber: Pedoman Teknik Pelaksanaan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik

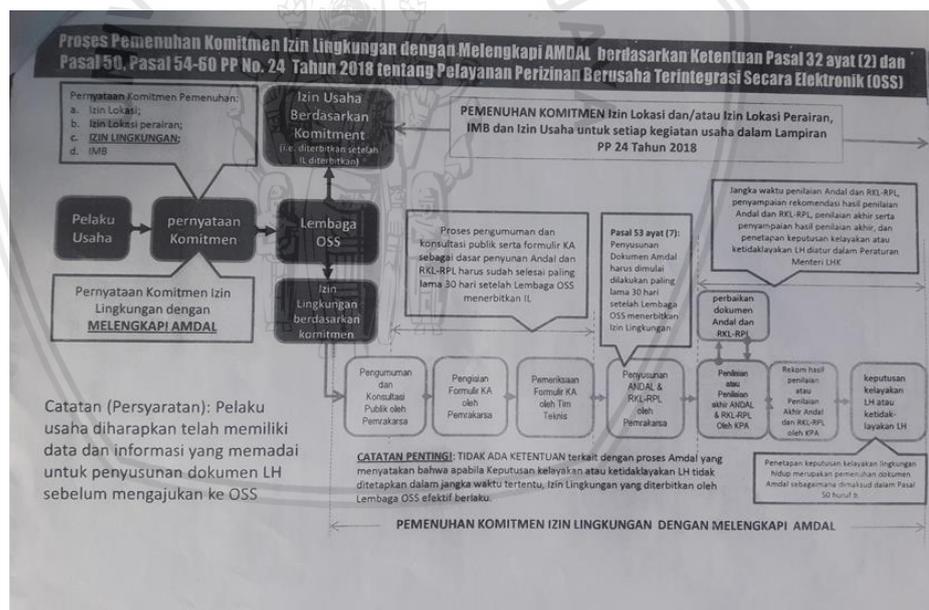
2. Wajib UKL –UPL jika bidang usaha masuk ke dalam kategori wajib UKL-UPL, pelaku usaha mengisi pernyataan komitmen penyelesaian dokumen UKL- UPL berupa form UKL- UPL. Dimana form UKL – UPL ini mengacu pada spesifikasi teknis pengelolaan lingkungan berdasarkan masing- masing bidang usaha yang ditentukan oleh sektor terkait bersama Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Berdasarkan pernyataan komitmen ini OSS dapat menerbitkan Rekomendasi UKL –UPL dan Izin Lingkungan.
3. Wajib Amdal kategori wajib Amdal sama dengan UKL-UPL yakni mengisi pernyataan komitmen penyelesaian Amdal. Berdasarkan pernyataan komitmen ini OSS menerbitkan Keputusan Kelayakan Lingkungan dan Izin Lingkungan. Izin Lingkungan yang dimaksud adalah izin lingkungan yang belum efektif untuk kemudian diselesaikan pemenuhan komitmen penyelesaian Amdal. Kriteria usaha yang masuk ke dalam wajib Amdal tercantum pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup No 5 Tahun 2012.

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan di kemudian hari. Prosedur pelayanan

tersebut harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, prosedur pelayanan terkait dengan pemberian dan penerimaan pelayanan dengan memahami alur maupun mekanisme perizinan termasuk pengaduan.

Bentuk prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik dalam pelayanan izin lingkungan melalui OSS didasari oleh ketentuan Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 pasal 32 ayat (2) huruf c menjelaskan bahwa lembaga OSS menerbitkan Izin Usaha berdasarkan komitmen setelah lembaga OSS menerbitkan Izin Lingkungan berdasarkan komitmen dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 9. Proses Pemenuhan Komitmen Izin Lingkungan
 Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa untuk menerbitkan Izin Lingkungan dibutuhkan pernyataan komitmen pemenuhan dengan melengkapi UKL –UPL, sesuai ketentuan PP Nomor 24 pasal 32 ayat 2 dan pasal 50- 53 huruf a tahun 2018 Adapun ketentuan – ketentuan terkait

dengan Komitmen izin lingkungan yaitu lembaga OSS menerbitkan izin lingkungan dan perubahan izin lingkungan berdasarkan komitmen, Komitmen tersebut mencakup kewajiban untuk melengkapi Amdal bagi rencana usaha atau kegiatan yang dilakukan pelaku usaha sebagai dampak yang besar, melengkapi UKL-UPL sebagai usaha atau kegiatan yang wajib UKL-UPL dan membuat pernyataan, pernyataan komitmen ini yang nantinya sebagai batasan waktu dalam melengkapi berkas- berkas yang diperlukan baik untuk UKL-UPL maupun Amdal. Dalam hal ini jika pelaku usaha tidak dapat memenuhi komitmen izin lingkungan baik UKL-UPL maupun Amdal maka dinyatakan batal dan pembatalan sebagaimana tercantum pada ayat 3 tidak dapat dituntut secara pidana maupun digugat secara perdata.

Prosedur pelayanan yang terukur didalam penelitian ini meliputi hal- hal berikut. Menurut hasil observasi peneliti prosedur pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik bidang pelayanan izin lingkungan yaitu kemudahan pelayanan, kemudahan pelayanan yang dimaksud pelayanan yang tidak berbelit- belit, alur pelayanan yang jelas. Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan sebagai berikut

“ Jadi mbak, izin lingkungan ini sebagai syarat agar pelaku usaha bisa mendapatkan izin usaha, dalam artian saat pelaku usaha mau mendaftarkan usahanya harus memperoleh 3 izin (izin lokasi, izin mendirikan bangunan dan izin lingkungan). Dimana dalam hal ini izin lingkungan digunakan untuk mengetahui dampak dari usaha yang dijalankan. Langkah mudahnya pelaku usaha harus mempunyai Nomor Induk Berusaha atau yang sering kita sebut dengan NIB, NIB sekarang kan

sudah terintegrasi didalam OSS jadi cepat jadi, selanjutnya NIB ini sebagai izin dasar. Selain itu pemohon atau pelaku usaha diperbolehkan datang ke kantor dan kita menjelaskan langkah- langkahnya seperti apa dan bagaimana sehingga pemohon juga akan memahami alur seharusnya seperti apa, dan formulir izin lingkungan bisa diambil secara manual atau dalam artian masyarakat bisa datang ke dinas perizinan untuk mengambil formulir dan sekalian kita menjelaskan alurnya, terus kita juga ada *checklist* berkas jadi masyarakat juga akan tau kekurangannya apa dan setiap progress nantinya akan disampaikan ke pemohon kalau pemohon sudah tau pelayanannya mudah otomatis kan itu akan menarik mereka untuk mendaftarkan usaha/ kegiatan mereka di perizinan. “(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi izin lingkungan tanggal 14 Januari 2019, pukul 09:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa izin lingkungan merupakan syarat untuk memulai izin usaha, karena izin lingkungan digunakan untuk mengetahui dampak yang nantinya akan ditimbulkan dengan adanya usaha tersebut. Salah satu prosedur pelayanan yaitu pelaku usaha wajib memiliki izin dasar yang disebut Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB dapat didaftarkan melalui sistem OSS sehingga nantinya setelah pelaku usaha memiliki NIB dapat meneruskan untuk izin lainnya seperti izin lingkungan. Selanjutnya dari pendapat Bapak Yoyok diatas dapat ditarik secara garis besar bahwa kemudahan pelayanan yang dimaksud ialah dengan proses pelayanan yang jelas, Adapun formulir yang dapat diambil secara langsung oleh masyarakat, dan pengecekan berkas-berkas sehingga masyarakat tahu tentang berkas yang mereka kumpulkan apa sudah sesuai dengan persyaratan.

Hal tersebut juga diperkuat oleh Kepala Bidang Izin Tata Ruang, Lingkungan dan Bangunan Bapak Johar Gunawan, bahwa pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS membantu pelaku usaha ataupun

masyarakat dalam mendaftarkan usaha dan kegiatannya, berikut hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan,

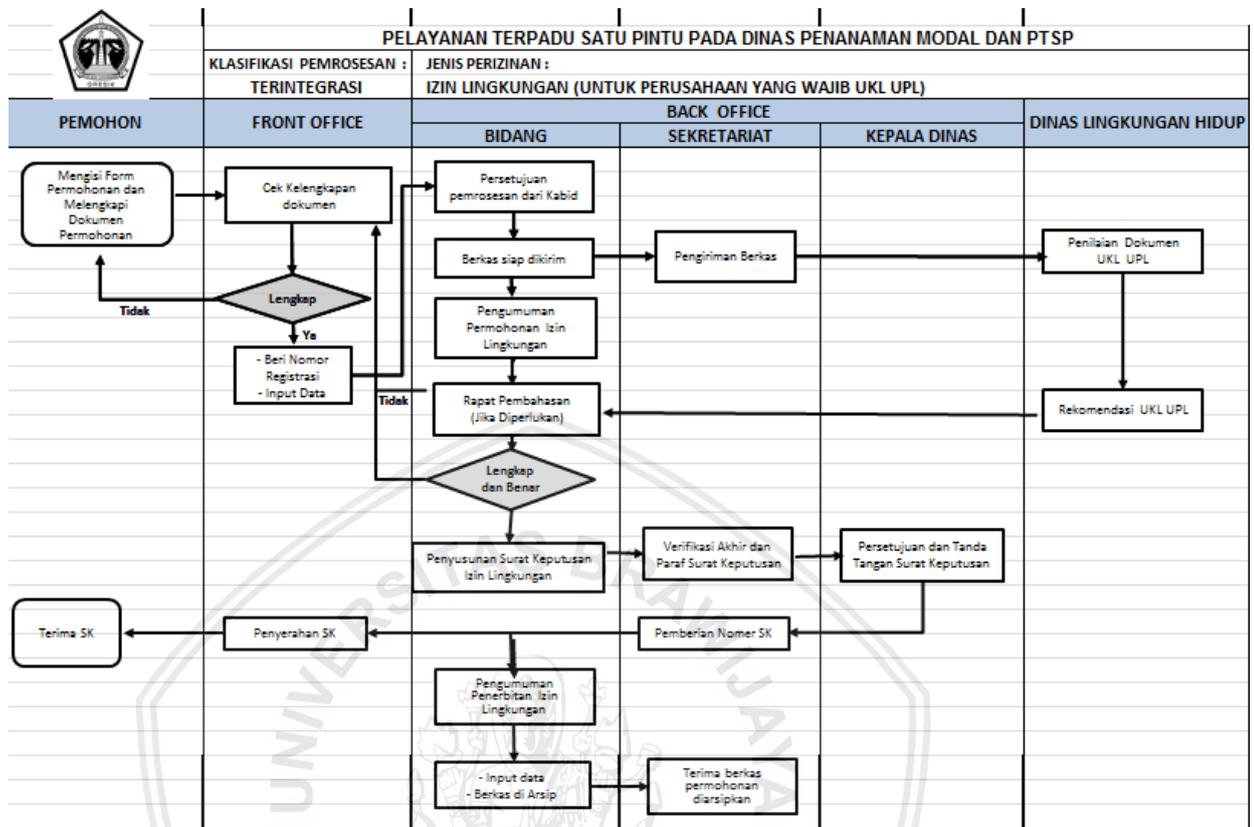
“ saya kira pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS ini benar- benar memberikan kemudahan, dengan adanya sistem OSS ini masyarakat dapat dengan mudah mengurus izin usaha dan atau kegiatan mereka diwilayah Kabupaten Gresik dimana adanya sistem OSS diakses kalangan masyarakat dimanapun dan kapanpun.Hanya saja sistem OSS ini masih baru diresmikan sehingga masih ada beberapa masyarakat yang belum paham seperti apa alur perizinannya, dan masyarakat bisa datang ke kantor karena nantinya petugas kami yang akan membantu menjelaskan terkait alurnya. Prosedur pelayanan menggunakan sistem OSS jelas sudah tercantum mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan di dalam petunjuk teknis pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata ruang, lingkungan dan bangunan tanggal 17 Januari 2019, pukul 11:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sudah cukup jelas dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga dengan adanya sistem OSS dapat menjadi panutan masyarakat untuk bisa mengurus proses pelayanan perizinan. Hal senada juga dibenarkan oleh Ibu Titin selaku staff pelayanan izin lingkungan, berikut hasil wawancara dengan peneliti

“kemudahan pelayanan selama berjalannya sistem OSS di bidang izin lingkungan adalah masyarakat dapat mengurus langsung menggunakan media komunikasi lain seperti laptop atau hp, dapat dilihat bahwa sistem OSS ini kan melalui web jadi masyarakat tinggal *log-in* menggunakan Nomor Induk Berusaha. Setelah itu baru masyarakat mengisi formulir yang tertera serta melengkapi berkas- berkasnya, jika masyarakat ada yang kurang paham maka mereka akan datang ke kantor dan nanti dari pihak petugas *front-office* izin lingkungan membantu menjelaskan seperti apa tahap dan alurnya. Adapun pengecekan berkas kembali setelah masyarakat mengumpulkan kelengkapan berkasnya, jadi walaupun menggunakan sistem OSS tetap dari petugas akan memeriksanya kembali agar nantinya SK yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang diajukan pemohon”(Hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku

staff pelayanan izin lingkungan pada tanggal 17 Januari 2019, pukul 13:00 WIB)

Secara umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sudah memiliki prosedur pelayanan yang sudah diterapkan, yakni masing-masing pelaku usaha harus mempunyai Nomor Induk Berusaha atau yang disebut dengan istilah NIB dan mulai dari persyaratan pelayanan hingga penyerahan produk pelayanan semuanya tertera pada lampiran formulir pendaftaran izin lingkungan. Selain hasil wawancara diatas, untuk menunjang penyajian data peneliti juga memaparkan gambar berupa alur prosedur pelayanan dari Dinas Perizinan bidang izin Lingkungan. Alur prosedur ini digunakan sebagai Standar Operasional Prosedur klasifikasi proses izin lingkungan yang dimulai dari pemohon hingga penerbitan SK, adapun pemisahan kinerja yang dilakukan baik dimulainya pemohon, petugas pelayanan, *backoffice* yang terdiri dari kepala bidang, sekretariat, kepala dinas dan dinas lingkungan hidup. Pemisahan kinerja ini dimaksudkan agar pemrosesan izin dapat berjalan sesuai dengan porsinya masing-masing dan terstruktur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, dibawah ini merupakan gambar Standar Operasional Prosedur Klarifikasi pemrosesan izin lingkungan yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 10. SOP Klasifikasi Pemrosesan Bidang Izin Lingkungan

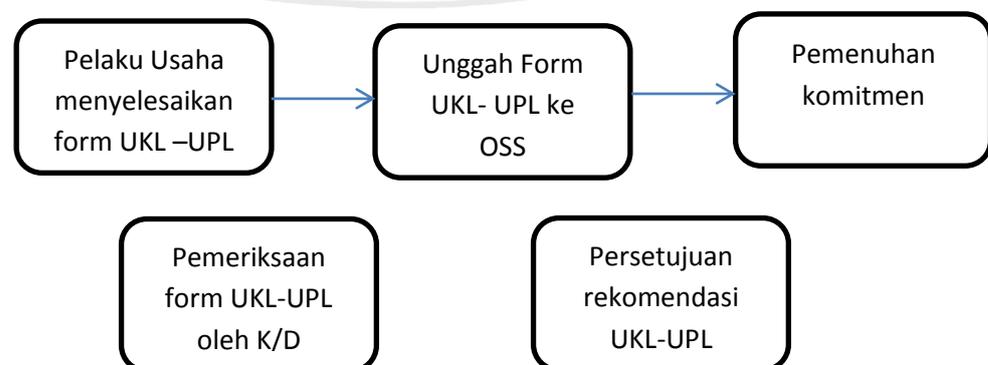
Sumber : Data Sekunder, 2019

Berdasarkan hasil pemaparan diatas terdapat pula kemudahan prosedur pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS yaitu kemudahan persyaratan pelayanan yang disampaikan sebagai berikut. Meskipun secara general prosedur pelayanan sama, akan tetapi untuk persyaratan ada perbedaan yaitu dari luas lahan yang digunakan serta usaha apa yang akan dibangun. Adapun persyaratan pelayanan yang dibutuhkan dalam melaksanakan perizinan lingkungan hal ini diungkapkan oleh Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Lingkungan, Tata Ruang dan Bangunan mengungkapkan sebagai berikut:

“Sebelum ketahap penerbitan SK izin lingkungan, salah satu persyaratan selain masyarakat harus mempunyai NIB antara lain dalam izin lingkungan ada pemenuhan komitmen, ini digunakan sebagai proses penyusunan dan pemeriksaan UKL- UPL serta penetapan persetujuan rekomendasi UKL –UPL. Pemenuhan komitmen ini digunakan sebagai batasan. Berdasarkan PP Nomor 24 Tahun 2018 pasal 51-53 menjelaskan bahwa pemenuhan komitmen izin lingkungan dengan melengkapi UKL-UPL(proses penyusunan dan pemeriksaan UKL-UPL serta penetapan persetujuan rekomendasi UKL-UPL) dan pasal 54- 56 menjelaskan bahwa pemenuhan komitmen izin lingkungan dengan melengkapi Amdal (Proses penyusunan dan penilaian Amdal serta penetapan keputusan kelayakan LH)” (Hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata ruang, lingkungan dan bangunan pada tanggal 14 Januari 2019, pukul 09:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa salah satu persyaratan pelayanan selain masyarakat memiliki NIB, masyarakat harus memenuhi komitmen izin lingkungan sebagai bentuk pemenuhan penetapan apakah usaha yang digunakan wajib UKL-UPL atau AMDAL. Secara umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sudah memiliki alur terhadap proses penyelesaian komitmen UKL UPL dan AMDAL

Selanjutnya proses penyelesaian komitmen UKL –UPL dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 11. Proses Penyelesaian Komitmen UKL-UPL

Sumber: Pedoman Teknis Pelayanan Perizinan Berusaha melalui OSS

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa proses penyelesaian komitmen oleh pelaku usaha dibutuhkan untuk menerbitkan surat rekomendasi UKL-UPL yaitu dengan:

1. Pelaku usaha menyelesaikan form UKL-UPL, sesuai dengan standar UKL-UPL yang ditetapkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) kemudian mengunggahnya di OSS untuk kemudian diteruskan ke dinas terkait.
2. Atas form UKL-UPL yang telah diisi dan diunggah oleh pelaku usaha OSS, dinas terkait akan melakukan pemeriksaan UKL-UPL.
3. Dari hasil pemeriksaan, jika telah sesuai dengan prinsip pengelolaan lingkungan, dinas terkait akan menyampaikan notifikasi persetujuan UKL-UPL melalui sistem OSS. Dalam hal hasil pemeriksaan tidak sesuai, dinas terkait akan memberikan notifikasi kepada pelaku usaha melalui sistem OSS. Pelaku usaha akan memperbaiki UKL-UPL berdasarkan masukan hasil pemeriksaan. Atas UKL-UPL yang telah diperbaiki, telah melalui proses pemeriksaan kembali, dinas terkait memberikan notifikasi persetujuan rekomendasi UKL-UPL.
4. Dengan disetujuinya rekomendasi UKL-UPL sistem OSS memperbarui status NIB pelaku usaha yang menyatakan bahwa pelaku usaha telah menyelesaikan pemenuhan komitmen.

5. Atas izin lingkungan yang telah diterbitkan K/L/D melakukan pengawasan atas pelaksanaan berusaha.
6. Dalam hal kegiatan usaha akan membangun pusat kegiatan, permukiman, dan infrastruktur yang akan menimbulkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan, kegiatan penyusunan UKL-UPL

Sedangkan pada proses penyelesaian Komitmen Amdal tidak berbeda dengan proses UKL-UPL hanya ada tambahan yaitu pengumuman dan konsultasi publik, penyusunan Amdal sendiri dalam hal ini pelaku usaha dalam kegiatan usahanya akan membangun pusat kegiatan, permukiman, dan infrastruktur yang akan menimbulkan gangguan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan sesuai dengan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, dalam hal kegiatan usaha akan menghasilkan limbah bahan berbahaya dan beracun, kegiatan penyusunan Amdal termasuk pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun yang dihasilkannya.

Selain pemenuhan komitmen terdapat pula persyaratan administratif lainnya yang wajib dilengkapi sebagai syarat proses izin lingkungan. Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara di lapangan bersama Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Perizinan Lingkungan beliau menjelaskan bahwa

“ Sebenarnya mbak untuk persyaratan selain adanya pemenuhan komitmen yang jelas, pelaku usaha wajib mengumpulkan persyaratan-persyaratan administratif lainnya. Syarat administratif ini sudah tertera pada formulir izin yang mencakup berkas apa saja yang harus dilengkapi

dan pelaku usaha yang telah mendapatkan izin usaha dan akan mengembangkan usaha maupun kegiatannya harus tetap memenuhi persyaratan izin Lingkungan. Persyaratan ini yang nantinya akan diinput ke sistem OSS, selain persyaratan berupa dokumen, sistem OSS juga bekerja sama dengan SPT pajak dimana pelaku usaha yang nantinya mendaftarkan izinnya tidak ada tanggungan pajak. Ini merupakan salah satu hal baik dari adanya sistem OSS. (Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi izin lingkungan tanggal 14 Januari 2018, pukul 12:00 WIB)

Berdasarkan paparan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan izin lingkungan melalui OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sudah sederhana dan dapat dengan mudah diakses masyarakat secara manual, serta petugas akan memberikan layanan dengan baik berupa penjelasan secara langsung terhadap apa yang menjadi persyaratan- persyaratan izin lingkungan yang tertera di dalam formulir izin lingkungan. Dalam hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden No 24 Tahun 2018 pasal 51 ayat (2) yaitu bahwa formulir izin lingkungan memuat:

- a. Deskripsi rinci rencana usaha dan atau kegiatan
- b. Dampak lingkungan yang akan terjadi
- c. Program pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup

Dalam hal ini juga disampaikan oleh Bapak Saiful selaku staff pelayanan bidang izin lingkungan yang sedang piket di meja pelayanan menyampaikan bahwa

“langkah-langkah untuk mendapatkan izin lingkungan pelaku usaha mengambil formulir kemudian setelah mengisi lengkap selanjutnya mengajukan izin dengan mengisi pernyataan komitmen menyelesaikan UKL-UPL atau AMDAL dalam jangka waktu yang sudah ditentukan, untuk menyelesaikan form UKL-UPL ada jangka waktunya juga mbak yaitu 10 hari setelah memperoleh NIB, nantinya pelaku usaha akan

mendapatkan notifikasi dari OSS bahwa komitmen tersebut sudah terpenuhi atau belum, langkah termudah untuk persyaratan kita sebagai petugas akan mengecek kembali berkas yang mereka kumpulkan dari situ kita akan melakukan *checklist* di depan pelaku usaha sehingga dapat diketahui berkas mana saja yang kurang”(Hasil wawancara dengan Bapak Saiful selaku staff pelayanan izin lingkungan tanggal 14 Januari 2019, pukul 12:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepengurusan izin lingkungan untuk kemudahan persyaratan selain masyarakat dapat mengambil secara manual, petugas Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik bidang izin lingkungan akan melakukan pengecekan kembali berkas yang dikumpulkan dengan *checklist* di depan pelaku usaha. Hal ini merupakan prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh agar baik dari masyarakat dan petugas pelayanan saling mengetahui berkas yang nantinya dikumpulkan apakah sesuai dengan persyaratan atau belum. Berikut merupakan persyaratan pelayanan di bidang izin lingkungan:

Tabel 2. Persyaratan Izin Lingkungan Amdal

No	Jenis Dokumen	Keterangan
1	Surat Pengantar Permohonan Izin Lingkungan dan Penilaian Dokumen ANDAL, RKL dan RPL	Diketik di atas kop surat perusahaan pemrakarsa dan dilengkapi dengan tanda tangan pemrakarsa
2	Dokumen KA/ANDAL, RKL dan RPL/Adendum ANDAL, RKL dan RPL	Disusun sesuai Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 16 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Dokumen Lingkungan Hidup. Atas nama pemrakarsa sesuai dengan usaha dan/atau kegiatan yang diajukan permohonan izinnnya.
3	Profil Perusahaan	Profil perusahaan dan/atau kegiatan pemrakarsa
4	Akta Notaris	Atas nama perusahaan pemrakarsa

Tabel 3. Persyaratan Izin Lingkungan UKL-UPL

No	Jenis Dokumen	Keterangan
1	Surat Pengantar Permohonan Izin Lingkungan dan pemeriksaan UKL-UPL	Diketik di atas kop surat perusahaan pemrakarsa dan dilengkapi dengan tanda tangan pemrakarsa.
2	Formulir UKL-UPL	Disusun sesuai Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 16 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Dokumen Lingkungan Hidup. Atas nama pemrakarsa sesuai dengan usaha dan/atau kegiatan yang diajukan permohonan izinnya.
3	Profil Perusahaan	Profil perusahaan dan/atau kegiatan pemrakarsa
4	Akta Notaris	Atas nama perusahaan pemrakarsa

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2019

Menurut hasil observasi peneliti prosedur pelayanan yang dilaksanakan dalam pelayanan izin lingkungan, terdapat dampak penggunaan sistem OSS yang diungkapkan oleh Saudara Dewa sebagai berikut:

“ saya kira dengan jalannya sistem perizinan menggunakan OSS, saya merasa lebih terbantu adanya sistem yang bisa saya akses dimanapun, disini lain saya kan bekerja sebagai pegawai disalah satu perusahaan minyak tidak banyak waktu yang saya punya untuk mengurus perizinan.”(Hasil Wawancara dengan Saudara Dewa selaku masyarakat tanggal 18 Januari 2019, pukul 10:00 WIB)

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Wisnu sebagai berikut:

“ kebetulan tahun ini saya ditugaskan oleh perusahaan untuk mengurus semua izin termasuk izin lingkungan ini, kemudian saya dapat info bahwa perizinan menggunakan sistem OSS. Awalnya saya masih bingung tapi sejauh ini setelah 2 bulan mengurus izin lingkungan saya merasa waktu saya lebih hemat tidak perlu lama untuk mengurus izin yang penting kita mengumpulkan berkasnya sesuai.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Wisnu selaku masyarakat tanggal 18 Januari 2019, pukul 12:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan berjalannya pelayanan perizinan menggunakan sistem OSS salah satunya izin

lingkungan memberikan dampak yang baik bagi masyarakat terutama pegawai pabrik ataupun kepala perusahaan dengan adanya sistem OSS dapat menghemat waktu.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik menurut Rahmayanty (2010: 89-90), waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan yang digunakan dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS selain terdapat jam pelayanan yang digunakan petugas pelayanan baik untuk memberikan layanan dan penetapan jam istirahat, adapun waktu penyelesaian dokumen. Berikut merupakan jam pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Gresik

Tabel 4. Jam Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Gresik

Jenis Pelayanan	Waktu (Hari dan Jam)
Jam Pelayanan Perizinan	Hari Senin s/d Kamis Pukul 08.00-15.00 Istirahat Pukul 12.00- 13.00 Hari Jum'at Pukul 08.00-11.00

Sumber: Olahan Peneliti, 2019

Selain pada waktu pemberian pelayanan terdapat pula waktu penyelesaian layanan yakni berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 menyebutkan bahwa ketentuan jangka waktu penyelesaian diberikan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Operasional dan sebagai batasan agar pengerjaannya tepat waktu, Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik melalui Bidang pelayanan izin lingkungan yang diungkapkan

Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata ruang, lingkungan dan Bangunan sebagai berikut:

“kalau kecepatan waktu pelayanan saya rasa sudah baik ya mbak, karena dari kita juga sudah menerapkan sistem antri jadi masyarakat yang datang duluan kita layani duluan, ketika berkas yang dibawa sudah lengkap maka langsung kami proses, untuk waktu penyelesaian ini semua tergantung izin apa yang dibutuhkan izin UKL-UPL atau AMDAL.”(Hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata ruang, lingkungan, dan bangunan tanggal 16 Januari 2019, pukul 09:00 WIB)

Selain kecepatan waktu pelayanan dan dengan diterapkannya sistem antri pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik, terdapat pula jangka waktu dalam penyelesaian dokumen izin lingkungan yang nantinya akan diterbitkan oleh lembaga OSS. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Titin selaku Petugas Pelayanan Izin Lingkungan

“ penyelesaian UKL-UPL sudah ada jangka waktu dari yang paling awal penyelesaian form UKL-UPL oleh pemohon atau pelaku usaha ini 15 hari (setelah memperoleh izin lingkungan berbasis komitmen), selanjutnya ada pemeriksaan UKL-UPL oleh dinas 5 hari(sejak disampaikan oleh pelaku usaha), dan adanya perbaikan form UKL-UPL jika data yang dikumpulkan tidak sesuai dengan data dilapangan maka harus mengajukan revisi biasanya 2 hari (setelah diterima hasil pemeriksaan). Dalam penilaian Amdal Komisi menyampaikan hasil penilaian akhir berupa rekomendasi kelayakan atau tidaklayakan lingkungan yang disampaikan melalui sistem OSS. Penyusunan dokumen Amdal mulai dilakukan paling lama 115 hari sejak lembaga OSS menerbitkan Izin Lingkungan, jika dalam waktu tersebut dokumen tidak selesai maka usaha ataupun kegiatan tersebut akan dibekukan.(Hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku staff pelayanan pada tanggal 16 Januari 2019, pukul 13:00 WIB)

Berdasarkan kedua hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan izin lingkungan melalui OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik berbeda- beda terkait dengan izin yang dibutuhkan, penyusunan dokumen UKL-UPL adalah 15 hari setelah pelaku usaha melengkapi berkas dan surat

pemenuhan komitmen dan dokumen AMDAL 115 hari. Hal ini membuat para pegawai maupun pelaku usaha memaksimalkan kinerjanya untuk menyelesaikan dokumen yang ada sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Berikut merupakan SOP waktu pelayanan yang digunakan untuk Hal ini senada juga diungkapkan oleh Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan tentang waktu penyelesaian pelayanan sebagai berikut:

“ Kalau untuk SOP pengerjaan dari berkas lengkap hingga penerbitan SK itu 2 minggu, sebenarnya dari kami pihak petugas juga menyelesaikannya sesuai dengan waktu asalkan dari pelaku usaha persyaratan yang dikumpulkan benar apa adanya dan sesuai dengan apa yang tertera di formulir, tapi namanya juga masyarakat ya mbak masih ada saja yang mengumpulkan tidak sesuai dengan aslinya akibatnya revisi 3 sampai 4 kali. Untuk kecepatan waktu pelayanan sendiri di loket pelayanan izin lingkungan rata-rata 20-30 menit, akan tetapi terkadang lama karena loket izin lingkungan kan hanya 1 meja sedangkan antrian masyarakat lumayan banyak”.(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan pada tanggal 16 Januari 2019, pukul 14:00 WIB)

Tabel 5 . Tahapan Sertifikasi Izin Lingkungan

Tahapan Waktu Perizinan menggunakan Sistem OSS			
No	Jenis Izin	Tahapan	Tata Waktu
1.	Izin Amdal	Pelaksanaan pengumuman rencana usaha atau kegiatan serta konsultasi publik (pelaku usaha)	Paling lama 30 hari kerja, sejak lembaga OSS menerbitkan izin lingkungan berdasarkan komitmen
		Pemeriksaan dan persetujuan	
		Pengisian dan pengajuan Formulir KA hingga penyusunan dan pengajuan dokumen (Pelaku usaha)	<ul style="list-style-type: none"> a. Harus mulai dilaksanakan 30 hari kerja sejak lembaga OSS menerbitkan IL b. Berdasarkan komitmen pelaku usaha paling lama 115 hari kerja
		Penilaian dan penetapan keputusan kelayakan lingkungan hidup	Paling lama 30 hari kerja sejak dokumen diajukan dan dinyatakan lengkap secara administratif
2.	Izin Ukl-Upl	Pengisian dan pengajuan formulir UKL-	Paling lama 10 hari kerja

	UPL	
	Pemeriksaan Ukl-UPL dan penetapan persetujuan rekomendasi	Paling lama 5 hari kerja

Sumber: Dokumen Petunjuk Teknis Pelayanan Izin OSS, 2019

Dokumen Administrasi yang diperlukan untuk sertifikasi :

1. Akta Notaris Perusahaan
2. Rencana Usaha atau Kegiatan
3. Dampak Lingkungan yang akan terjadi dan program pengelolaan, pemantauan lingkungan hidup
4. NIB
5. NPWP
6. Formulir Pengajuan
7. Surat Pengantar Permohonan Izin Lingkungan wajib UKL-UPL atau Amdal

Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat bahwa waktu pelayanan maupun waktu pengerjaan dokumen terdapat di pedoman pelaksanaan teknik OSS, dan berdasarkan SOP pengerjaan dari berkas lengkap hingga tahap penerbitan SK dibutuhkan waktu 15 hari untuk dokumen UKL-UPL dan Dokumen AMDAL 115 hari hal ini tercantum dalam dokumen Standarisasi Organisasi Internasional yang didata setiap bulannya, adapun keterlambatan pelayanan bisa disebabkan beberapa faktor diantaranya pengumpulan persyaratan yang belum sesuai, sehingga dilakukan revisi sebanyak 3 hingga 4 kali.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan atau retribusi harus ditentukan secara konsisten

dan tidak boleh ada diskriminasi, biaya pelayanan juga harus jelas dan transparan, khususnya kepada masyarakat ataupun pelaku usaha. Seperti halnya dalam mengurus perizinan, di beberapa daerah mungkin masih ada yang memungut biaya kepada pemohon dalam pengurusan berkas perizinan, tetapi berbeda dengan Kabupaten Gresik. Saat ini karena perizinan terutama izin lingkungan sudah menerapkan sistem OSS Bentuk biaya pelayanan di Dinas Perizinan yaitu bidang izin lingkungan diungkapkan oleh Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan mengungkapkan

“untuk biaya pelayanan Izin lingkungan selama menggunakan sistem OSS gratis, jadi masyarakat tidak dibebankan biaya apapun dalam penerbitan izin lingkungan. Bagaimana dengan pendapatan Negara ini sebenarnya sudah terjawab dari persyaratan pelayanan, yaitu sebelum pelaku usaha mendaftarkan izinnya, itu sudah harus melunasi pajak sehingga dari hal ini pajak tersebut akan menambah dari pendapatan Negara dan secara tidak langsung pemerintah juga akan terbantu dengan adanya sistem OSS. (hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin lingkungan pada tanggal 17 Januari 2019, pukul 09:00 WIB)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata ruang, lingkungan dan bangunan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sebagai berikut:

“kalau masalah biaya mbak, pelayanan izin lingkungan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP ini sudah gratis. Dari segi inilah sistem OSS dikatakan sangat membantu masyarakat tidak perlu terbebani masalah biaya atau restribusi yang akan dibayarkan terhadap izin usaha mereka. Walaupun gratis, bukan berarti semua masyarakat lupa tanggung jawab salah satunya masyarakat yang nantinya mengurus izin lingkungan baik UKL-UPL atau AMDAL wajib dinyatakan melunasi pajaknya, bukti pelunasan pajak ini juga nanti dilampirkan karena mencakup persyaratan yang diperlukan.”(Hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata Ruang, Lingkungan dan Bangunan pada tanggal 17 Januari 2019, pukul 11:00 WIB)

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara Ibu Titin selaku staff pelayanan perizinan lingkungan mengungkapkan sebagai berikut

“terkait biaya perizinan lingkungan dengan sistem OSS ini memang tidak dipungut biaya jadi gratis untuk semua masyarakat yang mau mengurus izinnya.”(Hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku staff pelayanan izin lingkungan pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 09:00 WIB)

Gambar berikut menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik menggalakkan upaya untuk mencegah tindakan-tindakan KKN, yang dimuat didalam PP Nomor 24 Tahun 2018 yang menunjukkan bahwa salah satu upaya Pemerintah Indonesia dalam memberantas KKN yaitu dengan mengantar Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Dalam hal ini seharusnya Pemerintah Daerah juga turut melaksanakan dan menyemarakkan agar tindakan-tindakan KKN semakin berkurang



Gambar 13. Banner dukungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik dalam pemberantasan tindakan KKN

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2019

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa izin lingkungan melalui sistem OSS memang tidak ada retribusi yang harus dibayarkan untuk proses pelayanan. Dengan tidak adanya retribusi yang dibayarkan sebagai biaya pelayanan maka diharapkan masyarakat lebih antusias untuk mendaftarkan izin sebagai pelaksana usaha ataupun kegiatan berusaha selain itu terdapat pula regulasi yang mengatur retribusi yaitu pada Peraturan Menteri LKH Nomor 26 Tahun 2018 tentang AMDAL dan UKL-UPL.

d. Produk Pelayanan

Pada indikator Standar Pelayanan publik produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan meliputi ketentuan pemberian pelayanan dan ketentuan hasil pelayanan dimana dalam hal ini pelayanan harus dipahami secara baik sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

Produk pelayanan yang diterbitkan oleh pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Tata Ruang, Lingkungan dan Bangunan mengungkapkan sebagai berikut

“Dengan adanya sistem OSS ini masih sama dengan sebelumnya pencapaian hasil dari pengumpulan berkas maupun persyaratan izin usaha berupa Surat Keterangan atau kita biasa menyebutnya Dokumen SK Izin Lingkungan dimana didalamnya termuat bahwa usaha atau kegiatan

tersebut telah terdaftar di izin lingkungan, dan nantinya dampak yang ditimbulkan sudah jelas dari pemenuhan komitmen.”(Hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang izin Tata Ruang, Lingkungan dan Bangunan pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 11:00 WIB)

Selain ketentuan pemberian pelayanan terdapat pula ketentuan hasil pelayanan, agar pelayanan yang diberikan dengan hasil seimbang maka diperlukan kejelasan prosedur atau alur yang jelas. Hal ini juga didukung oleh pendapat Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan menjelaskan bahwa:

“ untuk produk pelayanan muncul dengan adanya prosedur yang jelas, sistem yang jelas dan persyaratan. Jika dari pelaku usaha melengkapi berkas sesuai persyaratan yang sudah dijelaskan otomatis kita juga mengerjakan izinnya cepat dan hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Produk Pelayanan berupa SK UKL-UPL dan SK AMDAL yang disahkan oleh pihak Dinas sebagai wujud bahwa izin lingkungan tersebut mendapatkan hak izin. Selain itu dengan adanya sistem OSS ini juga membantu kami para petugas layanan karena OSS menerbitkan SK tanpa perlu kita mengetik sendiri, nantinya notifikasi SK ini tetap disahkan oleh pihak dinas. Jadi harapan saya pribadi juga masyarakat bisa kita ajak kerjasama untuk mempermudah kerja kita, yaitu pengumpulan berkas yang benar dan sesuai data dilapangan.(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 12:00 WIB)

Berdasarkan kedua hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa ketentuan pemberian pelayanan sudah jelas dan sesuai prosedur, sistem perizinan. Ketentuan ini yang seharusnya sudah bisa berjalan seimbang sehingga produk yang nantinya diterbitkan sesuai. Sebagai mana dijelaskan pada pendapat diatas, bahwa selain itu sistem OSS juga membantu dalam hal notifikasi penerbitan SK, sehingga para petugas tidak perlu mengetik SK, karena secara otomatis OSS sudah mengirimkan ke

dinas, dan nantinya dinas yang akan mengesahkannya. Hal ini juga senada dengan hasil wawancara Bapak Saiful selaku staff pelayanan izin lingkungan mengungkapkan sebagai berikut

“terkait produk pelayanan, sistem OSS menerbitkan SK Izin Lingkungan berdasarkan formulir yang diajukan oleh pelaku usaha. Dengan adanya sistem OSS ini masyarakat yang memiliki 4 usaha maka penerbitan SK hanya 1 ini sebagai yang mewakili asalkan masih didalam 1 wilayah sesuai dengan yang diajukan dan sesuai pada surat rekomendasi dari Badan Lingkungan Hidup .”(Hasil wawancara dengan Bapak Saiful selaku staff pelayanan izin lingkungan pada tanggal 15 Januari 2019, pukul 13:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sistem OSS menerbitkan SK izin lingkungan hanya 1 dan mewakili wilayah usaha lainnya dengan batasan masih dalam 1 wilayah. Berikut merupakan hasil penerbitan SK UKL UPL sebagai pendukung produk pelayanan yang sudah diterbitkan, dalam tahap ini SK UKL-UPL dicetak sesuai dengan kondisi nyata dan di dalam SK UKL –UPL juga terdapat surat rekomendasi dari pihak Badan Lingkungan Hidup. Berdasarkan point sebelumnya terkait produk pelayanan terdapat sebuah hasil yang telah dicapai dalam sebuah pelayanan, hasil tersebut sebagai ketentuan bahwa pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat.

Terjawab dalam hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata Ruang, Lingkungan dan Bangunan mengungkapkan sebagai berikut

“Terkait hasil pelayanan saya kira dalam bidang izin lingkungan kan tidak sembarangan semua berdasar dari pengajuan pemohon, begitupun juga saat penerbitan SK Izin Lingkungan kita melihat dari apa yang dibutuhkan masyarakat izin apa, kemudian bagaimana surat rekomendasi dari BLH nya apakah memang izin tersebut yang dibutuhkan.”(Hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata Ruang, lingkungan dan bangunan pada tanggal 15 Januari 2019, pukul 09:00 WIB)

Dalam hal ini juga disampaikan oleh Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan melalui wawancara sebagai berikut

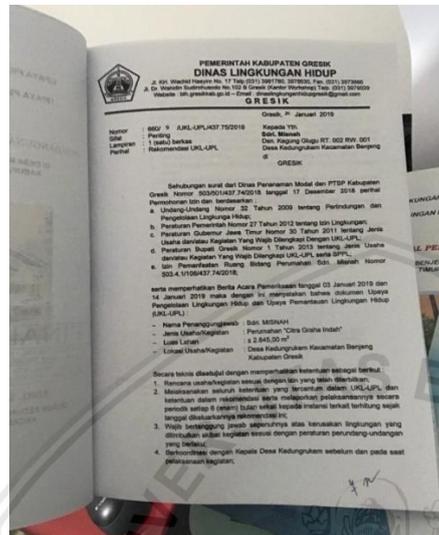
“ Ketentuan hasil pelayanan kami bertumpu dari pengajuan izinnya, dan adanya surat rekomendasi untuk memisahkan usaha tersebut wajib memakai izin UKL-UPL atau AMDAL jika memang dampak lingkungan dari usahanya besar.”(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Bidang izin Tata Ruang, lingkungan dan bangunan pada tanggal 15 Januari 2019, pukul 10:00 WIB)

Selain hasil wawancara diatas, hal ini juga didukung oleh pendapat Bapak Saiful selaku staff pelayanan izin lingkungan mengatakan bahwa

“ saya rasa disini hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena melalui prosedur yang jelas maka hasilnya juga akan sesuai.”(Hasil wawancara dengan Bapak Saiful selaku staff pelayanan izin lingkungan pada tanggal 15 Januari 2019, pukul 15:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik produk pelayanan mencakup ketentuan pemberian pelayanan dan ketentuan hasil pelayanan dimana keduanya saling memiliki keterkaitan dalam pemberian pelayanan dan pemenuhan kebutuhan. Sejalan dengan itu hasil pelayanan ditentukan dengan adanya pengajuan izin serta surat rekomendasi dari Badan Lingkungan Hidup mengenai dampak yang ditimbulkan dari usahanya. Untuk memperkuat hasil wawancara diatas, adapun dokumentasi peneliti

berupa hasil pelayanan yaitu berupa SK Izin Lingkungan yang terdapat pada gambar dibawah ini:



Gambar 14. Surat Keterangan Penerbitan Izin UKL –UPL

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2019

Berdasarkan observasi peneliti pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik, terdapat produk pelayanan yang diterbitkan lembaga OSS berupa Surat Keterangan penerbitan izin lingkungan baik UKL-UPL atau AMDAL yang pada masing- masing berkas memiliki identitas nama pelaku usaha, lokasi, luas lahan dan dalam rangka izin usaha atau kegiatan yang dilakukan

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan standar pelayanan publik sebagai penyedia sarana yang memadai, perangkat penunjang dan memberikan kenyamanan pelayanan. Suatu sistem atau program pemerintah dapat

berjalan dengan maksimal apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang disediakan pihak penyelenggara.

Sistem OSS merupakan suatu sistem yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik terutama pada bidang Izin Lingkungan. Sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh Dinas yaitu adanya Komputer di setiap meja sehingga memudahkan petugas untuk mengerjakan izin hal ini juga disampaikan oleh Bapak Mujiono selaku Kepala Seksi Promosi dan Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal yaitu

“ Jadi mbak terkait sarana dari sini (DPMPTSP) sudah lengkap untuk petugas, yaitu masing- masing petugas memiliki 1 perangkat komputer dan print sehingga dalam proses pengerjaan berkas izin juga mudah dan cepat. Kami juga menyediakan nomor antrian sehingga jadi teratur pemanggilan nomor pun melalui radio dan kita juga ada televisi yang disediakan, jaringan Wi-Fi, serta bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan kursi roda kami juga menyediakan didepan ada juga area bermain anak yang kami sediakan didepan sehingga pemohon atau masyarakat yang membawa anak kecil setidaknya bisa terbantu dengan apa yang sudah kami sediakan”. (Hasil wawancara dengan Bapak Mujiono selaku Kepala Seksi Promosi dan Pengolahan data, informasi pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 14:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait sarana dan prasarana sudah memadai untuk menunjang pelayanan perizinan, dalam hal ini juga diperkuat dengan adanya Standar Operasional Pelayanan yang mencakup sarana dan prasarana juga penting hal ini

seperti yang diungkapkan oleh Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan mengungkapkan sebagai berikut:

“ sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP bidang perizinan adanya ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan, toilet, tempat parkir. Sedangkan untuk sarana penunjang pelayanan seperti computer, printer, mesin foto kopi.”(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 11:00 WIB)

Berikut hasil dokumentasi peneliti untuk menunjang hasil wawancara diatas mengenai sarana dan prasaran yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik



Gambar 15. Sarana Prasarana Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik.

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2019



Gambar 16. Fasilitas Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2019

Terlihat pada hasil dokumentasi diatas bahwa tersedianya ruang tunggu pelayanan serta loket nomor antrian yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik untuk memecah jumlah antrian, dan menertibkan pelaku usaha. Adapun jumlah peralatan lainnya yang telah disediakan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sebagai upaya pemenuhan sarana dan prasarana untuk menunjang dan memberi kenyamanan kepada petugas pelayanan maupun masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Daftar Jumlah Peralatan pada Dinas Perizinan

No	Nama Barang	Jumlah
1	Meja Kerja/Komputer	15
2	Lemari Arsip	5
3	Printer	8
4	Kursi Ruang Tunggu	20
5	Loket antrian	1

Sumber: Data Bidang Perizinan Kabupaten Gresik, 2019

Berdasarkan hasil wawancara serta hasil dokumentasi diatas, membuktikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik telah berupaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan tersedianya sarana dan prasarana pendukung agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan sehingga proses pelayanan maupun penerima pelayanan perizinan yang dilaksanakan dapat maksimal.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Izin Lingkungan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik.

Pelayanan izin lingkungan merupakan suatu izin yang diberikan kepada pelaku usaha yang melakukan usaha atau kegiatan yang wajib Amdal atau UKL-UPL dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat memperoleh izin usaha atau kegiatan. Pelayanan izin lingkungan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 pasal 1 angka 21-26 menjelaskan bahwa Izin Lingkungan menerapkan sistem yaitu *Online Single Submission* (OSS) yaitu sistem berbasis *online* merupakan langkah untuk dijadikan alternatif- alternatif pada pelayanan perizinan terutama pada bidang izin lingkungan. Dari situlah faktor- faktor pendukung dan penghambat dapat dilihat dari langkah alternatif tersebut. Pelayanan Izin Lingkungan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik terdapat faktor pendukung dan penghambat.

a. Faktor Pendukung

Dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik dibutuhkan faktor pendukung internal dan eksternal untuk mendukung sistem tersebut agar berjalan sesuai secara efektif. Pada pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik terdapat faktor pendukung yang dibedakan sesuai kriteria yaitu faktor pendukung internal dan eksternal.

i. Faktor Pendukung Internal

1. Landasan Hukum

Dalam melakukan suatu sistem atau program, landasan hukum menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan. Landasan Hukum merupakan acuan suatu program agar dapat dilaksanakan, landasan hukum dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS adalah Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi secara Elektornik.

Pentingnya suatu landasan hukum dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang izin Tata Ruang, lingkungan dan Bangunan mengungkapkan

“ Kita dalam melaksanakan pelayanan perizinan ini didasari dalam, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik, yang secara garis besarnya itu dalam rangka mendukung penyelenggaraan perizinan dan mempermudah sistem perizinan serta untuk meningkatkan pelayanan dan penertiban dalam hal pembangunan usaha di Kabupaten Gresik.”(Hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata Ruang, lingkungan dan bangunan pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 10:00 WIB)

Adapun isi dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik adalah sistem OSS menerbitkan izin lingkungan berdasarkan komitmen, proses pemenuhan komitmen izin lingkungan dengan penyusunan dan pemeriksaan serta penetapan persetujuan rekomendasi baik izin UKL-UPL ataupunAMDAL. Hal ini juga diungkapkan dari hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan menyatakan, bahwa:

“ Tentu ada faktor pendukung apalagi internal dan eksternal itu saling mempengaruhi, kalau dalam faktor internalnya perizinan lingkungan melalui sistem OSS ini sudah ada dasarnya berupa Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yang menetapkan bahwa segala perizinan diurus melalui sistem yang terintegrasi secara elektronik dan kita menyebutnya sebagai *Online Single Submission*. Walaupun Peraturan Presiden ini belum diturunkan ke Peraturan Bupati tapi dengan adanya landasan tadi memudahkan kita terutama masyarakat buat mengurus perizinan. Kan tidak mungkin mbak pemerintah membuat sistem tapi malah menyusahkan tentu sistem dibuat untuk alternatif karena perizinan yang diurus terlalu banyak dan juga bisa menghemat waktu.” (Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 11:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS faktor pendukung internalnya berupa adanya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 yang menetapkan bahwa lembaga OSS menerbitkan izin lingkungan. Dapat dilihat bahwa dengan adanya Peraturan Pemerintah ini menjadi dasar bagi segala perizinan terutama pada pelayanan bidang izin lingkungan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik.

2. Sumber Daya Manusia

Faktor pendukung internal dari pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan menjelaskan bahwa

“ jika dilihat dari faktor internalnya selain dari dasar hukumnya ada juga dari sumber daya sendiri seperti petugas pelayanan. Jadi petugas pelayanan dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan yang memiliki pengetahuan, ketrampilan, keahlian untuk melayani masyarakat. Tetapi dalam mengoperasikan sistem OSS petugas pelayanan juga tetap berkesinambungan dengan masyarakat dalam melengkapi berkas-berkasnya”(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 11:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS faktor pendukung internal selain dari landasan hukum, namun sumber daya menjadi faktor yaitu petugas pelayanan bidang izin lingkungan yang ikut dalam proses pelayanan menggunakan sistem OSS. Dilihat melalui kompetensi petugas dalam memberikan layanan, dan menanggapi keinginan dan aspirasi masyarakat yang selalu mengalami tumbuh kembang. Hal tersebut senada dengan hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata Ruang, Lingkungan dan Bangunan bahwa

“ terkait sumber daya manusia disini petugas pelayanan sendiri yang masing-masing dilatar belakangi pendidikan S1 teknik sipil, dan petugas pelayanan ditempatkan sesuai keahlian, dan ketrampilan mereka agar nantinya pelayanan yang diberikan dapat diterima masyarakat dan berjalan maksimal sesuai Standar Pelayanan.”(Hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang izin Tata Ruang, lingkungan dan bangunan pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 12:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan ketrampilan dan keahlian serta latar belakang pendidikan setiap petugas yang sesuai bidangnya. Selain hasil wawancara diatas, berikut data jumlah petugas pelayanan untuk menunjang hasil wawancara diatas mengenai sumber daya manusia yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik.

Tabel 7. Data Jumlah Petugas Pelayanan Perizinan Bidang 3 Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik

No	Bidang	Jumlah Pegawai
1	Izin Lingkungan	4 orang
2.	Izin Mendirikan Bangunan	8 orang
3.	Izin Tata Ruang	6 orang
4.	Izin Reklame dan Lokasi	5 orang

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019

Dapat dilihat pada tabel diatas, bahwa bidang 3 terdapat pembagian petugas pelayanan perizinan yang masing-masing dikategorikan sesuai perizinan. Selain itu pada setiap klasifikasi izin memiliki Kepala Seksi yang membawahi staf pelayanan perizinan. Adapun jumlah pemohon setiap tahunnya dan berkas yang diterbitkan sebagai berikut:

Tabel 8. Data Jumlah Berkas Pemohon yang masuk pada 4 tahun terakhir

No	Bidang	Tahun	Jumlah Berkas
1	Izin Lingkungan	2016	394 berkas
		2017	326 berkas
		2018	238 berkas
		2019-(Bulan Januari 2019)	95 berkas

Sumber: Data Sekunder, 2019

ii. Faktor Pendukung Eksternal

1. Layanan Infrastruktur dan website

Faktor pendukung tidak hanya dari internal saja, tetapi juga ada dari faktor pendukung eksternal. Dalam faktor eksternal pada pelayanan

izin lingkungan melalui sistem OSS ini berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan menyatakan bahwa:

“ secara keseluruhan faktor pendukung eksternal adalah karena di setiap sudut Kabupaten Gresik sudah banyak ditemui jaringan internet, bahkan dengan smartphone sekarang sudah semakin canggih. Pihak- pihak pelaku usaha maupun masyarakat sudah mampu membuka link yang tersedia, dan juga untuk mengirimkan data tidak usah repot- repot mencari jaringan internet. Berkas bisa lewat scan. Jadi memudahkan kita untuk mencari informasi pemerintah maupun publik.”(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala seksi izin lingkungan pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 10:00 WIB)

Hal ini diperkuat dengan hasil yang disampaikan oleh Bapak Mujiono selaku seksi promosi, pengolahan data dan informasi penanaman modal yang menyatakan bahwa:

“ untuk faktor eksternal mungkin sekarang jaringan internet kan sudah luas di Kabupaten Gresik jadi memudahkan kita untuk mengirim data dari kita ke pusat. Selain itu dengan adanya jaringan, website OSS membantu kita untuk mengetahui tracking dari izin yang dikeluarkan, dan kita juga disediakan komputer yang fungsinya untuk menginput data kita.”(hasil wawancara dengan Bapak Mujiono selaku Kepala Seksi promosi, pengolahan data dan informasi pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 14:00 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung eksternal dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS adalah jaringan internet yang sangat luas sehingga memudahkan untuk pengiriman data. Selain jaringan internet faktor pendukung eksternal lainnya adanya seperangkat komputer yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan PTSP untuk memasukkan data dengan mengoperasikan program OSS.

b. Faktor Penghambat Internal

1. Penggunaan Internet

Penggunaan internet disini berhubungan dengan ketersediaan jaringan internet, yang mana sangat mempengaruhi pelaksanaan dan penerapan sistem OSS pada bidang izin lingkungan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik. Hal ini biasanya terjadi ketika dalam melakukan proses pelayanan terdapat beberapa kendala, diantaranya permasalahan terkait jaringan. Seperti yang diketahui bahwa kestabilan jaringan internet tidak dapat dipastikan. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata Ruang, lingkungan dan bangunan mengungkapkan yakni:

“ Sistem OSS disini jelas dan bisa dipastikan menemui banyak kendala karena disini sistem OSS kan bisa dibilang masih premature digunakan, Hal tersebut membutuhkan adaptasi yang cukup lama serta sosialisasi penggunaan sistem ini di bidang izin lingkungan. Jaringan internet disini bisa jadi faktor yang mendukung tapi juga bisa malah jadi penghambat, apalagi sistem OSS kan bergantung dengan jaringan internet kadang *error* dan baru bisa digunakan waktunya juga tidak pasti. Akibatnya ya pelaksanaan OSS di izin lingkungan jadi terhambat”.(Hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang izin tata ruang, lingkungan dan bangunan pada 20 Januari 2019, pukul 09:00 WIB)

Hal tersebut juga diungkapkan oleh salah satu informan yakni

Saudara Dewa sebagai berikut:

“ iya mbak, sistem ini kan menggunakan internet terkadang saat saya ke kantor untuk mengumpulkan berkas administratif. Sedikit terhambat karena proses pengiriman data ke pusat terkendala jaringan.”(Hasil Wawancara dengan Saudara Dewa selaku masyarakat, tanggal 18 Januari 2019, pukul 10:00 WIB)

Adapun jawaban pendukung dari masyarakat yakni Bapak Wisnu mengungkapkan bahwa:

“ penghambat ya internetnya masih lambat terkadang saat saya berada di *front office* harus menunggu waktu untuk pengiriman data. Apalagi saat listrik yang tiba-tiba padam tentu jaringan ikut mati.”(Hasil Wawancara dengan Bapak Wisnu pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 12:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa penerapan sistem OSS yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik masih baru diterapkan sehingga dalam hal ini dibutuhkan adaptasi terkait penggunaan sistem sebagai bagian dari pelayanan izin lingkungan. Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan mengungkapkan bahwa

“ penerapan sistem OSS pada bidang izin lingkungan dipastikan menemui banyak kendala karena disini terjadi peralihan dari proses manual menjadi *online*. Hal tersebut membutuhkan adaptasi yang cukup lama serta dengan adanya sistem ini otomatis bergantung pada jaringan internet yang sewaktu-waktu bisa *error*, jaringan internet tersebut tidak bisa ditebak karena jaringan kadang bisa tidak stabil, hal ini yang menyebabkan pelaksanaan proses izin menjadi terhambat.”(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan pada tanggal 20 Januari 2019, pukul 10:00 WIB)

Informan dari Bidang Pengolahan dan Pengendalian data juga mengungkapkan hal yang sama yakni sebagai berikut:

“ kami dari pihak pengendalian data sudah berusaha agar seluruh wilayah Dinas dapat mengakses jaringan. Tetapi, mungkin kualitas dari jaringan internet yang terkadang kurang bagus menjadikan penggunaan perizinan menggunakan sistem OSS ini terhambat, karena sistem OSS sangat bergantung pada internet. Sehingga ketika internet tersebut mengalami gangguan maka secara otomatis aplikasi sistem OSS tidak bisa digunakan.”(Hasil wawancara dengan Bapak Mujiono selaku Kepala Seksi Promosi, pengolahan data dan pengendalian informasi pada tanggal 20 Januari 2019, pukul 11:00 WIB)

Selanjutnya jawaban pendukung yang diungkapkan oleh Saudara Dewa selaku masyarakat mengatakan:

“waktu di *front-office* memang kendalanya pada jaringan yang lambat kadang- kadang. Apalagi kalau listrik padam juga bisa menunda beberapa saat sebelum akhirnya listrik kembali lancer.”(Hasil wawancara dengan saudara Dewa selaku masyarakat pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 10:00 WIB)

Selaras dengan wawancara dengan Saudara Wisnu mengatakan sebagai berikut:

“memang kalau listrik padam masih bisa ditangani, tapi kalau untuk jaringan tetap bisa mengganggu jalannya perizinan ini.”(Hasil wawancara dengan Saudara Wisnu pada tanggal 18 Januari 2019, pukul 10:00 WIB)

Berdasarkan hasil keempat wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan internet pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik berhubungan dengan ketersediaan jaringan internet, yang mana sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan dan proses penyelesaian pelayanan izin lingkungan. Hal ini terjadi ketika dalam melakukan proses peinputan data terdapat kendala jaringan yang tidak stabil, seperti diketahui bahwa kestabilan jaringan internet tidak dapat dipastikan.

2. Pemanfaatan sistem OSS

Selain yang menghambat dari jaringan internet ada beberapa faktor lagi yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS. Seperti yang diungkapkan dari hasil wawancara dengan Bapak Saiful selaku staff pelayanan izin lingkungan yang mengungkapkan hal berikut:

“selain faktor jaringan ada satu faktor lain yang cukup penting, yaitu peran dari sistem OSS, karena sistem OSS digunakan untuk mempermudah perizinan yang berfungsi agar pelaku usaha atau masyarakat yang memiliki kegiatan usaha dapat mengurus izin salah satunya izin lingkungan. Tetapi karena kurangnya pemahaman dari pemanfaatan sistem OSS ini masyarakat masih bingung untuk melakukan *log-in* pada sistem OSS, kemungkinan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait fungsi sistem OSS. Sehingga, masyarakat lebih suka untuk mengurus izin secara manual.”(Hasil wawancara dengan Bapak Saiful selaku staff pelayanan izin lingkungan pada tanggal 20 Januari 2019, pukul 10:00 WIB)

Adanya kendala tersebut menjadikan faktor penghambat bagi pelaksanaan pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS, karena pemanfaatan sistem OSS yang belum tersebar ke lapisan masyarakat hal ini juga diungkapkan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan sebagai berikut

“ sistem OSS sebenarnya untuk mempermudah masyarakat yang mau mengurus izin, karena sekarang masyarakat bisa mengakses dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke kantor. Ada beberapa masyarakat yang pemahamannya kurang tentang izin melalui sistem OSS, mungkin karena sosialisasi terkait sistem OSS ini masih kurang dan ketika diadakannya sosialisasi masyarakat tidak ikut serta.”(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan pada tanggal 20 Januari 2019, pukul 12:00 WIB)

Selaras dengan wawancara dari Bapak Wisnu selaku masyarakat sebagai berikut:

“ sistem ini memang baik fungsinya, namun ada beberapa hal yang perlu dijelaskan secara mendasar ke masyarakat seperti penggunaan NIB sebagai *log-in* dan NIB ini sudah bisa didaftarkan lewat OSS.”(Hasil Wawancara dengan Bapak pada tanggal 18 Januari 2019,pukul 10:00 WIB)

Berdasarkan hasil kedua wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik mengalami kendala selain

kendala jaringan internet, terdapat pula tentang pemanfaatan sistem OSS yang belum merata sehingga pemahaman masyarakat tentang sistem OSS masih kurang, baik dalam melakukan *log-in* ataupun proses lainnya.

3. Kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS

Selain faktor penghambat internal terdapat pula faktor penghambat eksternal yaitu kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS. Hal tersebut diungkapkan oleh staff pelayanan izin lingkungan Ibu Titin sebagai berikut

“Menurut saya masalah lain yang menghambat penerapan izin lingkungan melalui sistem OSS karena kurangnya sosialisasi ke masyarakat, dengan kurang meratanya pemahaman sistem OSS banyak masyarakat yang tidak bisa melakukan *log-in* dan permasalahan yang sering saya temui karena kebetulan saya petugas loket izin lingkungan, masyarakat sering salah *checklist* baik dalam pengisian form ataupun pemenuhan kelengkapan persyaratan.”(Hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku staff pelayanan izin lingkungan pada tanggal 21 Januari 2019, pukul 09:00 WIB)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan sebagai berikut

“karena sistem OSS masih baru dijalankan di izin lingkungan, jadi beberapa lapisan masyarakat masih belum mengetahui bagaimana sistem OSS ini. Dari pihak pemerintah pun belum mengadakan sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha terkait sistem OSS ini, hanya pelatihan dan sosialisasi kepada para petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP ini.”(Hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan pada tanggal 21 Januari 2019, pukul 11:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi tentang sistem OSS pada izin lingkungan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik perlu dibutuhkan, sosialisasi tidak hanya untuk petugas pelayanan namun juga sosialisasi kepada penerima pelayanan atau dalam hal ini masyarakat. Dengan adanya sosialisasi

diharapkan kedepannya masyarakat akan memahami manfaat sistem OSS untuk perizinan, hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata Ruang, lingkungan dan bangunan sebagai berikut

“karena sistem OSS ini dijalankan dengan maksud yang baik serta memudahkan pelayanan perizinan, nanti kedepannya saya mengharapkan dari pihak pemerintah akan mengadakan sosialisasi tentang perizinan menggunakan sistem OSS ke seluruh lapisan masyarakat terutama di Kabupaten Gresik ini. Seperti yang kita lihat Kabupaten Gresik ini kan wilayah gerbang industri yang besar dimana hampir semua wilayah dijadikan tempat usaha dan pabrik-pabrik, jadi saying jika pemahaman terkait sistem OSS kurang maksimal dan sosialisasi juga penting dilakukan supaya sistem OSS ini berjalan dengan baik dan apa yang diharapkan pemerintah dan masyarakat juga terwujud.”(Hasil wawancara dengan Bapak Johar Gunawan selaku Kepala Bidang Izin Tata ruang, lingkungan dan bangunan pada tanggal 21 Januari 2019, pukul 12:00 WIB)

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Saudara Dewa sebagai berikut:

“ menurut saya, harusnya pemerintah mengadakan sosialisasi setiap 3 bulan sekali minimal ya mbak. Karena sistem ini bagus menurut saya, apalagi sistem ini dimunculkan untuk memfasilitasi kami sebagai masyarakat menyambut dengan baik namun disisi lain kita juga masih bingung caranya daftar ke sistem ini bagaimana.”(Hasil wawancara dengan Saudara Dewa pada tanggal 18 Januari 2019 pukul 10.00 WIB)

Selaras dengan hasil wawancara dengan Bapak Wisnu yang mengatakan:

“ adanya pembelajaran atau setidaknya pemerintah menyebarkan info terkait pelayanan dengan sistem OSS kesetiap daerah terutama penyampaian ini bisa dengan alternatif adanya pos di dalam mall.”(Hasil Wawancara dengan Bapak Wisnu pada tanggal 18 Januari 2019 pukul 10:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi terkait sistem OSS dalam perizinan dibutuhkan agar sistem yang dijalankan pemerintah akan menghasilkan hasil yang kedepannya lebih

baik. Terlebih di wilayah Kabupaten Gresik merupakan gerbang industri dimana semua wilayahnya dibangun usaha ataupun pabrik- pabrik, sehingga dengan adanya sistem OSS ini dapat membantu masyarakat untuk mempermudah melakukan izin lingkungan.

D. Analisis Data Penelitian

1. Pelayanan Izin Lingkungan Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik.

Pelayanan publik telah menjadi salah satu isu strategis karena pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga Negara yang harus dipenuhi. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dilalukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir 2001:130). Selanjutnya dengan adanya pelayanan publik tentu terdapat tujuan yang ingin dicapai yaitu dengan mempersiapkan pelayanan yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, maka dari itu setiap pelayanan publik perlu adanya Standar Pelayanan sebagai garis batas dalam menyatakan kepada publik dan cara mengaksesnya. Salah satu pelayanan publik yaitu pelayanan perizinan dimana perizinan merupakan dasar untuk memulai suatu usaha ataupun kegiatan, di

dalam hal ini izin usaha memiliki 3 prasyarat yang harus dipenuhi yakni izin lokasi, izin mendirikan bangunan dan izin lingkungan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dilalukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu dengan mempersiapkan pelayanan yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik. Dengan adanya pelayanan publik diharapkan masyarakat mendapatkan hak untuk memperoleh pelayanan terutama pelayanan perizinan untuk memulai suatu usaha. Terdapat pula beberapa masalah terkait dengan perizinan antara lain, informasi mengenai perizinan, regulasi yang cepat berubah sehingga dalam hal ini Pemerintah Pusat mengeluarkan sebuah sistem perizinan baru yakni *Online Single Submission* (OSS), sistem ini dibentuk sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Dalam hal ini percepatan pelaksanaan perizinan berusaha termasuk bagi usaha mikro, kecil dan menengah setelah mendapatkan persetujuan penanaman modal, dibentuk satuan tugas untuk meningkatkan pelayanan, pengawalan, hambatan, penyederhanaan maupun pengembangan sistem online.

Dengan adanya sebuah terobosan dalam sistem perizinan dengan memanfaatkan teknologi IT dan juga integrasi secara elektronik maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik salah satu yang menggunakan sistem tersebut Sistem OSS tersebut digunakan sebagai pengawasan dan pengendalian perizinan terutama pada izin lingkungan. Penggunaan sistem OSS ini diharapkan dapat membantu administrasi publik memodernisasi fungsi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Sistem OSS dalam pelaksanaan dibidang izin lingkungan mengacu pada dasar hukum Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Dalam penerapan sistem OSS, pelayanan izin lingkungan menerapkan beberapa indikator yang menjadi standar pelayanan sebagai wujud kualitas pelayanan yang diberikan sesuai. Berdasarkan dari fokus yang diambil, peneliti akan membahas hal-hal sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Pada penyajian data fokus dibahas 2 pasal yang tertulis didalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dan tertera bahwa tujuan sistem OSS ini untuk memudahkan pelayanan terutama perizininan adapun Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima layanan, untuk menilai suatu layanan tersebut dapat dikatakan efektif. Berdasarkan teori yang dikemukakan Rahmayanty

(2010:89-90) standar pelayanan meliputi beberapa indikator yaitu prosedur pelayanan yang terkait dengan kemudahan pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami alur maupun mekanisme perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, bentuk prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik dalam pelayanan izin lingkungan berupa pemenuhan komitmen yang dilakukan pelaku usaha. Pemenuhan Komitmen ini digunakan untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan dari usaha atau kegiatan tersebut.

Dalam penjelasan diatas disebutkan bahwa prosedur pelayanan mencakup point kemudahan pelayanan, dalam artian kemudahan pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang tidak berbelit- belit dan pelayanan yang jelas. Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik prosedur pelayanan yang digunakan sudah memberikan kemudahan pelayanan yang dapat dilihat yaitu pelaku usaha harus mempunyai Nomor Induk Berusaha (NIB) yang sudah terintegrasi di dalam sistem OSS sehingga cepat jadi dalam sehari. NIB ini digunakan untuk *log-in* pada sistem OSS tersebut, selanjutnya kemudahan pelayanan lainnya selama berjalannya sistem OSS masyarakat dapat mengakses izin lingkungan dimanapun dan kapanpun karena sistem OSS ini terhubung melalui *website* OSS. Adapun formulir dan persyaratan lainnya yang harus dilengkapi pelaku usaha dan semuanya tertera didalam

sistem OSS izin lingkungan selain itu untuk menunjang pelayanan karena sistem OSS masih baru digunakan pada November 2018 petugas pelayanan bidang izin lingkungan melayani jika terdapat masyarakat yang belum paham mengenai alur perizinan adapun pengecekan kembali berkas yang dikumpulkan oleh masyarakat agar nantinya SK yang diterbitkan sesuai dengan yang diajukan oleh pemohon. Dengan adanya kemudahan pelayanan yang diberikan diharapkan masyarakat dapat mengurus proses pelayanan perizinan secara elektronik.

Selanjutnya prosedur pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik yang menjadi point kedua yaitu kemudahan persyaratan pelayanan. Kemudahan tersebut meliputi pemenuhan persyaratan yang nantinya digunakan untuk mendaftarkan izinnya, berdasarkan hasil wawancara diatas secara umum pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik telah memiliki alur proses persyaratan pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami kemudahan persyaratan yang dinilai dari pengurusan NIB yang sudah terintegrasi secara elektronik sehingga lebih cepat, selanjutnya terdapat pemenuhan komitmen izin lingkungan sebagai bentuk penetapan dampak usaha yang ditimbulkan menggunakan wajib AMDAL atau wajib UKL-UPL. Selain pemenuhan komitmen tersebut terdapat pula persyaratan administratif lainnya yang harus dilengkapi sebagai upaya teknis pemenuhan persyaratan, disisi lain petugas pelayanan juga diharapkan dapat memiliki peran teknis sesuai

dengan Peraturan Bupati Kabupaten Gresik No 45 Tahun 2015 pada pasal 3 dan 4 tentang Standar Operasional Pelayanan yaitu dengan menjelaskan secara rinci persyaratan yang digunakan, adanya konsultasi dengan pelaku usaha saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk dengan pengaduan.

Sesuai dengan data diajukan sebagai syarat proses izin lingkungan yang tertera didalam formulir izin lingkungan, pelaku usaha dapat mengawasi perizinan hingga tahap apa dan formulir yang dapat diambil secara langsung oleh masyarakat, dan pengecekan berkas- berkas sehingga masyarakat tahu tentang berkas yang mereka kumpulkan apakah sudah sesuai dengan persyaratan, dan dalam persyaratan pelayanan terdapat beberapa poin penting yaitu selain persyaratan berupa dokumen, sistem OSS juga membawa dampak positif bagi pemerintah.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan, dimana jangka waktu pelayanan dan waktu penyelesaian mulai dari pengajuan hingga penyelesaian pelayanan. Berdasarkan teori yang dikemukakan waktu penyelesaian yang ditetapkan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik terdapat sinkronisasi didalam tujuan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 pada pelayanan izin lingkungan mencakup kepastian waktu pelayanan, selain itu pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik

menerapkan sistem antri pada saat pemberian pelayanan, dengan adanya nomor antrian dan pembatasan waktu pelayanan pada loket perizinan tersebut membawa dampak yang positif karena pemberian pelayanan sesuai dengan antrian yang telah diambil oleh masyarakat. Selain kecepatan waktu pelayanan terdapat pula jangka waktu penyelesaian dokumen izin lingkungan, kepastian waktu pelayanan ini terhitung sejak pelaku usaha melengkapi formulir pendaftaran dan mengisi pemenuhan komitmen. Sesuai dengan hasil wawancara dan penyajian data dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu penyelesaian pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik berbeda-beda terkait izin yang dibutuhkan, dapat dilihat pada penyusunan dokumen UKL-UPL adalah 15 hari setelah pelaku usaha melengkapi berkas dan surat pemenuhan komitmen dan pada dokumen AMDAL adalah 115 hari, SOP pengerjaan berkas lengkap hingga tahap penerbitan SK dibutuhkan waktu 2 minggu. Waktu penetapan pelayanan dan waktu pengerjaan dokumen izin lingkungan ini terdapat pada pedoman pelaksanaan teknik OSS dan tercantum dalam dokumen Standarisasi Organisasi Internasional yang didata oleh petugas pelayanan setiap bulannya.

. Dari hasil observasi dan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa dengan adanya waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan hal ini membuat para pegawai maupun pelaku usaha memaksimalkan kinerjanya untuk menyelesaikan dokumen yang ada sesuai dengan waktu yang telah

ditetapkan waktu pelayanan maupun waktu penyelesaian dokumen jelas. Namun berdasarkan temuan dilapangan dan hasil wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Bidang Izin Lingkungan menunjukkan bahwa waktu penyelesaian baik dokumen UKL-UPL maupun AMDAL memiliki keterlambatan penyelesaian, hal ini disebabkan karena proses pemenuhan kelengkapan berkas persyaratan oleh pelaku usaha yang revisi hingga 3 sampai 4 kali dengan permasalahan yaitu berkas yang tidak sesuai dengan persyaratan atau bahkan pelaku usaha salah membubuhkan *checklist* berkas. Sesuai pada ketentuan PP No 24 tahun 2018 pasal 37 menyebutkan bahwa persyaratan izin lingkungan harus tetap dipenuhi untuk mendapatkan izin usaha dalam mengembangkan usaha atau kegiatannya, sehingga dalam hal ini waktu penyelesaian kelengkapan berkas berpengaruh secara signifikan terhadap penyelesaian dokumen UKL-UPL ataupun Amdal.

C. Biaya Pelayanan

Pada segi suatu pelayanan publik terukur dalam biaya pelayanan dan waktu pelayanan. Dimana biaya menjadi alat ukur sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2010:89-90) menyebutkan biaya atau tarif harus ditentukan secara konsisten dan tidak bersifat diskriminasi dalam artian biaya pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan harus jelas, dan transparan khususnya baik kepada masyarakat ataupun pelaku usaha.

Sejalan dengan teori diatas berdasarkan hasil wawancara dan penyajian data diatas dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik tidak ada retribusi yang dibayarkan atau gratis, sehingga selama berjalannya sistem OSS ini masyarakat tidak dibebankan biaya apapun hingga penerbitan izin lingkungan. Sesuai dengan PP No 24 Tahun 2018 bahwa biaya pelayanan ataupun retribusi pelayanan perizinan tidak ada atau nihil, sehingga dalam hal ini pelaku usaha tidak dibebankan untuk membayar biaya pelayanan. Hal ini sejalan dengan adanya peraturan perizinan berusaha secara elektronik bahwa sebelum pelaku usaha mendaftarkan izinnya, pelaku usaha tidak ada SPT Pajak dalam artian pelaku usaha sudah harus melunasi pajak sehingga dari hal ini pajak tersebut akan menambah dari pendapatan Negara dan secara tidak langsung pemerintah juga akan terbantu dengan adanya sistem OSS. Dengan tidak adanya biaya pelayanan tersebut Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik mengharapkan antusias dari masyarakat untuk segera mengurus dampak izin usaha yang ditimbulkan.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dimana produk pelayanan menjadi salah satu bagian dari keberhasilan suatu pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan. Sesuai pendapat Rahmayanty (2010:89-90)

indikator pelayanan meliputi produk pelayanan, dalam hal ini produk pelayanan meliputi hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan pelayanan. Pada pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik produk pelayanan mencakup ketentuan pemberian pelayanan dan ketentuan hasil pelayanan dimana dalam hal ini pelayanan harus dipahami secara baik.

Ketentuan pemberian pelayanan perlu ditetapkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS salah satu produk layanan yaitu dengan diterbitkannya surat rekomendasi wajib UKL-UPL atau Amdal, dan surat keterangan atau SK izin lingkungan. Berdasarkan hasil peneliti dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik, sistem OSS ini membantu dalam hal menerbitkan SK izin lingkungan. Hal ini juga didukung dengan adanya PP No 24 Tahun 2018 pasal 65 yaitu Lembaga OSS mengumumkan dan menerbitkan SK izin lingkungan, sebagaimana sesuai dengan pernyataan komitmen ataupun surat rekomendasi dari Badan Lingkungan Hidup.

Dalam hal ini ketentuan pemberian pelayanan izin lingkungan yang dilakukan Dinas Penanaman modal dan PTSP Kabupaten Gresik sudah jelas dan sesuai prosedur, sistem perizinan. Sehingga diharapkan dengan adanya prosedur yang jelas dapat berjalan seimbang sehingga produk yang nantinya diterbitkan sesuai. Sebagai mana dijelaskan pada

pendapat diatas, bahwa selain itu sistem OSS juga membantu dalam hal notifikasi penerbitan SK, sehingga para petugas tidak perlu mengetik SK, karena secara otomatis OSS sudah mengirimkan ke dinas, dan nantinya dinas yang akan mengesahkannya. UKL UPL sebagai pendukung produk pelayanan yang sudah diterbitkan, dalam tahap ini SK UKL-UPL dicetak sesuai dengan kondisi nyata dan di dalam SK UKL –UPL juga terdapat surat rekomendasi dari pihak Badan Lingkungan Hidup.

Selain itu terkait produk pelayanan terdapat sebuah hasil yang telah dicapai dalam sebuah pelayanan, hasil tersebut sebagai ketentuan bahwa pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat, hasil pelayanan pada izin lingkungan melalui sistem OSS semua berdasar dari pengajuan pemohon, begitupun untuk penerbitan SK Izin Lingkungan. Ketentuan hasil pelayanan kami bertumpu dari pengajuan izinnya, dan adanya surat rekomendasi untuk memisahkan usaha tersebut wajib memakai izin UKL-UPL atau AMDAL jika memang dampak lingkungan dari usahanya besar. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik produk pelayanan mencakup ketentuan pemberian pelayanan dan ketentuan hasil pelayanan dimana keduanya saling memiliki keterkaitan dalam pemberian pelayanan dan pemenuhan kebutuhan. Sejalan dengan itu hasil pelayanan ditentukan dengan adanya

pengajuan izin serta surat rekomendasi dari Badan Lingkungan Hidup mengenai dampak yang ditimbulkan dari usahanya.

e. Sarana dan Prasarana

Menurut (Zeithaml, Valerie A. 1990) tujuan pelayanan publik yaitu dengan mempersiapkan pelayanan yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat, salah satu untuk mencapai tujuan pelayanan publik adalah dengan berusaha memuaskan pengguna layanan, dengan menyediakan pelayanan sebagaimana yang dibutuhkan. Pada indikator standar pelayanan yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2010:89-90) salah satunya adalah sarana dan prasarana, dalam hal ini penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai dengan teori yang sudah dijelaskan diatas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik tidak lepas dari terlibatnya sarana dan prasana disetiap pelayanan. Sarana dan prasarana disediakan sebagai penunjang dari adanya pemenuhan kebutuhan untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik tidak hanya sebagai pelengkap pelayanan, melainkan secara langsung memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna pelayanan. Dari pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang meliputi sarana yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal yakni berupa adanya kelengkapan Nomor antrian, Scanner, printer, dan computer, Jaringan internet (Wi-fi),

Informasi melalui radio, Papan Informasi, Pelayanan perijinan berbasis IT yang masing- masing terdapat pada loket meja perizinan. Sedangkan dalam prasarana yaitu disediakan area bermain anak dan kursi roda sehingga memudahkan pengguna layanan yang akan datang ke dinas.

Jika dikaitkan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti, ketersediaan sarana dan prasana yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik berada ditingkatan yang memadai, pada aspek ini sarana dan prasarana yang diberikan sebagai penunjang pelayanan dengan adanya sarana dan prasarana ini menimbulkan kemudahan dengan disediakan nomor antrian dan adanya pemanggilan lewat radio sehingga para pengguna layanan dapat mengetahui urutan mereka.

2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan izin lingkungan melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik.

a. Faktor Pendukung Internal

1. Landasan Hukum

Dalam melakukan suatu pelayanan publik, dasar hukum merupakan acuan suatu organisasi dalam melaksanakannya. Dasar hukum berisi aturan- aturan, mekanisme yang ditaati ketika melaksanakan suatu pelayanan publik, dasar hukum inilah yang menciptakan suatu sistem akan berjalan sesuai dengan tujuannya. Salah satunya adalah pelayanan izin lingkungan yaitu berdasarkan pada Undang- undang Nomor 32

Tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup menjelaskan bahwa aktivitas pembangunan yang dilakukan dalam berbagai bentuk usaha dan atau kegiatan pada dasarnya akan menimbulkan dampak terhadap lingkungan. Dengan diterapkannya prinsip berkelanjutan dan berwawasan lingkungan dalam proses pelaksanaan pembangunan, dampak terhadap lingkungan yang diakibatkan oleh berbagai aktivitas pembangunan tersebut dianalisis sejak awal perencanaannya sehingga ditetapkan dalam hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 bahwa pelayanan Izin Lingkungan merupakan izin yang diberikan kepada setiap orang yang melakukan Usaha dan/atau Kegiatan yang wajib Amdal atau UKL-UPL dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat memperoleh izin Usaha dan/atau Kegiatan.

Izin Lingkungan dapat diajukan melalui pemeriksaan UKL-UPL atau penilaian Amdal sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 5 tahun 2012 tentang Kegiatan Wajib Amdal. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, yang selanjutnya disebut Amdal, adalah kajian mengenai dampak penting suatu Usaha dan/atau Kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan Usaha dan/atau Kegiatan. Sesuai dengan ketentuan dalam PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik

(OSS) yaitu pada pasal 1 angka 21- 26 yang menjelaskan terkait dengan pengertian Izin Lingkungan, UKL- UPL dan Amdal.

Setiap proses implementasi mempunyai dasar hukum sebagai landasan Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa dalam menjalankan pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS ini, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik bergerak sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 yang didalamnya menjelaskan proses hingga penerbitan SK izin lingkungan sesuai prosedur yang ditetapkan.

a. Sumber Daya Manusia

Dalam hal ini petugas pelayanan sebagai faktor pemberi pelayanan, Menurut Rahmayanty (2010) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi petugas sebagai pemberi layanan publik, sehingga petugas pelayanan ditetapkan berdasarkan pada pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan sikap. Dapat dilihat hasil wawancara peneliti sumber daya manusia yaitu pada petugas pelayanan yang memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan Sulistio (2009:39) prinsip pelayanan publik salah satunya adalah *profesionalisme* yaitu penggunaan tenaga kerja sesuai dengan bidangnya dan penempatan sesuai keterampilan. Pada hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di pelayanan izin lingkungan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sumber daya manusia yakni petugas pelayanan yang turut serta dalam proses pemberian pelayanan menggunakan sistem OSS, pembagian

kompetensi petugas disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dan ketrampilan sesuai bidangnya. Petugas layanan dituntut untuk memahami prosedur pelayanan dan petugas layanan mampu menjelaskan terkait proses maupun persyaratan yang diperlukan serta petugas layanan mampu menangani aspirasi atau keinginan masyarakat.

2. Faktor Pendukung Eksternal

1. Layanan Infrastruktur dan website

Faktor pendukung tidak hanya dari internal saja, tetapi juga dari faktor pendukung eksternal. Salah satu bentuk faktor pendukung eksternal yakni dengan adanya layanan infrastruktur berbasis website yang digunakan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik, website ini berupa oss.go.id yang didalamnya mengatur segala prosedur perizinan terutama pada bidang izin lingkungan. Dengan adanya website secara otomatis dapat dilihat perkembangan jaringan yang ada di Kabupaten Gresik sangat luas dan melalui sistem OSS inilah perizinan dapat terbantu baik untuk pengiriman data. Selain itu berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS adalah jaringan internet yang sangat luas sehingga memudahkan untuk pengiriman data. Selain jaringan internet faktor pendukung eksternal lainnya adanya seperangkat komputer yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan PTSP untuk memasukkan data dengan mengoperasikan program OSS.

b. Faktor Penghambat Internal

Pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik menjadi tantangan bagi pemerintah daerah demi terwujudnya kemudahan pelayanan bagi masyarakat ataupun pelaku usaha. Dalam pelayanan izin lingkungan untuk mewujudkan kemudahan pelayanan, pemerintah menetapkan sebuah peraturan yaitu pada PP No 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinann berusaha terintegrasi secara elektronik (OSS) yang didalamnya mengatur tentang pelayanan izin lingkungan. Dalam melaksanakan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik memiliki hambatan untuk melaksanakan pelayanan melalui sistem OSS. Adapun yang menjadi penghambat yaitu:

1. Penggunaan Internet

Permasalahan yang terjadi di dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS beragam walaupun diawal dijelaskan bahwa sistem OSS digunakan sebagai pengawasan dan pengendalian pelayanan perizinan namun terdapat pula hambatan yang ditemui dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik seperti penggunaan internet disini berhubungan dengan ketersediaan jaringan internet, yang mana sangat mempengaruhi pelaksanaan dan penerapan sistem OSS pada bidang izin lingkungan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik. Hal ini biasanya

terjadi ketika dalam melakukan proses pelayanan terdapat beberapa kendala, diantaranya permasalahan terkait jaringan. Seperti yang diketahui bahwa kestabilan jaringan internet tidak dapat dipastikan. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan informan staf pelayanan izin lingkungan karena disini sistem OSS kan bisa dibilang masih premature digunakan, Hal tersebut membutuhkan adaptasi yang cukup lama serta sosialisasi penggunaan sistem ini di bidang izin lingkungan.

Proses penginputan data terdapat kendala jaringan, adalah penggunaan internet selain sistem OSS ini masih belum sempurna selain itu kendala kualitas jaringan internet yang terkadang kurang bagus sehingga masih dibutuhkan adaptasi terkait penggunaan sistem karena sistem OSS ini tidak lepas dari penggunaan internet.

2. Pemanfaatan sistem OSS

Selain faktor jaringan terdapat faktor lain yang mempengaruhi jalannya perizinan menggunakan sistem OSS salah satunya peran dari sistem OSS tersebut, sistem OSS digunakan untuk mempermudah perizinan dan berfungsi agar pelaku usaha atau masyarakat yang memiliki usaha bisa mendaftarkan izinnya secara langsung. Namun berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat dilihat bahwa peran sistem OSS yang belum maksimal karena kurangnya komunikasi dan keterlibatan masyarakat juga informasi dari Pemerintah yang belum mendasar dan menyeluruh didalam sistem ini.

Adanya peralihan sistem sebelumnya dengan sistem sekarang yang menggunakan OSS mengakibatkan beberapa masyarakat masih belum memahami sistem yang baru, padahal sistem ini dimunculkan untuk memberi kemudahan pelayanan dan kemudahan persyaratan pelayanan. Seperti yang ditulis pada point sebelumnya bahwa kemudahan pelayanan yang dihasilkan dari sistem OSS adalah masyarakat mendaftarkan izinnya menggunakan NIB, adanya penentuan jangka waktu penyelesaian melalui pemenuhan komitmen sehingga mempersingkat waktu pengerjaan. Akan tetapi karena kurangnya pemanfaatan sistem tersebut, masyarakat mengumpulkan berkas tidak sesuai dengan aslinya.

3. Kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS

Permasalahan lain yang menghambat penerapan izin lingkungan melalui sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik karena kurangnya sosialisasi ke masyarakat sehingga tidak meratanya pemahaman terkait sistem OSS. Pemanfaatan sistem OSS yang belum tersebar secara luas ke lapisan masyarakat akibat kurangnya sosialisasi yang diadakan oleh Pemerintah, sehingga masih ditemukan masyarakat yang belum paham tentang tata cara menggunakan sistem OSS dan akibatnya beberapa masyarakat memilih untuk mengurus izinnya secara manual dengan datang ke kantor.

Selain untuk para pegawai pelayanan sosialisasi tentang sistem OSS juga dibutuhkan kelapisan masyarakat agar sistem OSS ini dapat berjalan secara maksimal. Sosialisasi tersebut meliputi pembelajaran, pelatihan

tentang sistem OSS, dengan adanya sosialisasi ini Pemerintah secara langsung dapat memantau perkembangan pelayanan menggunakan sistem OSS.



Tabel 9. Analisa Pelayanan Izin Lingkungan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS)

No	Poin fokus	Hasil Penelitian	Pembahasan
Pelayanan Izin Lingkungan melalui sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS)			
1	Prosedur Pelayanan	Prosedur yang meliputi Kemudahan Pelayanan Kemudahan Persyaratan Pelayanan	Dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS terdapat beberapa prosedur dan persyaratan yang meliputi kemudahan pelayanan dan kemudahan persyaratan pelayanan yang dinilai sudah efektif didukung dengan tercantumnya PP Nomor 24 Tahun 2018 pasal 1 angka 21-26 bahwa izin lingkungan menerapkan sistem OSS sebagai alternatif- alternatif pelayanan dan pasal 32 ayat 2 huruf c bahwa lembaga OSS menerbitkan Izin berdasarkan komitmen yang telah dipenuhi sebelumnya.
2.	Waktu Penyelesaian	Kepastian Waktu Pemberian Pelayanan dengan tersedianya nomor antrian dan SOP Waktu Penyelesaian sesuai dengan PP Nomor 24 Tahun 2018	Dalam memberikan pelayanan, petugas dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan, dalam hal ini waktu mencakup kepastian waktu pelayanan yang dinilai sudah maksimal didukung dari hasil observasi peneliti yaitu tersedianya nomor antrian. Dan untuk ketepatan waktu penyelesaian dilihat dari pengajuan permohonan hingga kepastian penyelesaian berkas yang sudah sesuai akan tetapi perlu beberapa perbaikan dalam sisi

			pengumpulan berkas untuk diperjelas.
3.	Biaya Pelayanan	Tidak adanya pemungutan biaya apapun dalam kepengurusan izin lingkungan menggunakan sistem OSS	Biaya atau tarif merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan atau restribusi harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, biaya pelayanan juga harus jelas dan transparan, khususnya kepada masyarakat ataupun pelaku usaha. Bentuk biaya pelayanan di Dinas Penanaman modal dan PTSP Kabupaten Gresik pada bidang izin lingkungan melalui sistem OSS gratis, sehingga masyarakat tidak dibebankan biaya apapun dalam penerbitan izin lingkungan.
4.	Produk Pelayanan	Pemberian pelayanan disesuaikan dengan proses pengajuan dokumen yang dibutuhkan, dalam hal ini penerbitan izin berdasarkan pemenuhan komitmen	Produk pelayanan meliputi ketentuan pemberian pelayanan harus dipahami secara baik. ketentuan pemberian pelayanan pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS dapat dinilai sudah jelas dan sesuai prosedur PP nomor 24 Tahun 2018 tentang Lembaga OSS menerbitkan izin sesuai dengan pemenuhan komitmen. Ketentuan ini meliputi keseimbangan sehingga produk yang nantinya diterbitkan sesuai.
5	Sarana dan Prasarana	Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan izin lingkungan yang meliputi ruang tunggu, prasarana penunjang lainnya, pojok online dan pusat OSS yang terdapat pada Lobby Kantor DPMPSTP	Dalam suatu pelayanan, sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang pelayanan itu sendiri dan dalam hal ini Dinas selaku pemberi pelayanan harus mampu memenuhi ketersediaan baik

			<p>untuk memberikan kenyamanan pada masyarakat.</p> <p>Terkait sarana dan prasarana sudah memadai untuk menunjang pelayanan perizinan, dalam hal ini juga diperkuat dengan adanya Standar Operasional Pelayanan yang mencakup sarana dan prasarana.</p>
Faktor Pendukung dan Penghambat pelayanan izin lingkungan melalui sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS)			
1.	Landasan Hukum	<p>Dasar Hukum Kebijakan untuk melaksanakan pelayanan perizinan menggunakan sistem OSS, yakni sesuai dengan PP Nomor 24 Tahun 2018</p> 	<p>Setiap proses implementasi mempunyai dasar hukum sebagai landasan Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa dalam menjalankan pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS ini, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik bergerak sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 yang didalamnya menjelaskan proses hingga penerbitan SK izin lingkungan sesuai prosedur yang ditetapkan.</p> <p>Berdasarkan pada Undang- undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 bahwa pelayanan Izin Lingkungan merupakan izin yang diberikan kepada setiap</p>

			orang yang melakukan Usaha dan/atau Kegiatan yang wajib Amdal atau UKL-UPL dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat memperoleh izin Usaha dan/atau Kegiatan.
2.	Sumber Daya Manusia	Penempatan Petugas pelayanan sesuai dengan kompetensi dan ketrampilannya	Kompetensi petugas dibutuhkan agar sebuah pelayanan dapat berjalan dengan baik, kompetensi yang dimaksudkan dengan adanya ketrampilan, kecakapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha atau masyarakat. Berdasarkan data dilapangan, kompetensi petugas pelayanan dalam pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS, petugas sudah memahami prosedur dan tata cara dengan sistem OSS ini. Karena sebelum diterapkannya sistem ini, Pemerintah mengadakan sosialisasi penerapan sistem OSS sebagai bentuk implementasi PP No 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik,
3.	Layanan Infrastruktur dan website	Layanan infrastruktur dan website meliputi -Webiste sistem OSS -Ketresediaan jaringan internet	Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik, website ini berupa oss.go.id yang didalamnya mengatur segala prosedur perizinan terutama pada bidang izin lingkungan. Dengan adanya website secara otomatis dapat dilihat perkembangan jaringan

			yang ada di Kabupaten Gresik sangat luas dan melalui sistem OSS inilah perizinan dapat terbantu baik untuk pengiriman data, jaringan internet yang sangat luas sehingga memudahkan untuk pengiriman data.
4.	Penggunaan Internet	Kestabilan jaringan internet dan pengoptimalan penggunaan jaringan.	Seperti yang diketahui bahwa kestabilan jaringan internet tidak dapat dipastikan. Hal ini menjadi penghambat internal dimana Pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS menemui banyak kendala karena disini sistem OSS bergantung dengan jaringan internet kadang <i>error</i> dan kestabilan jaringan yang tidak diketahui secara pasti
5.	Pemanfatan sistem OSS	Kurangnya komunikasi dan koordinasi menyeluruhnya pemahaman sistem OSS	Hal ini menjadi faktor penghambat karena selain faktor jaringan, adapun hambatan lain berupa pemahaman mengenai sistem OSS yang belum tersebar secara mendasar ke lapisan masyarakat yang dinilai dari proses pemanfaatan pelayanan izin melalui sistem OSS kurang komunikasi dan koordinasi antara masyarakat dengan Pemerintah.
6.	Kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS	Kurangnya Pemerataan terkait pemahaman sistem OSS pada bidang izin lingkungan yang menimbulkan sosialisasi terhadap sistem	Faktor penghambat lainnya yaitu kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS, seperti dijelaskan pada point sebelumnya bahwa terkait pemanfaatan sistem OSS yang kurang maksimal karena

		<p>OSS kurang tersebar luas.</p>	<p>kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS tersebut. Sosialisasi ini diperlukan selain untuk petugas layanan tetapi untuk masyarakat sendiri, karena dalam hal ini masyarakat yang terlibat secara langsung dengan sistem OSS ini.</p>
--	--	----------------------------------	---

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2019



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti dalam penelitian yang sudah dilakukan dan berdasarkan hasil pembahasan yang sudah diuraikan di awal, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Izin Lingkungan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), yang meliputi beberapa indikator yaitu:
 - a. Prosedur pelayanan pada bidang izin lingkungan melalui sistem OSS yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik, sudah menghasilkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan yaitu kemudahan pelayanan dan kejelasan persyaratan pelayanan sejalan dengan adanya sistem ini mempermudah masyarakat untuk mengurus izin dimanapun dan kapanpun karena sistem ini dapat diakses disegala media, dan untuk persyaratan pelayanan masyarakat dapat melengkapi sesuai dengan persyaratan yang sudah terlampir di bagian awal formulir pendaftaran. Adapun kejelasan persyaratan lainnya yakni petugas pelayanan akan melakukan *checklist* berkas didepan pemohon.

- b. Waktu Pelayanan dalam hal ini terkait ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, sesuai data dilapangan bahwa untuk waktu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sudah terlampir pada pintu Kantor. Namun untuk waktu penyelesaian berdasarkan hasil wawancara masih belum sesuai, hal ini terjadi karena kurangnya pengoptimalisasian yang disebabkan keterlambatan pengumpulan berkas dari pihak pemohon atau pelaku usaha
- c. Biaya Pelayanan yang digunakan untuk izin lingkungan melalui sistem OSS gratis dalam artian masyarakat atau pelaku usaha tidak perlu membayar biaya sebagai restribusi perizinan baik untuk biaya pelayanan ataupun biaya penerbitan surat keterangan
- d. Produk Pelayanan, dalam indikator ini produk pelayanan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik sesuai dengan PP No 24 Tahun 2018 bahwa dalam hal pelayanan perizinan melalui OSS produk yang diterbitkan berupa dokumen perizinan UKL-UPL ataupun AMDAL sesuai dengan surat rekomendasi dan surat pemenuhan komitmen yang sebelumnya telah dilaksanakan sebagai pemenuhan persyaratan
- e. Sarana dan Prasarana ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan baik memberikan kenyamanan dan kelengkapan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Yang mana tersedia nomor antrian dan pemanggilan menggunakan radio untuk mempermudah masyarakat

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Izin Lingkungan melalui sistem OSS.

Adapun faktor pendukung dan penghambat pelayanan yang dibutuhkan untuk mendukung sistem OSS agar berjalans esuai secara efektif.

Yang terdiri dari beberapa indikator yaitu:

- a. Faktor Pendukung

- i. Internal:

1. Landasan Hukum

Berdasarkan hasil wawancara dan obervasi serta pembahasan yang dilakukan peneliti landasan hukum menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan izin lingkungan melalui sistem OSS, yang mana sistem OSS ini melaksanakan dengan adanya dasar hukum PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

- a. Sumber Daya Manusia

Petugas pelayanan menjadi bagian kedua dalam faktor pendukung, dimana petugas pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman modal dan PTSP

Kabupaten Gresik memiliki kemampuan untuk menjalankan sistem OSS dan mengetahui pemahaman sistem OSS tersebut.

ii. Eksternal:

1. Layanan Infrastruktur dan website

Kesimpulan pada layanan infrastruktur berbasis website yang digunakan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik, website ini berupa oss.go.id yang didalamnya mengatur segala prosedur perizinan terutama pada bidang izin lingkungan. Dengan adanya website secara otomatis dapat dilihat perkembangan jaringan yang ada di Kabupaten Gresik sangat luas dan melalui sistem OSS inilah perizinan dapat terbantu baik untuk pengiriman data dan untuk layanan infrastruktur pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik telah menyediakan berupa fasilitas komputer, printer

b. Faktor Penghambat

i. Internal :

1. Penggunaan Internet

Faktor penghambat internal yaitu penggunaan internet disini berhubungan dengan ketersediaan jaringan internet, yang mana sangat mempengaruhi pelaksanaan dan penerapan sistem OSS pada bidang izin lingkungan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik. Hal ini

biasanya terjadi ketika dalam melakukan proses pelayanan terdapat beberapa kendala, diantaranya permasalahan terkait jaringan. Seperti yang diketahui bahwa kestabilan jaringan internet tidak dapat dipastikan .Hal tersebut membutuhkan adaptasi yang cukup lama serta sosialisasi penggunaan sistem ini di bidang izin lingkungan. Jaringan internet disini bisa jadi faktor yang mendukung tapi juga bisa malah jadi penghambat, apalagi sistem OSS kan bergantung dengan jaringan internet kadang *error* dan baru bisa digunakan waktunya juga tidak pasti. Akibatnya ya pelaksanaan OSS di izin lingkungan jadi terhambat

2. Pemanfaatan sistem OSS

Faktor penghambat eksternal dari pelayanan izin lingkungan melalui system OSS berdasarkan hasil wawancara faktor penghambat eksternal adanya keluhan masyarakat yang menyampaikan keluhan terkait persyaratan dan disisi lain pemahaman masyarakat tentang sistem OSS ini masih kurang, sehingga dalam setiap prosesnya masyarakat datang langsung ke dinas untuk mengurus perizinan. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya koordinasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat di Kabupaten Gresik terhadap adanya pelayanan berbasis elektronik seperti OSS ini.

ii. Eksternal:

1. Kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS

Faktor penghambat lainnya yaitu kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS, seperti dijelaskan pada point sebelumnya bahwa terkait pemanfaatan sistem

OSS yang kurang maksimal karena kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS tersebut. Sosialisasi ini diperlukan selain untuk petugas layanan tetapi untuk masyarakat sendiri, karena dalam hal ini masyarakat yang terlibat secara langsung dengan sistem OSS ini.

B. Saran

Saran yang penulis berikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seharusnya masyarakat ataupun pelaku usaha memiliki kesadaran yang lebih tinggi untuk berpartisipasi dalam pelayanan perizinan baik pemenuhan persyaratan dan pemenuhan prosedur pelayanan. Sehingga dengan adanya kesadaran masyarakat atau pelaku usaha dalam pelaksanaan perizinan menggunakan sistem OSS akan mempermudah dan mempercepat hasil yang diinginkan
2. Sebaiknya Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik mengadakan edukasi di setiap daerah di Kabupaten Gresik mengenai pelayanan izin lingkungan melalui sistem OSS, edukasi ini meliputi pelatihan, pembelajaran dan sosialisasi. Edukasi ini dilakukan selain bagi petugas pelayanan juga edukasi bagi masyarakat. Karena dalam pelayanan ini keterlibatan masyarakat juga dibutuhkan agar sistem OSS dapat dikatakan efektif dan efisien.
3. Sebaiknya Pemerintah Daerah menyeimbangkan jumlah petugas pelayanan pada bidang izin lingkungan karena pelayanan izin lingkungan sudah berganti

ke sistem OSS, sehingga dibutuhkan sumber daya yang cukup untuk memberi pelayanan.



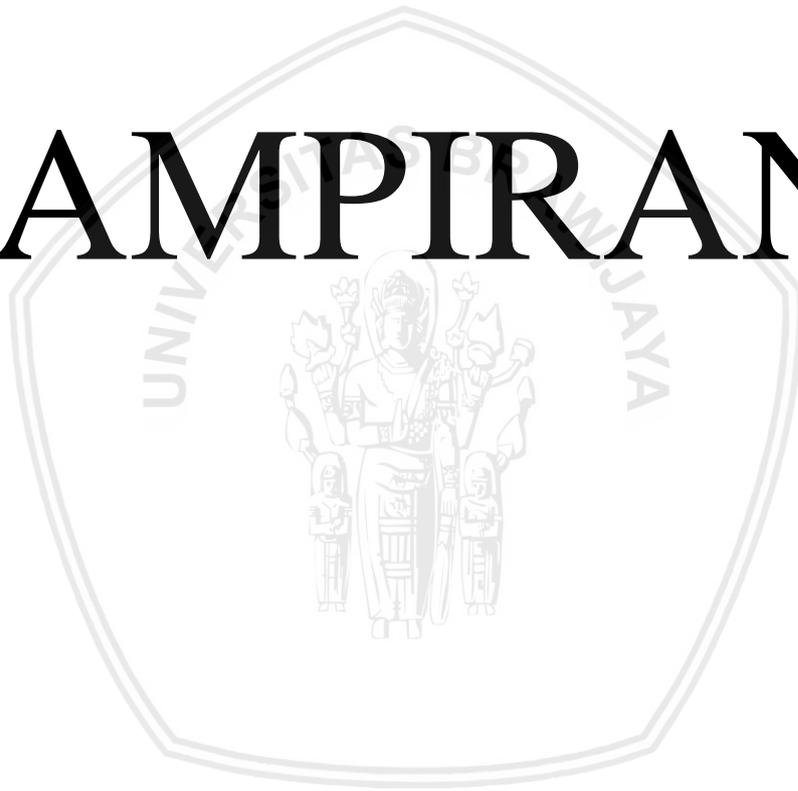
DAFTAR PUSTAKA

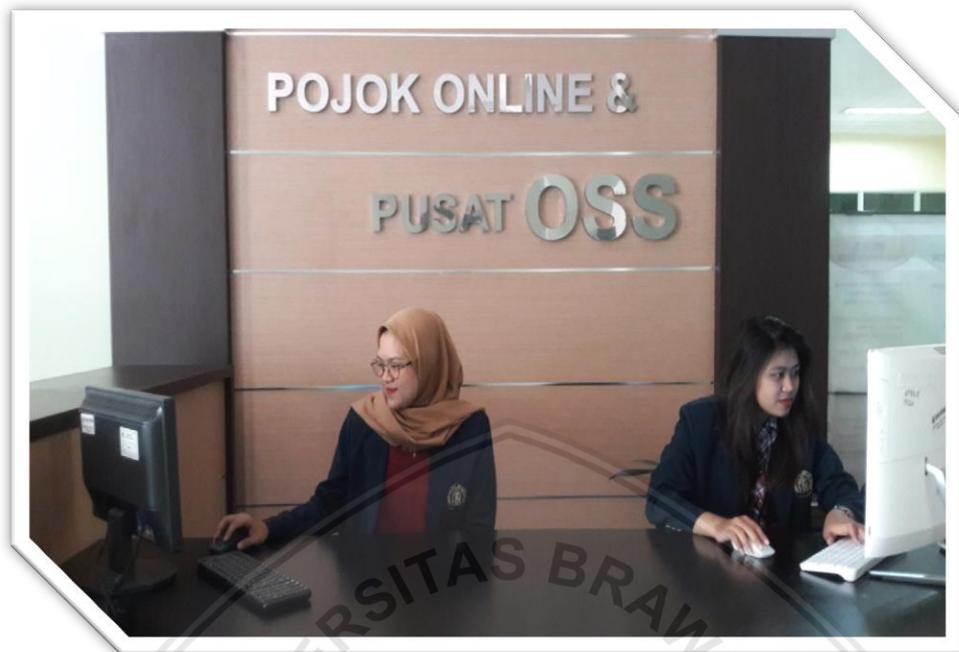
- Amos, Neolaka . 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Bastian, Indradi. 2010. *Administrasi Negara*. Jakarta: Erlangga
- Buleca, Ladislav Mura Public. 2014. *Identification of Funding of Regional Government Using Correlation Analysis*
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H. & Broom. Glen. M. 2012, *Effective Public Relations, Ed. 9*. Jakarta : Kencana
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc
- Hamdi, Muchlis. 2013. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bandung: Ghalia Indonesia
- Hardjanto, Imam. 2012. *Teori Manajemen Publik*. Malang: UB Press
- Indradi, Sjamsiar, Sjamsuddin. 2010. *Dasar-dasar Administrasi Publik*, Malang, Agritek YPN Malang
- Iqrom, Pahrizal. 2013. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Malang: UB Press
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

- Ladjamudin, Al- Bahra. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Ed 1. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba empat
- Makmur. 2012. *Efektifitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Miles, Matthew B. A. Michael Huberman dan John Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Diakses pada tanggal 28 Oktober 2018 dari <http://www.sagepub.com>: Sage Publication
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moloeng, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA
- Puspitosari, Hesti, dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Jakarta: Setara Press
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Ridwan, Juniarsondann Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Adminsitration Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung:Nuasa
- Rahmayanty, Neni. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Reza, Pahrir. 2014. *Permasalahan Pelayanan Publik pada Pemerintahash Daerah*
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: Refika Aditama
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kombinasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Fokusmedia
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksa
- Undang- undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2014 terkait Pemerintah Daerah
- Undang- Undang Dasar 1945 Pasal 28 F tentang Hak Untuk Mendapatkan Informasi
- Undang- undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 terkait Kebijakan Transparansi dalam Pelayanan Publik
- Undang- Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 terkait Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 1007 Tahun 2012 tentang Pelayanan Izin Lingkungan
- Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cedeikia

LAMPIRAN





Pojok Online dan Pusat OSS yang tersedia di Looby Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik



Area Ruang Tunggu Pemohon pada Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik



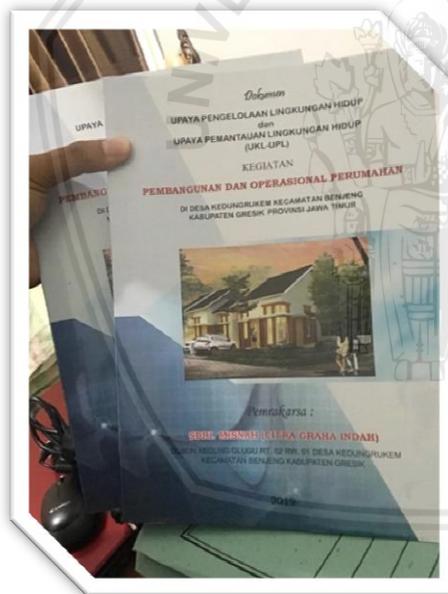
Wawancara dengan Bapak Mujiono selaku Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik



Wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Kepala Seksi Izin Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik



Wawancara dengan Ibu Titin selaku Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik



Produk Pelayanan izin Lingkungan berupa dokumen Upaya pengelolaan lingkungan hidup (UKL-UPL)



Sosialisasi Pelayanan Perizinan Terintegrasi secara Elektronik yang diikuti oleh pegawai perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik

Daftar Pertanyaan Penelitian Tugas Akhir

(Ngayomi) Fakultas Ilmu SAdministrasi/ Universitas Brawijaya

- A. Pelayanan Izin Lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS):
1. Bagaimana pelayanan izin lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) ?
 - a. Berdasarkan landasan apa?
 - b. Bagaimana Prosedur Pelayanan yang diberikan, dan meliputi apa saja?
 - c. Bagaimana dengan persyaratan pelayanan yang diberikan?
 - d. Apakah dapat dikatakan mempermudah sebagai dasar pemberian pelayanan?
 2. Bagaimana Proses pelayanan izin lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS)
 - a. Apakah sudah sesuai dengan prosedur pelayanan
 3. Apakah waktu pelayanan yang diberikan sudah sesuai dan benar?
 - a. Meliputi apa?
 - b. Bagaimana keterkaitan waktu penyelesaian berkas dengan kepastian waktu yang ditetapkan sebelumnya?
 4. Bagaimana dengan penetapan regulasi restribusi yang dibayarkan pada izin lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS)?
 5. Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?
 6. Apakah sudah tersedia sarana dan prasarana yang memadai untuk pelaksanaan izin lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS)
- B. Faktor Pendukung dan penghambat Pelayanan Izin Lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS):
1. Apakah Faktor pendukung pelayanan izin lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS)
 - a. Faktor Landasan Hukum
 - b. Faktor Sumber daya manusia
 - c. Faktor layanan infrastruktur dan website
 2. Apakah faktor penghambat pelayanan izin lingkungan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS)
 - a. Faktor Penggunaan Internet
 - b. Faktor Pemanfaatan sistem OSS
 - c. Faktor kurangnya sosialisasi tentang sistem OSS



KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA

USER MANUAL REGISTRASI

Version 1.00

ONLINE SINGLE SUBMISSION



Prepared By :

**Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian
Republik Indonesia**

July, 2018

PERHATIAN

Segala informasi yang tersaji didalam dokumen ini adalah milik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia dan bersifat rahasia untuk kalangan perusahaan. Penggunaan dokumen yang tidak sesuai dengan *non-disclosure agreement* adalah tidak diperbolehkan.

INTRO

Dokumen ini akan menjelaskan cara melakukan registrasi di aplikasi OSS serta syarat persyaratan yang harus dipenuhi agar registrasi dapat berjalan optimal. Dengan adanya dokumen ini, pengguna aplikasi OSS diharapkan dapat memahami dan menggunakan aplikasi ini dengan baik.



SEJARAH PERUBAHAN

Tabel 1. Sejarah Perubahan

TANGGAL	VERSI	DESKRIPSI	PENULIS
<i>Juli 2018</i>	1.00		Rifan



DAFTAR ISI

INTRO	i
SEJARAH PERUBAHAN.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
1. INFORMASI UMUM.....	6
1.1. SASARAN PENGGUNA	6
1.2. CARA PENGGUNAAN USER MANUAL.....	6
2. IKHTISAR	7
2.1. IKHTISAR APLIKASI	7
2.2. DEFEINISI ISTILAH DAN TOMBOL.....	7
3. MENGGUNAKAN APLIKASI.....	9
3.1. AKSES PORTAL OSS	9
3.2. REGISTRASI.....	11
3.3. VALIDASI MELALUI EMAIL	14
3.4. LOGIN	15



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Sejarah Perubahan	ii
Tabel 2.	Definisi istilah	7
Tabel 3.	Definisi Icon/ Button (Tombol)	7
Tabel 4.	Daftar menu dan sub-menu	9



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Halaman <i>Login Web</i> Aplikasi.....	9
Gambar 2.	Halaman <i>Form</i> Registrasi Jenis Identitas KTP.....	12
Gambar 3.	Halaman <i>Form</i> Registrasi Jenis Identitas Paspor.....	12
Gambar 4.	Tampilan Email Aktivasi.....	14
Gambar 5.	Tampilan Email User dan Password.....	14
Gambar 6.	Halaman <i>Login Web</i> Aplikasi.....	15
Gambar 7.	Halaman Home.....	16



1. INFORMASI UMUM

OSS merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perijinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perijinan berusaha menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

Untuk memulai menggunakan system OSS, silakan masuk ke laman url: <http://oss.go.id>

1.1. SASARAN PENGGUNA

User Manual Registrasi OSS ini ditujukan bagi calon pengguna sistem OSS.

1.2. CARA PENGGUNAAN USER MANUAL

User manual ini berisi informasi yang anda butuhkan untuk menggunakan dan memahami aplikasi.

Dalam user manual ini mengandung bab sebagai berikut :

1. *Informasi Umum*

Berisi penjelasan global mengenai dokumen *user manual* yang dibuat

2. *Overview*

Berisi penjelasan mengenai aplikasi yang dibahas pada *user manual* ini

3. *Memulai Registrasi*

Berisi panduan awal mula registrasi aplikasi, seperti pada saat pertama kali membuka *link* DAFTAR.

Silakan untuk mengikuti proses dan langkah - langkah yang terdapat pada *user manual*, perhatikan setiap petunjuk dan arahan yang telah tersedia pada *user manual registrasi OSS*.

2. IKHTISAR

2.1. IKHTISAR APLIKASI

OSS adalah aplikasi berbasis web yang berfungsi untuk membantu proses pengajuan pengaduan dan perizinan untuk selanjutnya dilakukan proses penindakan yang dilakukan oleh peran pengambil keputusan, aplikasi web OSS (*Online Single Submission*) ini menyediakan informasi seperti data permohonan berusaha, data perizinan yang ada, data instansi daerah, data perizinan daerah, dll.

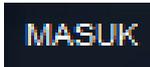
2.2. DEFEINISI ISTILAH DAN TOMBOL

Definisi istilah dalam aplikasi OSS:

Tabel 2. Definisi istilah

ISTILAH	ARTI
Email	Email merupakan surat elektronik
Captcha	Bentuk <i>challenge response test</i> yang digunakan untuk memastikan bahwa jawaban tidak dihasilkan oleh komputer

Tabel 3. Definisi Icon/ Button (Tombol)

ICON/BUTTON	FUNGSI
	Link untuk menampilkan form registrasi
	Link untuk menampilkan form login
	Tombol untuk mengirimkan data registrasi

ICON/BUTTON	FUNGSI
	Tombol <i>Logout</i> yang berada di pojok kanan atas, merupakan tombol yang berfungsi untuk keluar dari aplikasi
	Tombol Aktivasi merupakan tombol yang berfungsi untuk mengaktivasi registrasi yang dilakukan



3. MENGGUNAKAN APLIKASI

3.1. AKSES PORTAL OSS

Silakan masuk ke laman web OSS (url: <http://oss.go.id>). Web browser anda akan menampilkan laman seperti gambar berikut.



Gambar 1. Halaman Login Web Aplikasi

Pada laman ini, pengguna jasa dapat melihat menu informasi sebagai berikut.

Tabel 4. Daftar menu dan sub-menu

Menu	Informasi	Perizinan Berusaha	Insentif Berusaha	Pemantauan
Submenu	Pedoman Perizinan Berusaha	Jenis Perizinan	Tax Holiday	Daftar Satuan Tugas (Satgas) K/L
Submenu	Pembuatan dan Aktivasi Akun	Pengembangan Usaha dan Perubahan Data	Tax Allowance	Daftar Satuan Tugas (Satgas) Daerah
Submenu	Regulasi dan Referensi Sistem		Pajak Lainnya	Protokol Komunikasi Satgas
Submenu	Daftar Kegiatan Usaha (KBLI 2017)		Pembebasan Bea Masuk	

Menu	Informasi	Perizinan Berusaha	Insentif Berusaha	Pemantauan
Submenu	Daftar Negatif Investasi (DNI)			
Submenu	Daftar Kawasan			

Pedoman Perizinan Berusaha berisi Pedoman Perizinan Berusaha melalui Sistem OSS untuk Pelaku Usaha. Pedoman ini memberikan garis besar proses permohonan berusaha mulai dari proses registrasi, maksud dari izin-izin yang diterbitkan OSS sampai dengan ketentuan tentang pemenuhan komitmen oleh pelaku usaha.

Pembuatan dan Aktivasi Akun berisi infografis proses registrasi akun OSS yang dilakukan oleh pengguna jasa.

Regulasi dan Referensi Sistem berisi daftar regulasi dan daftar referensi yang digunakan sebagai dasar oleh Sistem OSS.

Daftar Kegiatan Usaha (KBLI 2017) berisi List Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia yaitu klasifikasi rujukan yang digunakan untuk mengklasifikasikan aktivitas/kegiatan ekonomi Indonesia ke dalam beberapa lapangan usaha/bidang usaha yang dibedakan berdasarkan jenis kegiatan ekonomi yang menghasilkan produk/output baik berupa barang maupun jasa.

Daftar Negative Investasi (DNI) merupakan daftar bidang usaha yang tertutup dan terbuka dengan persyaratan di bidang penanaman modal di Indonesia. DNI diciptakan untuk membuat para investor memiliki kejelasan pilihan bidang usaha yang ada di Indonesia. Pemerintah membagi DNI ke dalam tiga bidang, yaitu :

- Bidang usaha yang bersifat terbuka tanpa persyaratan. Contoh bidang usaha perkebunan lada, jambu dan sebagainya.
- Bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan. Contoh bidang perkebunan tembakau.
- Bidang usaha yang tertutup atau terlarang. Contoh bidang budidaya tanaman ganja.

Daftar Kawasan berisi informasi daftar Kawasan Industri (KI) dan daftar Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) yang ada di Indonesia. Pencarian kawasan dapat dilakukan antara lain berdasarkan Lokasi atau Nama Kawasan.

Jenis Perijinan berisi infografis jenis-jenis perijinan yang diproses maupun yang terhubung dengan sistem OSS.

Pengembangan Usaha dan Perubahan Data berisi infografis proses pengembangan izin usaha dan perubahan data perusahaan.

Tax Holiday berisi informasi mengenai persyaratan untuk mendapatkan Tax Holiday bagi penanaman modal baru. Informasi lain yang tersedia adalah bidang usaha yang mendapat Tax Holiday.

Tax Allowance berisi informasi Fasilitas Pajak Penghasilan yang diberikan kepada wajib pajak badan dalam negeri yang melakukan kegiatan penanaman modal, baik penanaman modal baru maupun perluasan dari usaha yang telah ada, dengan kriteria memenuhi persyaratan tertentu. Daftar bidang usaha tertentu dan/atau daerah-daerah tertentu yang diatur dalam pemberian insentif tax allowance ini dapat dilihat pada lampiran PP Nomor 9 Tahun 2016.

Pajak Lainnya berisi informasi mengenai pengenaan pajak bagi perusahaan yang memenuhi kondisi tertentu beserta pengecualiannya.

Pembebasan Bea Masuk berisi informasi mengenai persyaratan untuk memperoleh pembebasan bea masuk serta jenis industri yang dapat memperoleh pembebasan bea masuk.

Daftar Satgas K/L berisi informasi mengenai daftar satuan tugas sebagai bentuk implementasi Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Satgas dibentuk di masing-masing Kementerian dan Lembaga serta di Pemerintah Daerah.

Protokol Komunikasi Satgas berisi infografis mengenai jalur komunikasi antar Satgas dan proses penanganan pengaduan masyarakat.

3.2. REGISTRASI

Proses registrasi adalah proses pendaftaran salah satu penanggung jawab perusahaan. Form registrasi dapat di akses melalui menu **DAFTAR** dari halaman depan system OSS.

Form Registrasi

*) = Elemen Wajib di isi

1 Jenis Identitas *)
Kartu Tanda Penduduk (KTP)

2a Nomor Induk Kependudukan (NIK) *)
Nomor Induk Kependudukan
Isikan Nomor Identitas dari salah satu penanggung jawab yang tercantum dalam akta (untuk jenis pelaku usaha non perseorangan)

3 Email Perusahaan *)
Email
Pastikan alamat email anda dapat menerima segala notifikasi dari sistem OSS.

4 Jenis Pelaku Usaha *)

5 Nama (sesuai KTP) *)

6 Tanggal Lahir *)
tanggal-bulan-tahun
Format : (dd-mm-yyyy)

8 Negara Asal *)
(+62) - Indonesia

9 Nomor Telepon *)
Nomor HP (tanpa 0 di depan)
Contoh : 085712345678 menjadi 85712345678

10 Website (optional)
Website

16 Kode Captcha *)
BENGKULU
MASUKKAN KODE CAPTCHA DI ATAS

Saya mengerti dan menerima [Syarat dan Ketentuan](#) penggunaan sistem OSS

Gambar 2. Halaman Form Registrasi Jenis Identitas KTP

Form Registrasi

*) = Elemen Wajib di isi

1 Jenis Identitas *)

2b Nomor Paspor *)
Nomor Paspor
Isikan Nomor Identitas dari salah satu penanggung jawab yang tercantum dalam akta (untuk jenis pelaku usaha non perseorangan)

3 Email Perusahaan *)
Email
Pastikan alamat email anda dapat menerima segala notifikasi dari sistem OSS.

4 Jenis Pelaku Usaha *)
Perwakilan khusus untuk Kantor Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing dan Perwakilan Badan Usaha Jasa Konstruksi Asing di Indonesia

5 Nama (sesuai paspor) *)

6 Tanggal Lahir *)
tanggal-bulan-tahun
Format : (dd-mm-yyyy)

7 Negara Penerbit Paspor *)

9 Nomor Telepon *)
Nomor Handphone
Contoh : 085712345678 menjadi 85712345678

10 Website (optional)
Website

8 Kewarganegaraan *)

11 Jenis Kelamin *)

12 Tempat Lahir *)
TEMPAT LAHIR (KOTA)

13 Kantor *)

14 Tanggal Pengeluaran *)
tanggal-bulan-tahun
Format : (dd-mm-yyyy)

15 Tanggal Expired (Paspor) *)
tanggal-bulan-tahun
Format : (dd-mm-yyyy)

16 Kode Captcha *)
MALUKU
MASUKKAN KODE CAPTCHA DI ATAS

Saya mengerti dan menerima [Syarat dan Ketentuan](#) penggunaan sistem OSS

Gambar 3. Halaman Form Registrasi Jenis Identitas Paspor

No	Kolom	Penjelasan	Mandatory (harus diisi)
1	Jenis Identitas	Tersedia pilihan pendaftaran berdasarkan KTP dan Paspor.	Ya
2a	Nomor Induk Kependudukan (NIK)	Diisi dengan nomor NIK	Ya
2b	Nomor Paspor	Diisi dengan nomor Paspor	Ya
		Baik NIK maupun Paspor merupakan data dari salah satu penanggung jawab perusahaan yaitu Direksi atau Komisari	
3	Email Perusahaan	Diisi dengan alamat email perusahaan	Ya
4	Jenis Pelaku Usaha	Tersedia pilihan jenis usaha yaitu : <ul style="list-style-type: none"> • Non Perseorangan • Perseorangan • Perwakilan (SIUP₃A dan BUJK) Perwakilan khusus untuk Kantor Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing dan Perwakilan Badan Usaha Jasa Konstruksi Asing di Indonesia	Ya
5	Nama	Diisi dengan nama yang melakukan registrasi sesuai dengan data NIK ataupun Paspor	Ya
6	Tanggal Lahir	Pilih tanggal lahir yang melakukan registrasi sesuai dengan data NIK ataupun Paspor	Ya
7	Negara Penerbit Paspor	Pilih Negara yang melakukan penerbitan paspor	Ya
8	Negara Asal / Kewarganegaraan	Pilih negara kewarganegaraan dari yang melakukan registrasi	Ya
9	Nomor Telepon	Diisi dengan nomor telepon dari yang melakukan registrasi	Ya
10	Website	Diisi dengan alamat website perusahaan	Ya
11	Jenis Kelamin	Diisi dengan jenis kelamin dari yang melakukan registrasi	Ya
12	Tempat Lahir	Diisi dengan kota kelahiran dari yang melakukan registrasi	Ya
13	Kantor	Diisi dengan kantor penerbit Paspor	Ya
14	Tanggal Pengeluaran	Diisi dengan tanggal terbitnya Paspor	Ya
15	Tanggal Expire Paspor	Diisi dengan tanggal berakhir berlakunya Paspor	Ya
16	Kode Captcha	Diisi dengan tulisan yang muncul diatas kolom kode captcha	Ya

Setelah selesai mengisi seluruh kolom yang ada, check pada box didepan kalimat "Saya mengerti dan menerima Syarat dan Ketentuan penggunaan sistem OSS" lalu klik .

3.3. VALIDASI MELALUI EMAIL

Setelah melakukan proses registrasi ini, email yang didaftarkan akan menerima permintaan aktifasi. Lakukan aktifasi mengikuti perintah yang diterima melalui email selanjutnya system OSS akan mengirimkan email yang berisi User dan Password.



Gambar 4. Tampilan Email Aktivasi



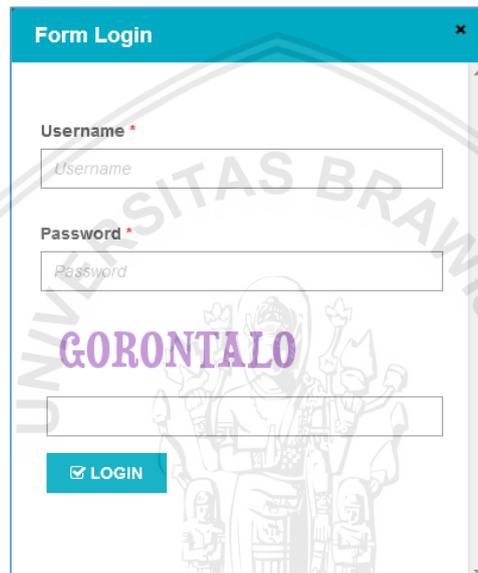
Gambar 5. Tampilan Email User dan Password

Apabila tidak menerima email aktivasi, dapat dilakukan pengecekan di folder spam/junk email. Begitu pula bila tidak menerima email yang berisi user dan password. Untuk penyelesaian permasalahan

dapat menghubungi layanan OSS di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, OSS Lounge - Gedung Ali Wardhana Lt. 1, Jl. Lapangan Banteng Timur No. 2-4, Jakarta Pusat – 10710, Telp : 021-21201020, 08071002576, email : helpdesk.oss@insw.go.id.

3.4. LOGIN

Pada pojok kanan laman web OSS (url: <http://oss.go.id>), klik **MASUK** sehingga aplikasi akan menampilkan *form login*. User diharapkan untuk memasukkan (*input*) *username* dan *password* sesuai dengan hak akses masing – masing pada kolom yang tersedia serta memasukkan *Captcha* sesuai dengan yang terlihat pada form login kemudian klik tombol “LOGIN” seperti Gambar dibawah ini.



Gambar 6. Halaman Login Web Aplikasi

Jika login sukses, aplikasi akan menampilkan menu *Home* seperti gambar berikut:

ONLINE SINGLE SUBMISSION
REPUBLIK INDONESIA

Home
Profile
Perizinan Berusaha
Helpdesk

Selamat datang di OSS.
OSS adalah Aplikasi yang memberikan kemudahan berinvestasi melalui penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

[Mulai Usaha Anda!](#)

Jenis Identitas :	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Nomor Induk Kependudukan :	
Nama :		Jenis Kelamin :	Laki Laki
Tempat Lahir :	Tuban	Tanggal Lahir :	07-10-1997
Daerah Asal :	Provinsi Jawa Timur, Kab. Tuban, Kec. Merakurak	Masa Berlaku KTP :	-
Website :	-	RT / RW :	001/001
Status Perkawinan :	SUDAH KAWIN	Kewarganegaraan :	WNI
Pekerjaan :	Karyawan	Agama :	ISLAM
Alamat :	Tuban	Jenis User :	Public User (Investor Badan Hukum)
Telp :	3523130710970001	Email :	

2018 © OSS Republik Indonesia | Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Gambar 7. Halaman Home

Apabila tidak dapat melakukan Login dapat menghubungi layanan OSS di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, OSS Lounge - Gedung Ali Wardhana Lt. 1, Jl. Lapangan Banteng Timur No. 2-4, Jakarta Pusat – 10710, Telp : 021-21201020, 08071002576, email : helpdesk.oss@insw.go.id.



**PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPEDA)**

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245 Telp. 3952825 – 30 psw. 209, 3952812
Website : <http://bappeda.gresik.go.id> email : bappeda@gresikkab.go.id

GRESIK

Gresik, 08 Januari 2019

Nomor : 070/12/437.71/2019
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian
Survey/ Research/KKN

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
di –
Malang

Dasar :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik;
2. Peraturan Bupati Gresik Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik;
3. Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya di Malang Nomor: 16353/UN10.F03.11/PN/2018 tanggal 19 Desember 2018 Perihal Riset.

Maka dengan ini Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik menyatakan tidak keberatan atas dilakukannya kegiatan yang dilakukan oleh:

1. Nama : Ngayomi
2. NIM/NIK/NIDN : 155030101111056
3. Pekerjaan : Mahasiswa
4. Alamat : Desa Kalisongo Dsn. Loandeng Kidul RT 01
RW 05 Kabupaten Malang
5. Keperluan dilakukannya : Untuk Melaksanakan Riset dengan Judul
survey/penelitian/KKN "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan
Terpadu (SIPPADU)"
6. Tempat melakukan : Kab. Gresik
survey/penelitian/KKN
7. Waktu Pelaksanaan : 08 Januari - 08 April 2019
survey/penelitian/KKN
8. Peserta/Pengikut : -

Dalam melakukan kegiatan survey / research / penelitian agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Sebelum dan setelah dilaksanakannya survey / research / penelitian diwajibkan melapor kepada Instansi terkait;
2. Tidak diperkenankan melaksanakan kegiatan lain diluar kegiatan survey / research / penelitian yang dilakukan;
3. Setelah melakukan survey / research / penelitian selambat - lambatnya 1 (satu) bulan agar menyerahkan 1 (satu) ex. / buku hasil survey / research / penelitian kepada Bupati Gresik melalui Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik.

Demikian rekomendasi ijin penelitian / survey / research ini dibuat, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

**An. KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPEDA)
KABUPATEN GRESIK**
Kabid. Penelitian dan Pengembangan



HAFIE CHRISDIANTO, SE
Penata Tk I
NIP. 19681230 199703 1 004

Tembusan:

1. Yth. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kab. Gresik;
2. Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gresik;
3. Arsip.